 <b>Tour Colombia</b> Eventos y Logística Internacional	<b>POLÍTICAS DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> PO-PL-001
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha Aprobación:</b> 14/12/2024

### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CONTENIDO DE LA MODIFICACIÓN
21/11/2020	Versión inicial
14/12/2024	Se incluye la política de postventa.

<b>Elaboró:</b> Asesora SIG	<b>Revisó:</b> Gerente Administrativa y financiera	<b>Aprobó:</b> Gerente Administrativa y financiera
<b>Fecha:</b> 13/12/2024	<b>Fecha:</b> 14/12/2024	<b>Fecha:</b> 14/12/2024

 <b>Tour Colombia</b> Eventos y Logística Internacional	<b>POLÍTICAS DE SERVICIO</b>	<b>Código: PO-PL-001</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha Aprobación:</b> <b>14/12/2024</b>

## Contenido

1.	Objetivo.....	3
2.	Alcance.....	3
3.	Responsables.....	3
4.	Políticas de servicio.....	3
4.1.	Políticas de fidelización.....	3
4.2.	Política de ventas.....	4
4.3.	Políticas de pago.....	4
4.4.	Políticas de garantía.....	4
4.5.	Políticas postventa.....	5

<b><u>Elaboró:</u></b> Asesora SIG	<b><u>Revisó:</u></b> Gerente Administrativa y financiera	<b><u>Aprobó:</u></b> Gerente Administrativa y financiera
<b><u>Fecha:</u></b> 13/12/2024	<b><u>Fecha:</u></b> 14/12/2024	<b><u>Fecha:</u></b> 14/12/2024

 <b>Tour Colombia</b> Eventos y Logística Internacional	<b>POLÍTICAS DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> PO-PL-001
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha Aprobación:</b> 14/12/2024

### 1. Objetivo.

Establecer las políticas de servicio que permitan dar una clara orientación de la actuación de un colaborador de la agencia frente a los clientes de la misma.

### 2. Alcance.

Aplica para todos los colaboradores y clientes de la agencia.

### 3. Responsables.

**Líder vacacional/líder corporativo:** Es el responsable de divulgar las políticas de servicio a los empleados de la agencia y verificar su cumplimiento.

**Gerencia:** Es el responsable de aprobar las políticas.

**Asesor vacacional/asesor corporativo:** Es el responsable de divulgar las políticas de servicio al cliente y de darles cumplimiento.

### 4. Políticas de servicio


Se ha establecido las siguientes políticas para favorecer el servicio al cliente:

La empresa busca satisfacer completamente las necesidades del cliente ofreciendo una excelente asesoría y para ello se cuenta con un personal capacitado y con amplia experiencia en la industria

#### 4.1. Políticas de fidelización

Incrementar el nivel de satisfacción de nuestros clientes a través del ofrecimiento de un buen servicio y/o productos realizando negociaciones con proveedores confiables generando así su confianza y fidelidad hacia nuestros servicios.

<b>Elaboró:</b> Asesora SIG	<b>Revisó:</b> Gerente Administrativa y financiera	<b>Aprobó:</b> Gerente Administrativa y financiera
<b>Fecha:</b> 13/12/2024	<b>Fecha:</b> 14/12/2024	<b>Fecha:</b> 14/12/2024

	<b>POLÍTICAS DE SERVICIO</b>	<b>Código: PO-PL-001</b>
		<b>Versión: 02</b>
		<b>Fecha Aprobación: 14/12/2024</b>

#### 4.2. Política de ventas

VIAJES TOUR COLOMBIA SAS se compromete a ofrecer servicios acordes al mercado objetivo de la compañía, con proveedores confiables que garanticen la calidad del servicio cumpliendo los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

#### 4.3. Políticas de pago

Con el fin de ofrecer a sus clientes un sistema de pago que genere permanencia en la Agencia VIAJES TOUR COLOMBIA SAS se ha determinado que usara los sistemas de pago tradicionales ofrecidos por las entidades financieras conforme a los términos y condiciones establecidos en los paquetes garantizando los cupos en el orden de reserva y orientando al cliente para la total satisfacción del servicio.

#### 4.4. Políticas de garantía

La Agencia VIAJES TOUR COLOMBIA SAS garantiza la prestación de los servicios acorde con los términos y condiciones establecidos en cada uno de los paquetes y ofrecidos por los proveedores de la compañía. En caso de presentarse incumplimientos de parte de la compañía o de sus proveedores se generaran las respectivas compensaciones determinadas en cada paquete y en un plazo no inferior a 45 días.

Cualquier modificación a esta política por acuerdo cliente – compañía deberá ser aprobado por la Gerencia General de VIAJES TOUR COLOMBIA SAS.

Si el cliente tiene alguna inconformidad con el servicio, puede manifestarla al teléfono (57) 1-7439814 o al (57) 3208306538 en Bogotá o También enviar un correo a [info@viajestourcolombia.com](mailto:info@viajestourcolombia.com) Será contactado en un tiempo máximo de 48 horas hábiles para iniciar el trámite a tratar y solucionar la queja.

<b>Elaboró:</b> Asesora SIG	<b>Revisó:</b> Gerente Administrativa y financiera	<b>Aprobó:</b> Gerente Administrativa y financiera
<b>Fecha:</b> 13/12/2024	<b>Fecha:</b> 14/12/2024	<b>Fecha:</b> 14/12/2024

 <b>Tour Colombia</b> Eventos y Logística Internacional	<b>POLÍTICAS DE SERVICIO</b>	<b>Código:</b> PO-PL-001
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha Aprobación:</b> 14/12/2024

#### 4.5. Políticas postventa

En VIAJES TOUR COLOMBIA SAS, nuestro compromiso es garantizar la satisfacción de nuestros clientes incluso después de la adquisición de nuestros servicios. Por ello, hemos diseñado nuestra política de postventa para brindar atención ágil y efectiva a cualquier requerimiento.

**Asistencia al Cliente:** Ofrecemos soporte personalizado para resolver inquietudes relacionadas con cambios, cancelaciones, reembolsos o cualquier inconveniente que surja después de la compra.

**Tiempos de Respuesta:** Nos comprometemos a dar respuesta a solicitudes postventa dentro de un plazo máximo de **48 horas hábiles**.

**Condiciones de Modificaciones y Reembolsos:** Las modificaciones o cancelaciones estarán sujetas a las políticas de los proveedores (aerolíneas, hoteles, operadores turísticos). Siempre informaremos con claridad los términos aplicables antes de confirmar cualquier cambio.

**Atención Multicanal:** Nuestros clientes pueden contactarnos a través de los siguientes canales:

**Correo electrónico:** [info@viajestourcolombia.com](mailto:info@viajestourcolombia.com)

**Línea telefónica:** (601) 743 9814

**WhatsApp:** (+57) 3208306538

**Compromiso con la Calidad:** Trabajamos para resolver cualquier incidencia de manera eficiente y justa, garantizando que nuestros clientes disfruten de experiencias de viaje satisfactorias.

Estamos aquí para acompañarte en cada etapa de tu viaje. ¡Gracias por elegirnos!

<b>Elaboró:</b> Asesora SIG	<b>Revisó:</b> Gerente Administrativa y financiera	<b>Aprobó:</b> Gerente Administrativa y financiera
<b>Fecha:</b> 13/12/2024	<b>Fecha:</b> 14/12/2024	<b>Fecha:</b> 14/12/2024