

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 Halar una de las partes de la manilla de un compañero del grupo, para producir daño físico a otro integrante del grupo o para deteriorar su manilla.
- 3.5 El estudiante que retire o pierda su manilla debe pagar un costo de US\$20 por su reposición.

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.

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.
- 9.2 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.

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.