



# BIENVENIDOS

**Es hora de realizar tus sueños**

Buen día,

A través del siguiente escrito, los saludamos amablemente para brindarles la más cordial bienvenida a nuestra red de afiliados de SMARTCARD. Nuestra empresa se desempeña en el sector turístico con cobertura a nivel nacional e internacional.

Somos un equipo de profesionales altamente calificados que junto a un grupo de mayoristas y operadores aliados aseguran que sus vacaciones van a superar sus expectativas de ahora en adelante.

Con el fin de dar cumplimiento a sus solicitudes, requerimientos e inquietudes, nuestro departamento de Reservas le envía los siguientes archivos que facilitaran todos los procesos:

1. Carta de Bienvenida.
2. Manual de Usuario: Es la carta guía para que usted pueda realizar todas sus solicitudes, requerimientos e inquietudes.

Tenga en cuenta que para realizar sus cotizaciones es necesario que nos envíe los siguientes datos:

1. Nombre del Titular y numero de Contrato y/o Afiliación.
2. Destino
3. Fecha tentativa del Viaje.
4. Numero de personas y sus respectivas edades
5. Telefonos o correos electronicos de contacto.

Estos pueden ser informados telefonicamente a nuestras lineas de atención o enviados a nuestro correo [reservas@smartcard.com.co](mailto:reservas@smartcard.com.co).



También les informamos que todos nuestros afiliados tendrán un usuario y contraseña con el cual podrán ingresar a nuestra página web: [www.smartcard.com.co](http://www.smartcard.com.co) y recibir todos los beneficios del paquete **SMARTCARDCLUB**, estos serán enviados vía correo electrónico o podrán ser solicitados vía telefónica. Así mismo recibirán promociones que llegaran a sus correos y celulares vía Whatsapp o por mensajes de texto.

Le agradecemos la confianza puesta en nuestro servicio y esperamos servir a sus solicitudes de manera óptima, ya que **“Somos el camino más corto entre la realidad y los sueños”**.

**Atentamente**

**ALEJANDRA APONTE**  
Directora Dpto. Reservas  
SMART CARD  
Bogotá, Colombia

**LINEAS DE ATENCIÓN**

 **Celular:** (+57)3103161445  
 **Whatsapp:** (+57)310316144  
 **Correo:** [reservas@smartcard.com.co](mailto:reservas@smartcard.com.co)  
[www.smartcard.com.co](http://www.smartcard.com.co)



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Buen día,**

A continuación, le brindamos información de vital importancia para realizar sus solicitudes, requerimientos e inquietudes al departamento de reservas que facilitarán el proceso de cotización, reserva y compra de los servicios turísticos:

- ★ Horario de atención: (Lunes a viernes) 9:00 am – 5:30 pm (sábados) 9:00 am – 1:00 pm.
- ★ Todas sus solicitudes, requerimientos e inquietudes serán resueltas en un tiempo no mayor a 36 horas después de su notificación.
- ★ Para reservar y/o comprar: Es Indispensable conocer las fechas exactas de nacimiento de los viajeros y tener el documento a la mano. (Cédula de ciudadanía, pasaporte o visa).
- ★ En caso de que el pago se desee realizar con tarjeta de crédito se deben conocer los datos del titular de la misma para poder efectuar la compra.
- ★ Los tiempos máximos para el pago de sus reservas serán notificados en las cotizaciones.
- ★ Es importante que para todas sus reservas tengan un tiempo prudencial de mínimo 15 (Días) y máximo (30) días en los horarios establecidos.

### Atentamente

**ALEJANDRA APONTE**  
Directora Dpto. Reservas  
SMART CARD  
Bogotá, Colombia

**LINEAS DE ATENCIÓN**

📞 **Celular:** (+57)3103161445  
📞 **Whatsapp:** (+57)310316144  
✉ **Correo:** reservas@smartcard.com.co  
[www.smartcard.com.co](http://www.smartcard.com.co)