



Garantía de Satisfacción y Servicio.

Estimado Cliente:

Es importante tener en cuenta las siguientes políticas y lineamientos para que tu estancia en Chiapas sea de lo más placentera y, sobretodo, podamos apoyarte en todo momento, si llegase a ocurrir algún problema en tus reservaciones.

Considera los siguientes puntos:

A) Satisfacción del Cliente.

¿Qué sucede si durante el camino llegan a ocurrir algún tipo de bloqueo o manifestación que no me permita continuar con la visita programada?

- Todos nuestros servicios de transportación turística están comprometidos con la satisfacción del cliente, aún y cuando en ellos se deriven detalles externos a nosotros: **Bloqueos, manifestaciones** que no nos permitan llegar al destino programado.
- Para esto se podrá gestionar una **alternativa de solución** en el momento de dicha incidencia, ya sea programar un “**Tour Alterno**” o generarte un reembolso proporcional a dichas situaciones (No excederá más del 40% y está sujeto a validar la disponibilidad de espacios de dicho tour y valorar los detalles de dicha incidencia), siempre y cuando se manifieste y confirme un **consenso previo y total con el grupo de visitantes o pasajeros**.

B) Reprogramación de Tour al día siguiente:

¿Qué sucede si pasan por mí y no estoy listo y el operador agota el tiempo de espera y no puedo continuar con el tour?

- Entendemos tu situación, y sabemos que perder un día de viaje, es privarte del placer de visitar nuestros paradisiacos destinos. Por este motivo, con la garantía del servicio, podrás reprogramar el tour correspondiente para el día siguiente bajo las mismas circunstancias o características. Por lo que tendrás un lapso de **6 horas máximo (después de tu hora de pickup programada y a la cual no pudiste acudir)** para gestionar este cambio y poder así programar de nueva cuenta tu experiencia de viaje. **Este punto estará sujeto a la disponibilidad de espacios correspondientes**, en caso de no contar con espacios, **solo podríamos hacerte un reembolso del 30%. Es muy importante reportar tu incidencia en el lapso correspondiente, de lo contrario no podremos apoyarte ni generarte ningún reembolso adicional.**





En caso de no contar con un día adicional, ¿Existe la manera de que me reembolsen el costo del tour, o bien, me reprogramen alguna actividad para el mismo día?

- Para esto, es importante que contactes con el equipo del área de reservaciones lo más pronto posible, esto con el fin de poder buscar disponibilidad de última hora y poder ofrecerte una alternativa urgente. **De existir la posibilidad de ofrecerte un tour alternativo, no se aplicará ningún reembolso adicional.**
- Si por algún motivo nos encontráramos sin disponibilidad de darte una solución al respecto, nos limitaríamos a gestionar un reembolso únicamente **del 15 al 30%**, siempre y cuando se gestione dentro de las siguientes **6 horas**, para efectos de validar los motivos del no acceso a tu experiencia de viaje. En caso de no comunicarte con nosotros, el reembolso se pierde en automático y tu situación como cliente pasará a **NO SHOW** ante la empresa.

C) Reporte por mal manejo o actitudes negativas o fuera de lo normal por parte del operador.

- Agradecemos todos sus comentarios, para nosotros su opinión es muy importante, por lo que, usted está en todo su derecho de reportar cualquier tipo de anomalía referente al conductor. Para esto, usted se puede comunicar durante su viaje a los teléfonos de asistencia y soporte, o bien, al finalizar el recorrido, a usted se le proporcionará una encuesta para evaluar el servicio y exponer cualquier queja o anomalía presente en el viaje. El operador está obligado a entregar dicha encuesta, por lo que siéntase seguro que sus comentarios serán canalizados, al área de reservas y notificados a la gerencia misma, y tendrán solución y efectos inmediatos.
-

D) Tiempos de espera en el Pickup Correspondiente.

¿Cuántos minutos de tolerancia o tiempo de espera tiene el cliente, una vez que el operador de la unidad se presenta en el hotel correspondiente?

- Es importante que a la hora de comprar en línea, usted se cerciore 24 horas antes la hora del pickup correspondiente, ya sea contactando con su agencia de venta o bien se comunique directamente a nuestros teléfonos de soporte y asistencia directa.





Usted deberá tener en cuenta lo siguiente para evitar detalles a la hora de su pickup.

- De manera general se pide un lapso de tolerancia a **los clientes de 10 a 15 minutos**. Esto se debe a que se visitan (y recogen clientes), en un promedio de 3 a 5 hoteles para cada recorrido. Ocurriendo desfases en los tiempos programados; por la situación del lugar y el tráfico vehicular de la hora.
- **Si usted lleva más de 15 minutos esperando**, se le agradecería contactar al equipo de reservas de la empresa, a los teléfonos de soporte y asistencia directa para verificar la ubicación del operador.
- **Si el operador, de nuestra unidad, arriba al hotel del cliente, y el cliente no está listo, el operador tiene la obligación de esperar hasta 10 minutos** después del arribo del operador al hotel. Después de este tiempo, si usted aún no se encuentra listo, el operador continuará su ruta (dejará evidencia para soporte de usted y del Tour Operador) ya que por respeto al grupo de pasajeros, se tiene un itinerario que cumplir y por ende el cumplimiento de los tiempos son muy importantes. **Le agradecería revisar el inciso "B" para darle una solución al respecto.**

¡Una vez más, agradecemos que hayas escogido a Chiapas como tu destino para estas vacaciones y gracias por confiar en Ecoexperiencias!

¡BIENVENIDO!

