

MANUAL DE CONDUCTA Y CONVIVENCIA PARA 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.

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 nuestra empresa, 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:

PRECEPTOS PARA EL COMPORTAMIENTO EN GRUPOS

1. ALCOHOL, DROGAS, Y SUSTANCIAS PROHIBIDAS

- 1.1 En TODAS las actividades organizadas, promovidas, e incluidas en los servicios turísticos ofrecidos por nuestra empresa, está claramente prohibida por la ley, la posesión, distribución, el consumo, o estar bajo la influencia de drogas ilegales o sustancias ilegales.
- 1.2 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.
- 1.3 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.

2. POLITICA DE MANEJO DE INTIMIDACION Y CONFLICTOS

Las agresiones físicas o verbales son conductas que violan la dignidad de las personas y serán inaceptables los siguientes comportamientos:

- 2.1 Conductas que violen la dignidad personal o creen un ambiente intimidatorio, degradante, u hostil, incluyendo contacto físico no deseado, pegar, pelear o, bromas inapropiadas.
- 2.2 Comunicación inapropiada (verbal, gestual o escrita) incluyendo insultos, ofensas y vocabulario soez.

2.3 Atentar, mover, o deteriorar los bienes inmuebles y equipos de servicios de los aviones, aeropuertos, hoteles, autobuses y otros medios de transportes turísticos.

3. LA MANILLA DE SEGURIDAD

A partir del momento en que nuestro personal asigne a cada viajero esta manilla en el aeropuerto, antes de la salida, el viajero debe tener en cuenta, que su uso, es estrictamente obligatorio y bajo los siguientes parámetros:

- 3.1 No puede ser removida, antes de su regreso a la ciudad de origen.
- 3.2 Para quitársela debe ser cortada por uno de nuestros funcionarios
- 3.3 Retirar su manilla cortándola de manera inconsulta y por su propia voluntad.
- 3.4 Permitir que un tercero, se la retire o corte, sin notificar a nuestro personal a cargo del grupo.
- 3.5 Halar una de las partes dos partes de la manilla de un compañero del grupo, para producir daño físico a otro integrante del grupo o para deteriorar su manilla.

4. 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. Deben presentarse 10 minutos antes en el lugar acordado, para la salida. Se han establecido penalidades sin derecho a devoluciones en servicios por inasistencias no justificadas.

5. 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.

6. PRESENTACION PERSONAL Y USO DE EQUIPOS DE SEGURIDAD

Cumplir con el protocolo de vestimenta presentado por el Hotel o establecimientos visitados, regla que debe cumplirse para evitarse incomodidades de última hora.

7. NORMAS Y POLITICAS DE AEROPUERTOS, AEROLINEAS Y HOTELES

- 7.1 Los viajeros deben seguir reglas de seguridad e higiene en todas las actividades. Usar los equipos adecuados para ello, en la práctica de algunos deportes o actividades.

7.2 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.

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

8. CONDUCTA EN EL TRASLADO EN LOS AUTOBUSES A AEROPUERTOS, HOTELES Y TOUR

8.1 Durante el recorrido, todos los viajeros tienen la obligación de permanecer sentados para su seguridad y protección.

9. NORMAS EN LA ZONAS DE PLAYA, PISCINAS, RECREATIVAS Y DEPORTIVAS

9.1 Por ningún motivo se permiten personas en alto estado de embriaguez y juegos o bromas que atenten contra la integridad física en dichas zonas. Su horario está determinado por las políticas de seguridad del hotel que les serán informadas al ingreso al mismo.

De presentarse algunas de las situaciones mencionadas que violen contra las normas establecidas, apelaremos a:

PRIMER LLAMADO

Exigiremos: Restaurar las relaciones que hayan sido afectadas a través de actos de reparación y reconciliación. Al igual que restaurar los daños materiales causados a las instalaciones físicas de proveedores de servicios turísticos, causados por estos actos en concordancia con las políticas de cada una de las partes involucradas.

SEGUNDO LLAMADO

Suspensión de las actividad y de bebidas alcohólicas en todas las áreas del hotel, discotecas, tours y lugares de visitas turísticas.

TERCER LLAMADO

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 5 de las **CLAUSULAS DE RESPONSABILIDAD** incluidas en el PROGRAMA DE VIAJE.