

## **POLÍTICAS DE VENTAS**

La comercialización y venta de los servicios turísticos Neva Travel S.A.S las realiza con cumplimiento de las normas legales establecidas en el territorio colombiano. Brindará toda la información posible sobre los productos turísticos, como, por ejemplo: el destino a visitar, los lugares turísticos, hoteles, servicios complementarios, etc.

Todas las actuaciones de la empresa se enmarcan en el Código de Conducta y ética establecido en la agencia.

### **1. OBJETIVO**

Neva Travel S.A.S busca establecer los lineamientos comerciales para la ejecución y alcance de los procesos de negociación con los clientes, con el fin que los servicios prestados permitan incrementar, los clientes y los servicios ofertados.

### **2. RESERVAS**

Es el proceso de contacto entre el cliente y la persona encargada de Bogotá Pass con el fin de atender al cliente y ofertar los planes y paquetes a disposición. Para lo anterior se enfatiza en el hecho de que la persona encargada debe cumplir con las actividades descritas en proceso de reserva:

#### **2.1. Confirmación e información adicional**

Confirmar la aceptación de la reserva a nuestro correo comercial@bogotapass.com y envíanos la siguiente información:

- Nombre de cada pasajero
- Número de Pasaporte de cada pasajero (requerido para la tarjeta de asistencia médica) \*Nacionalidad
- Dirección del hotel o lugar de inicio / finalización
- Fecha del servicio y hora de inicio
- Indicar si el pago lo hará la empresa o directamente el cliente
- Confirmar si el servicio debe hacerse a nombre nuestro o de la empresa que solicita el servicio
- Especificar cualquier requerimiento adicional

### 3. PAGOS

Para el proceso de Pago por concepto de venta de servicios ofrecidos por Bogotá Pass, la persona encargada debe tener en cuenta el proceso de pago:

#### ➤ **PAGO Y/O ABONO**

Una vez se reciba la información solicitada, se procederá a enviar la factura para que puedan realizar el pago y una vez confirmado el pago se enviará el formato de reserva (voucher). Se puede pagar el valor total o confirmar la reserva al menos con un 50%

#### ➤ **PAGO TOTAL**

Al menos 2 días antes del día del servicio, debe estar pago el 100% del valor y se le enviará la información de las personas que lo estarán acompañando el día del servicio.

### 4. CONDICIONES

Para el proceso de Condiciones la persona encargada debe tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Cualquier cotización será válida por un máximo de 30 (treinta) días a partir de la fecha de presentación de la Cotización.
- De acuerdo con el decreto 2646 de 2013, Art. 1ro: se debe generar una exención de IVA sobre servicios turísticos prestados a residentes en el exterior que sean utilizados en territorio colombiano, se debe presentar el pasaporte para soportar esto.
- Esta tarifa es confidencial, no podrá ser publicada de manera electrónica en ningún portal de Internet sin la autorización explícita y por escrito de la agencia de viajes.
- Las tarifas deberán ser pagadas en la tasa que se den. Si es un pago presencial y la tarifa estaba en dólares, deberá aplicarse la TRM de ese día del pago.
- Nuestros tours son 100% responsables con el ambiente y tienen medición de huella de carbono. Estamos certificados con la norma de sostenibilidad NTS AV TS - 003
- De acuerdo a la ley 679 de 2001, la agencia advierte al turista que la explotación sexual de menores de edad en el país es sancionada penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.
- El desarrollo de la actividad turística en la organización se realiza responsablemente.

- Generando apoyo a la comunidad local y realizando turismo comprometido con el entorno.

## 5. POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

Para el proceso de Condiciones la persona encargada debe tener en cuenta las siguientes condiciones para la cancelación de un servicio:

- ✓ El 100% del valor del servicio debe estar pago al menos 2 días antes de la fecha del servicio.
- ✓ El tiempo del servicio se tendrá en cuenta a partir de la hora de llegada al lugar de inicio según la hora confirmada.
- ✓ Si desea cancelar su reserva, puede hacerlo hasta 1 día antes a la fecha de prestación del servicio y por escrito, en este caso se realizará devolución únicamente del 50% del valor total.
- ✓ Si cancela su reserva el mismo día de la prestación del servicio, no habrá ninguna devolución de dinero.
- ✓ Si requiere cambio en la fecha y/o horario del servicio, deberá informarse mínimo con 1 día de anticipación. La nueva fecha y/o hora para prestar el servicio quedará sujeta a disponibilidad del transporte, servicio de guía y horarios de los establecimientos.
- ✓ En caso de utilizar más horas de las establecidas inicialmente o ingresar a establecimientos no incluidos, deberá cancelar el valor adicional correspondiente.
- ✓ No se realizará devolución del dinero de las entradas que no sean utilizadas
- ✓ Si alguno de los establecimientos incluidos llegara a estar cerrado, se dará la opción de cambiarlo por otro, que se encuentre en el mismo recorrido y tenga el mismo costo.
- ✓ Si desea revisar los demás términos y condiciones, por favor ingresar a nuestra página web.

## 6. POST-VENTA

Neva Travels SAS es una empresa que quieren repetir muchos clientes que previamente usaron el servicio, nos destacamos por brindar el mejor servicio, calidad, además de sembrar confianza en nuestros clientes.

Luego de que el servicio termina, el cliente se dispone a realizar una encuesta de satisfacción, de ser positiva la experiencia se analizan los comentarios para no desmejorar los productos a brindar, en caso de tener una puntuación negativa se procede a averiguar las razones del porque, en caso de que sea una queja por incumplimiento o error de la empresa se brindará una compensación por la mala experiencia, por el otro

lado, al tener malos comentarios porque la gente genera quejas porque quiere simplemente comentar algo malo, se le da manejo.

Con la situación actual la compañía se enfoca en dos ítems: el primero es upsells con el fin de que el turista compre más experiencias similares a las ya vividas, y la segunda upgrade con el fin de que de que el turista goce de beneficios personalizados y experiencias únicas pagando un valor adicional.

### **6.1 Fidelización**

Se focalizará en los incentivos posteriores al desarrollo de cada uno de los servicios/tours que realice nuestros clientes con nosotros. Esto implica siempre tener en primer lugar la disposición de poder entender y comprender cuales son las necesidades y requerimientos de los clientes desde el primer contacto hasta el final del servicio, para identificar cuáles son sus nuevas expectativas, necesidades y requerimientos para poder ser satisfechos por nosotros.

Para la identificación de este, se centrará en los procesos de evaluación y recolección de datos correspondientes a la experiencia adquirida y vivida en el desarrollo del tour o servicio.

### **6.2 Encuesta de satisfacción**

Esta encuesta será aplicada a los usuarios clientes que tomen cualquier servicio en nuestras líneas de trabajo *Bogotá Pass* y *Bogotá City Bus*, donde podremos evaluar los procedimientos generales que conforman el desarrollo de cada uno de los tours que se ofrecen. Estos aspectos a evaluar se centrarán en 4 núcleos en general:


- ✓ Registro de la información
- ✓ Talento Humano
- ✓ Proceso de Reserva
- ✓ Evaluación de servicio



**Neva Travels S.A.S**  
900520143-0  
Calle 16 # 4 - 67 local 11  
7443897 / 3214820537  
[info@bogotapass.com](mailto:info@bogotapass.com)

## POLÍTICAS DE VENTAS

**Código.** SGA-SG-19  
**Versión.** 001  
**Fecha.** 06/12/2019

	<p>Neva Travels S.A.S 900520143-0 Calle 16 # 4 - 67 local 11 7443897 / 3214820537 <a href="mailto:info@bogotapass.com">info@bogotapass.com</a></p>	<p><b>ENCUESTA SATISFACCIÓN DE SERVICIO</b></p>	<p>Código. PE-001 Versión. 2 Fecha. 02/01/2020</p>
---	--	---	--

DATOS DEL CLIENTE							
Nombre de la empresa	Neva Travels SAS			Fecha			
Nombre del evaluador				Cargo			
Correo electrónico				Teléfono			
ENCUESTA							
Parámetros de calificación: 1Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Satisfecho 5 Excelente No Aplica							
1. REGISTRO DE LA INFORMACION	1	2	3	4	5	No aplica	OBSERVACIÓN
Tiempo de respuesta después de enviado un servicio.							
Claridad en la información enviada.							
Recepción e interpretación de la información del personal de operaciones.							
2. TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5	No aplica	OBSERVACIÓN
Rapidez en la atención personal							
Amabilidad en la atención personal							
Profesionalismo en la atención personal							
Seguridad en la atención del servicio							
Presentación del personal de conductores							

3. PROCESO DE RESERVA							
Reserva Virtual	1	2	3	4	5	No aplica	OBSERVACIÓN
Efectividad de la plataforma web de reserva							
Facilidad de proceso en la plataforma web de reserva							
Información clara y disponible en la plataforma web de reserva							
Reserva Telefónica	1	2	3	4	5	No aplica	OBSERVACIÓN
Efectividad en la atención telefónica							
Amabilidad en la atención telefónica							
Facilidad de comunicación con el personal de operaciones							
Reservar Presencial	1	2	3	4	5	No aplica	OBSERVACIÓN
Efectividad en la atención							
Amabilidad y claridad de la información							
Presentación personal del vendedor							
Estado de la oficina de venta							
4. EVALUACION DEL SERVICIO	1	2	3	4	5	No aplica	OBSERVACIÓN
Disponición del servicio							
Cumplimiento de requerimientos y especificaciones de los servicios							
Profesionalismo de la planta de conductores							
Grado de satisfacción del cliente al finalizar un servicio							
Calidad de servicios prestados							
Solución a reclamos o inquietudes							
Confort del vehículo							
Higiene del vehículo							
SUGERENCIA Y OBSERCAIONES							
Neva Travels, siempre buscando su felicidad							

### 6.3 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias.

En procura de mejorar los servicios y productos que ofrecemos a nuestros grupos de interés, clientes y proveedores, hemos diseñado un sistema evaluación a través de la cual usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas

de nuestra competencia y de igual forma, consultar información relacionada con nuestra gestión y del sector.

➤ **La petición o derechos de petición**

Es el derecho que tiene todo tipo de cliente y usuario para realizar, solicitar o reclamar por razones de interés general o interés particular sobre nuestro servicio y productos, para obtener pronta resolución de las mismas. Esta respuesta se dará dentro de setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de su solicitud.

➤ **Queja**

La realización de cualquier expresión escrita, verbal o de medio electrónico sobre alguna insatisfacción con el procedimiento, proceso o desarrollo de nuestros productos o la acción de los proveedores que llevan a cabo la función de prestación de servicio. Estas serán resueltas, atendidas o contestadas dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de su presentación.

➤ **Reclamo**

La realización de cualquier expresión escrita, verbal o de medio electrónico sobre alguna eventualidad con el procedimiento, proceso o desarrollo de nuestros productos o la acción de los proveedores que generen una insatisfacción de un servicio, producto o la deficiente atención de los operadores, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de nuestros servicios ofrecidos. Estas serán resueltas, atendidas o contestadas dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de su presentación.

➤ **Sugerencia:**

La realización de cualquier expresión escrita, verbal o de medio electrónico sobre alguna recomendación entregada por nuestro cliente, que tiene por objetivo mejorar nuestros servicios y productos, optimizar nuestra operación y su buen desarrollo. Estas serán atendidas y contestadas respecto sobre la viabilidad de aplicación dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de su presentación.

➤ **Denuncia:**

La realización de cualquier expresión escrita, verbal o de medio electrónico sobre alguna recomendación entregada por nuestro cliente, que tiene por objetivo mejorar nuestros servicios y productos, optimizar nuestra operación y su buen desarrollo. Estas serán atendidas y contestadas respecto sobre la viabilidad de aplicación dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes a la fecha de su presentación.