

LA AGENCIA DE VIAJES OPERADORA DE TURISMO DE COMFAGUAJIRA, define los siguientes derechos y deberes:

1. DERECHOS Y DEBERES DE LA AGENCIA DE VIAJES.

1.1. Derechos de la AV.

Ejercer libremente su actividad orientadas con la sostenibilidad turística, sin más limitaciones que las dispuestas por las leyes.

Utilizar en exclusiva la locución "Agencia de Viajes Operadora" con fines publicitarios, distintivos o identificativos de la empresa (los terminos "viaje" o "viajes", sus sinónimos y palabras equivalentes en otros idiomas.

Establecer lineamiento y controles aplicables al cumplimiento de la sostenibilidad turística, a los servicios ofrecidos.

Incluir información sobre sus instalaciones y las características de su oferta específica en los catálogos, directorios, guías y sistemas informáticos de la administración y sostenibilidad Turística de manera autónoma.

Acceder a promociones y solicitar las oportunas subvenciones, ayudas y programas de fomento que se pudieran establecer.

Establecer relaciones comerciales y contractuales, en cumplimiento con el normatividad aplicable.

1.2. Deberes de la AV.

Exhibir, de manera visible y legible, en el exterior de cada establecimiento o sitio de Internet donde radique, en su caso, su domicilio, establecimiento principal o el lugar en que esté efectivamente centralizada la gestión administrativa y la dirección de su negocio, el distintivo de agencia de viajes (RNT) y cualquier otro elemento que se determine.



Prestar sus servicios sin ningún tipo de discriminación por razón de discapacidad, nacionalidad, lugar de procedencia, raza, sexo, religión, opinión u otra circunstancia personal o social.

Ajustar sus pautas de publicidad a los servicios ofrecidos, en especial en materia de precios calidad, sostenibilidad y cobertura del servicio.

Abstenerse de prestar su actividad respecto de servicios turísticos que tengan la consideración de clandestinos.

Tener registro de quejas y reclamaciones a disposición de las personas usuarias que las soliciten, con el fin de consignar en ellas las quejas que deseen formular sobre su funcionamiento.

Comunicar oportunamente el cese de actividades.

Rechazar y denunciar cualquier actividad relacionada con la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

Rechazar el comercio ilegal de especies protegidas y en vía de extinción.

Promover el cuidado de la flora y fauna, cuando el cliente haga uso de los servicios ofrecidos. Informar a las personas usuarias de los precios finales y completos, incluyendo impuestos, cargas y gravámenes.

Implementar programas orientados a los aspectos socioculturales, ambientales, económicos y de seguridad relacionadas con la sostenibilidad turística.

Prestar servicios de calidad y seguridad, en los tiempos y condiciones que se ofertan, dentro de una infraestructura adecuada, exaltando las riquezas naturales, culturales, musicales, étnicas, gastronómicas y artesanales, del producto que se está operando.

Capacitar a los colaboradores y proveedores en temas relacionados con la sostenibilidad turística.

Realizar los controles necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio.

Asegurar las coberturas de asistencia médica para los usuarios de los servicios de turismo.

Cumplir con la política de sostenibilidad turística.



2. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LOS COLABORADORES

2.1. Derechos de los Colaboradores.

Recibir información relacionada con la empresa y con aquellos puntos que se refieren al desempeño de su labor y las actividades desarrolladas con la sostenibilidad turística.

Conocer los perfiles de cargo, funciones, la estructura de responsabilidad y autoridad frente a la gestión para la sostenibilidad. Igualmente, los procedimientos y programas correspondientes a la gestión para la sostenibilidad.

Aplicar las medidas de seguridad, que reduzcan los riesgos y peligros para la venta y/o prestación de los servicios

Recibir información para la toma de conciencia, orientada con la sostenibilidad turística.

2.2. Deberes de los Colaboradores.

Mantener una aptitud adecuada y comprometida con los temas de sostenibilidad empelados por la empresa.

Asistir a las capacitaciones que la empresa realice, para mejorar mi desempeño y participación en los programas de sostenibilidad.

Fomentar y aplicar el autocuidado y actuar en pro de la seguridad de las demás partes interesadas.

Respetar a los compañeros, clientes y demás partes interesadas, manteniendo Buenas Relaciones.

Informar de manera oportuna y veraz a los clientes, sobre las ofertas de servicio, las condiciones aplicables y no aplicables, los lineamientos de seguridad y los temas relacionados con la Sostenibilidad turística.

Actuar con Ética y sentido de pertenencia, en todas las actividades y programas de sostenibilidad, establecidas por la empresa.

Adoptar la cultura del orden y aseo así como del ahorro de papel, del agua y energía.

Participar y cumplir con los lineamientos y responsabilidades frente a la sostenibilidad ambiental, socio cultural y económico.



Aplicar el Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, mediante el cual el empleado manifiesta conocer, respetar y dar cumplimiento con lo dispuesto en la normatividad aplicable, de lucha contra la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes y conoce las implicaciones penales y civiles, conforme a las disposiciones legales.

Notificar los canales y medio de comunicación para el reporte de novedades y/o actos inseguros que identifiquen en el servicio contratado.

3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES

3.1. Derechos de los clientes y/o Usuarios.

Recibir un trato con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.

Recibir información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca, racional y previa a la contratación o compra, sobre los servicios que les oferten, así como sobre el precio final completo, incluido los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que les sean de aplicación a la oferta.

Recibir servicios que cumplan con los términos ofrecidos y pactados en las ofertas.

Recibir servicios con las condiciones de seguridad y normas de sostenibilidad turística impartidas por la empresa.

Ser informados inequívocamente de las instalaciones o servicios que supongan algún riesgo y de las medidas de seguridad adoptadas.

Recibir factura o documentos equivalentes, con la del precio abonado por el servicio turístico prestado.

Formular quejas y reclamaciones y obtener información sobre el procedimiento de presentación de las mismas y su tratamiento.

Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada, exaltando las riquezas naturales, culturales, musicales, étnicas, gastronómicas y artesanales del producto que se está operando.

Recibir información sobre las condiciones de accesibilidad de recursos, servicios e



Conocer los canales de comunicación para reportar cualquier novedad que identifique.

3.2. Deberes de los Clientes y/o Usuarios.

Cumplir con las recomendaciones establecidas por la empresa en relación a los programas de sostenibilidad y seguridad.

Cumplir con las recomendaciones comunicadas por la empresa referente a comportamientos responsables, para el viaje y el destino.

Cumplir con las políticas de prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, y protección del patrimonio cultural y natural de los lugares de destino.

Informar cualquier actividad sospechosa, peligrosa que atente contra su integridad, la sociedad y/o el medio ambiente.

Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Caja e infraestructura de terceros, siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso.

Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en la oferta de servicios.

Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que a otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la Caja.

4. DEBERES Y DEBERES DE LOS PROVEEDORES

4.1. Derechos de los Proveedores.

Recibir un trato equitativo, amable y respetuoso por parte de la empresa.

Conocer la política de sostenibilidad que tiene la agencia operadora de turismo Comfaguajira.

Tener conocimiento de las acciones que la empresa va realizar para evaluar su desempeño.

Tener conocimiento de las condiciones establecidas por la empresa y los requisitos para el vínculo laboral.

Participar en las campañas de sostenibilidad emprendidas por la AV.

Conocer el estado de sus trámites de facturación por los servicios prestados.



4.2. Deberes de los proveedores.

Dar cumplimiento a lo exigido por la normatividad vigente aplicable a su actividad económica.

Informar sobre los productos que causen algún impacto negativo en el medio ambiente, al igual de aquellos que son amigables con el mismo.

Cumplir con las políticas de prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, y protección del patrimonio cultural y natural de los lugares de destino.

Cumplir con los requisitos de proveedores definidos por Comfaguajira.

Proporcionar personal capacitado y/o competente en sus labores y que cuenten y utilicen sus elementos de protección personal.

Cumplir con lo establecido por la empresa, en relación a sostenibilidad turística, sus políticas, requerimientos y la evaluación de proveedores.

Si el proveedor es un prestador de servicio turístico, cumplir con lo establecido en normatividad aplicable.

Tener un compromiso de cumplimiento con lo referente a la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes ESCNNA y protección del patrimonio cultural y natural.

Abstenerse de cualquier tipo de participación, posesión, producción o distribución de pornografía infantil, así como contribuir con la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes en el contexto de viajes y turismo; la trata de niños y niñas o cualquier otra forma de explotación sexual.

Suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano.

Presentar la documentación requerida por la empresa con el propósito de verificar su idoneidad y legalidad.

No realizar actividades con publicidad engañosa infantil, así como contribuir con la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes en el contexto de viajes y turismo; la trata de niños y niñas o cualquier otra forma de explotación sexual

Suministrar a los consumidores información, clara, veraz, suficiente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea sobre los productos que ofrezcan y, sin perjuicio de lo señalado para los productos defectuosos, serán responsables de todo daño que sea consecuencia de la inadecuada o insuficiente información. En todos los casos la información mínima debe estar en castellano

Presentar la documentación requerida por la empresa con el propósito de verificar su idoneidad y legalidad.

No realizar actividades con publicidad engañosa.