

MANUAL DE CONDUCTA Y CONVIVENCIA PARA GRUPOS

PRECEPTOS PARA EL COMPORTAMIENTO EN GRUPOS

La Ley 300 de 1996 o Ley general del turismo preceptúa que la industria turística se regirá por los principios allí establecidos; y contiene en el numeral 8, una prerrogativa en favor del organizador y los operadores turísticos que lo autoriza a retirar de un programa de viaje, a quien por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito del mismo; caso en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados, siempre y cuando las penalidades y cláusulas de responsabilidad publicadas lo permitan.

En razón a esto y por los derechos que nos concede el Ministerio de Desarrollo y dicha ley en calidad de Agentes de Viajes y Operadores de Turismo con **Registro Nacional de Turismo N° 16310**, hemos desarrollado este Manual de Conducta y Convivencia, que regirá para todos los integrantes o participantes de los grupos que viajan con nosotros, quienes deberán estar dispuestos a acatarlo y a comportarse de conformidad con las normas y guías aquí establecidas, las cuales están fundamentadas en las siguientes situaciones:

TABACO, ALCOHOL, DROGAS, Y SUSTANCIAS PROHIBIDAS.

En Aerolíneas, Aeropuertos y alguna secciones de Hoteles en Colombia y el exterior está claramente prohibida la posesión, distribución, el consumo o estar bajo la influencia de bebidas alcohólicas, drogas ilegales o sustancias ilegales dentro de sus dependencias, en buses de turismo o en algunas actividades organizadas, promovidas, e incluidas en los servicios turísticos ofrecidos por nuestra empresa, en las que participan los viajeros.

No está permitido fumar o consumir bebidas alcohólicas a bordo de vuelos comerciales, en aeropuertos y algunas secciones de los hoteles como restaurantes, buses de turismo, o en algunas de las actividades organizadas, promovidas e incluidas en los servicios ofrecidos por nuestra empresa, en las que participan los integrantes del grupo y otros viajeros.

En alto estado de ebriedad no está permitido abordar vuelos comerciales, ingresar a restaurantes, buses de turismo o participar en algunas de las actividades organizadas,

promovidas o incluidas en los servicios ofrecidos por nuestra empresa, en las que participan los integrantes del grupo, otros viajeros o huéspedes.

Por razones de etiqueta y nivel de servicios, no está permitido ingresar o permanecer en traje de baño, sin camisa o descalzos en aeropuertos, algunas dependencias sociales del Hotel, Aeropuertos, en los buses de turismo o en algunas de las actividades organizadas, promovidas, e incluidas en los servicios ofrecidos por nuestra empresa, en las que participan los integrantes de un grupo, otros viajeros o huéspedes.

POLITICA DE MANEJO DE INTIMIDACION Y CONFLICTOS CON OTROS VIAJEROS

Las agresiones físicas o verbales son conductas que violan la dignidad de las personas. Las agresiones pueden presentarse en forma escrita, verbal o física y crean un ambiente hostil que interfiere con el descanso, la lúdica o el bienestar físico o psicológico de un miembro de un grupo de viaje o excursión. La agresión puede realizarse en forma directa o indirecta a través de escritos, correos electrónicos, a través del Internet, por vía telefónica u otros medios.

Por lo anteriormente expuesto, son conductas inaceptables en los viajes en grupos de comunidades de jóvenes las siguientes:

- Conductas que violen la dignidad personal o creen un ambiente intimidatorio, degradante, u hostil, incluyendo contacto físico no deseado, pegar, pelear o, bromas inapropiadas.
- Comunicación inapropiada (verbal, gestual o escrita) incluyendo insultos, ofensas y vocabulario soez.
- Arriesgarse o arriesgar a otros compañeros, huéspedes y personal de aerolíneas, hoteles y operadores u otros de silla en situaciones de peligro, incluyendo la posesión de materiales peligrosos o ilegales.
- Atentar, mover, o deteriorar los bienes inmuebles y equipos de servicios de los aviones, aeropuertos, hoteles, autobuses y otros medios de transportes turísticos.
- Abandonar el Hotel sin autorización expresa del Coordinador general del grupo o escrita de sus padres.

En el evento que se presenten algunas de las situaciones anteriores, apelaremos a lo siguiente:

PRIMERO

En llamado de atención verbal o escrito exigiremos:

- Restaurar las relaciones que hayan sido afectadas a través de actos de reparación y reconciliación.
- Restaurar los daños materiales causados a las instalaciones físicas de Aerolíneas, Aeropuertos, Hoteles, Autobuses y otros servicios turísticos, causados por estos actos en concordancia con las políticas de cada una de las partes involucradas.

SEGUNDO

Suspensión total de bebidas alcohólicas en todas las áreas del hotel o lugares de visita turística

TERCERO

Retirar del tour o grupo de viaje, a quien por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra las normas aquí establecidas el éxito del mismo, sin derecho a reembolso de sus servicios de acuerdo con las Políticas de Reembolso establecidas en la Cláusula Número 11 de las **CLAUSULAS DE RESPONSABILIDAD** incluidas en el PROGRAMA DE VIAJE.

ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD

La asistencia y puntualidad para presentarse en aeropuertos, hoteles y tours es esencial para la seguridad y disfrute de los servicios adquiridos. Nuestra función como responsables del acompañamiento y el bienestar de los compañeros de viaje, dependen de que cada integrante del tour esté dispuesto a ser puntual en los horarios establecidos, a disfrutar fraternal y sanamente de los servicios de viaje en grupo y a enriquecer individualmente sus conocimientos y aprendizaje de otras culturas y países y a dejar la mejor imagen de su comunidad educativa y de su país. Adicionalmente, la exigencia a nivel de servicios, el respeto y trato al personal de aerolíneas en aeropuertos y abordaje, funcionarios de hoteles y operadores de servicios turísticos en forma educada, en general la participación en todas las actividades incluidas en los programas de viaje, son esenciales para mantener el nivel de éxito en todas nuestras propuestas de viaje. Las ausencias afectan en forma negativa la calidad, planeación y estructura del nivel de servicios. Por

ello, deben presentarse como mínimo 10 minutos antes en el lugar acordado, para la salida. Se han establecido penalidades sin derecho a devoluciones en servicios por inasistencias no justificadas, excepto en casos extraordinarios de carácter clínico, calamidad o fuerza mayor debidamente comprobadas.

PERTENENCIAS PERSONALES Y CAJILLAS DE SEGURIDAD

Todos los hoteles cuentan con cajillas de seguridad en todas las habitaciones, dentro de las cuales deben permanecer todos los objetos valiosos personales. Ningún Hotel y/o operadores de servicios turísticos se hacen responsables por sumas de dinero, documentos personales, pasaportes, joyas, teléfonos inteligentes u otros artículos de valor, dejados fuera de las mismas o en otras instalaciones, por los huéspedes. En la mayoría de hoteles este servicio tiene un costo adicional, pero nuestra organización incluye el valor del mismo, durante toda la estadía, como un servicio integral en sus propuestas de programas de viaje para los grupos de gente joven, con el fin para evitar este tipo de incidente que afectan sensiblemente a los miembros del grupo. Por eso les recordamos que deben solicitar y portar la llave de la cajilla de seguridad de su habitación a la hora de su registro e ingreso al hotel.

PRESENTACION PERSONAL Y USO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD

Para el ingreso a los diferentes restaurantes de comida tipo buffet o a la carta, a las discotecas y otras aéreas sociales, el hotel y otros lugares exigen un protocolo de etiqueta una adecuada vestimenta, mencionada anteriormente, regla que debe cumplirse para evitarse incomodidades de última hora.

En algunas actividades tour y paseos, los viajeros deben seguir reglas de seguridad e higiene y para tomar precauciones, deben usar los equipos adecuados para ello, en la práctica de algunos deportes o actividades.

NORMAS Y POLITICAS DE AEROPUERTOS, AEROLINEAS Y HOTELES

Todos los miembros de los grupos de jóvenes deben seguir las normas de seguridad y políticas de uso, establecidas por cada empresa operadora de servicios turísticos del país o países, visitados en este programa de viaje, que están contempladas en el presente

Manual de Comportamiento o expuestas en sitios visibles, impartidas o entregadas en sus respectivas áreas antes de la salida.

NORMAS EN LOS RESTAURANTES Y BARES

Todos los viajeros deben respetar las filas, mantener orden, solicitar y exigir el servicio de bebidas en los restaurantes de comida tipo buffet y solicitar y ordenar su menú en los restaurantes de comida a la carta y en bares, con el debido respeto y trato adecuado con el personal de servicio.

CONDUCTA EN EL TRASLADO EN LOS AUTOBUSES HACIA LOS AEROPUERTOS, HOTELES Y TOURS

Por ningún motivo se debe permitir el acceso a los buses de personas que no pertenezcan al grupo. Cualquier excepción debe tener autorización expresa de la persona adulta representantes de nuestra empresa cargo de la coordinación del grupo. Durante el recorrido, todos los viajeros tienen la obligación de permanecer sentados para su seguridad y protección. Los conductores y guías solo pondrán en marcha el autobús, cuando estén sentados todos los pasajeros y deben permanecer así, mientras el bus está en marcha.

NORMAS EN LA ZONAS DE PLAYA, RECREATIVAS Y DEPORTIVAS

Los viajeros deben hacer buen uso de los equipos e implementos deportivos ubicados en las instalaciones como Gimnasios, Spas, Playas, Canchas deportivas, destinadas para las actividades físico-deportivas, tanto durante su estadía, como en las diferentes actividades recreativas, solamente acompañado de instructores, recreacionistas y personal de seguridad dispuesto para estas.

NORMAS EN LAS PISCINAS

La piscinas y todas las áreas a su alrededor tienen como objeto la recreación y el bienestar de los huéspedes. Por ningún motivo se permiten personas en alto estado de embriaguez y juegos o bromas que atenten contra la integridad física. Su horario está determinado por las políticas de seguridad del hotel que les serán informadas al ingreso al mismo.