

MANUAL DE COMPRAS

TRAVEL CARD INTERNATIONAL



WWW.CLUBTRAVELCARD.COM



MANUAL DE COMPRAS

TRAVEL CARD INTERNATIONAL

Estimado socio; es importante como empresa que tenga en cuenta los siguientes aspectos para el buen uso de su programa y el procedimiento para solicitar tarifas y servicios de la manera más adecuada.



SOLICITUD TARIFAS BOLETOS AÉREOS:

Las tarifas de boletos aéreos están sujetas a las aerolíneas, itinerarios y destino. Tenga en cuenta que están sujetas a cambio y sin previo aviso y para garantizar el costo, este se debe reservar y emitir al momento de enviar el itinerario solicitado. Tarifas generales; aquellas que no son promocionales pueden cambiar cada 24 horas según disponibilidad de espacios.

Tarifas monitoreadas; aquellas promocionales o privadas que no se encontrarán abiertas al público y solo se podrán obtener si la aerolínea las publica al consolidador, es decir; al sistema de reservas según mayorista.

En caso de tener una tarifa monitoreada estas deben de ser confirmadas y reservadas en un lapso de 2 Horas. Esto se debe a que la preferencia de tarifas no puede ser bloqueada por más tiempo y tendrán que liberarse para que otro usuario pueda acceder a ellas. Toda tarifa monitoreada o privada no permite cambios o modificaciones después de ser emitido el boleto aéreo.

Recuerde que la Mejor Tarifa del Mercado es aquella que puede estar por debajo o similar al itinerario más económico publicado por el sistema, dependiendo del destino podrá obtener el beneficio.

Se le informa que las aerolíneas Low Cost o de bajo costo, no hacen parte de nuestros servicios, ya que estas no pueden garantizar la seguridad de nuestros clientes, si requiere más información sobre la comparativa entre una low cost y una aerolínea tradicional, con mucho gusto su asesor de servicio estará para orientarlo.

Lo más recomendable es que si desea tarifas en aéreos con descuento, lo haga en paquetes armados, por armar o todo incluido.



MANUAL DE COMPRAS

TRAVEL CARD INTERNATIONAL

TENGA EN CUENTA LA FORMA DE SOLICITUD PARA BOLETOS AÉREOS:

- Para solicitud de tarifas aéreas debe tener en cuenta que se deben realizar en un horario de 9:00 A.M. a 5:00 P.M. de lunes a viernes y de 9:00 A.M. a 12:00 M. los Sábados.
- Cuando realice solicitudes para solo Boletos Aéreos enviar el número de viajeros e indicar las edades, nacionalidad, destino, punto de partida, y si desea un itinerario específico.
- Las solicitudes las debe realizar directamente al correo electrónico de su asesor asignado, esta información se envía en el correo de bienvenida a nuestro programa.
- Una vez este conforme con los itinerarios confirmar la reserva del servicio en un correo electrónico a su asesor asignado adjuntando; pasaporte o DNI, nombre y apellidos tal cual aparecen en su documento de identificación y mencionar cual es el primer y segundo apellido, edad y fecha de nacimiento.
- Se enviará un correo de confirmación de reserva y solicitud de pago. Las reservas no garantizan la tarifa hasta la emisión del boleto.
- Revisar la reserva, itinerarios, datos personales, número y letras identificación. Si la ortografía o información se encuentra errada solicitar a su asesor rectificar.
- Adjuntar el pago, este se puede realizar presencial, link de pago y/o consignación bancaria.
- Recuerde que en caso de pagar con tarjetas de crédito a través del POS habrá un recargo del 5% al valor de la compra.
- Una vez se reciba el pago se procederá a emitir (tenga en cuenta los horarios y tiempos de emisión), dicha emisión se enviará vía correo electrónico o impresa según solicitud.
- Una vez emitido los boletos aéreos cualquier cambio generara penalidades según condiciones de las aerolíneas.



SOLICITUD TARIFAS HOTELES, PAQUETES VACACIONALES O SERVICIOS RECEPTIVOS:

Los hoteles tienen sus condiciones y penalidades por cancelación de reserva al igual que los servicios adicionales que requiera en su plan. Las tarifas o convenios con hoteles se pueden obtener a través del mismo, tour operadores o con los mayoristas.



MANUAL DE COMPRAS

TRAVEL CARD INTERNATIONAL

La Empresa tiene tarifas confidenciales y cualquier oferta, servicio relacionado con los hoteles es de responsabilidad directa. En caso de requerir información privada sobre este tipo de relaciones, deberá solicitarlo al área de Servicio al cliente e indicar para que fines la requiere.

TENGA EN CUENTA LA FORMA DE SOLICITUD:

- Solicite a través de correo electrónico a su asesor de servicio asignado.
- Detallar destino, cantidad de huéspedes y tipo de acomodación que desea.
- Categoría del hotel o preferencias del mismo y servicios adicionales que desea.
- Si llegase a encontrar una proforma más favorable dentro de las mismas condiciones (mismo itinerario, misma fecha de cotización, misma cantidad de pasajeros, misma nacionalidad de pasajeros, etc), que la enviada por su asesor de servicio, deberá informarlo por correo electrónico y adjuntar las proformas formales para el mejoramiento de tarifas y de esta manera obtener su beneficio.
- De no reportar a su asesor que ha encontrado mejores tarifas o insatisfacción de la proforma enviada, esta se tomará como un satisfecho por parte del asociado.
- Una vez este conforme con la cotización, confirmar la reserva del servicio en un correo electrónico a su asesor asignado adjuntando; pasaporte o DNI, nombre y apellidos tal cual aparecen en su documento de identificación y mencionar cual es el primer y segundo apellido, edad y fecha de nacimiento.
- Se enviará un correo de confirmación de reserva y solicitud de pago. Las reservas no garantizan las tarifas o disponibilidad de ocupación hasta la confirmación del hotel.
- Revisar la reserva, itinerarios, datos personales, número y letras identificación. Si la ortografía o información se encuentra errada solicitar a su asesor rectificar.
- Adjuntar el pago, este se puede realizar presencial, link de pago y/o consignación bancaria.
- Una vez se reciba el pago se procederá a reservar y se enviará vía correo electrónico o impresa según solicitud.
- Los tiempos de respuesta son Aprox. de 72 horas ya que el asesor verificara tarifas del mercado con los diferentes proveedores y de esta manera garantizar el beneficio de su programa.



MANUAL DE COMPRAS

TRAVEL CARD INTERNATIONAL



PROMOCIONALES O TARIFAS DE ÚLTIMO MINUTO:

Para aplicar a este servicio recuerde que son promociones no condicionadas y se enviarán a través de correos masivos semanal o quincenal, estas se publican según ofertas del mercado y destinos promocionados, cuando reciba su oferta tener en cuenta las condiciones del servicio.

Una vez se interese por alguna oferta solicitar la proforma a su asesor de servicio, si llegase a encontrar una proforma más favorable que la enviada por su asesor de servicio, deberá informarlo por correo electrónico y adjuntar las proformas para el mejoramiento de tarifas y de esta manera obtener su beneficio.

Las tarifas promocionales de otros prestadores del servicio no deben ser condicionadas, es decir; que no deben limitarse a solo un proveedor, compra con único medio electrónico o financiero y sujetas al desde, recuerde revisar su proforma promocional y las condiciones antes de realizar su comparativo.



PÁGINA WEB:

En nuestro sitio web podrá consultar destinos nacionales e internacionales. Una vez esté interesado en alguno de ellos, sea tan amable de comunicarse con su asesor para verificar disponibilidad y tarifas.

Recuerde que la página web es una herramienta que le ayudará a encontrar el servicio que desea y esto no garantiza que desde la misma pueda reservar y emitir.



CERTIFICADOS DE ESTADÍA:

- Para la solicitud de certificados recuerde que en su desprendible indica las condiciones de uso como: temporada, tiempo para redención, mínimo de huéspedes, tipo de acomodación, hotel, servicios que este incluye, destino y costo de activación por día por pasajero.
- Debe solicitar la redención con fechas exactas a través de correo electrónico a su asesor de servicio y adjuntar el scanner o imagen del certificado.



MANUAL DE COMPRAS

TRAVEL CARD INTERNATIONAL

- Este revisará la disponibilidad del servicio y de haberla se procederá a enviar la proforma para activación del servicio.
- Deberá con un mínimo de 30 días de anticipación solicitar la activación de su incentivo.



SEMANAS RESORT:

CARACTERÍSTICAS

Si lo que buscas es hospedarte en un entorno natural con instalaciones de alta categoría y con muchas posibilidades de ocio sin tener que salir del recinto, tu alojamiento ideal es un hotel resort. Pero, ¿qué es un resort? Para empezar, un resort es un complejo turístico con una calificación normalmente de entre 4 y 5 estrellas.

Una de las principales diferencias entre resort y hotel es que el primero, al estar localizado en un ambiente natural, pone a tu disposición una gran cantidad de actividades de ocio adicionales que te permiten disfrutar tu estancia al máximo.

Si el resort está situado en una zona de playa, podrás darte un baño en una playa paradisíaca y practicar deportes acuáticos. Si por el contrario prefieres el frío, puedes alojarte en un resort en la montaña donde te facilitarán todo lo necesario para realizar deportes de invierno. Los resorts cuentan con todos los servicios básicos de los que dispone un hotel y tienen la ventaja de que toda la familia puede instalarse cómodamente en uno de sus apartamentos totalmente amueblados, permitiendo un ambiente más cálido y hogareño que una habitación de hotel.

Por otro lado, muchos resorts tienen regímenes de “todo incluido” que permiten que, por un precio fijo, puedas aprovechar todos los servicios que ofrece el complejo hotelero, así como actividades para niños y para adultos, comidas en los restaurantes, bebidas ilimitadas y snacks las 24 horas.

Las tarifas “all inclusive” suelen pagarse por adelantado, por lo que podrás viajar con la tranquilidad de saber que tendrás a tu alcance todo lo que quieras sin necesidad de abonar dinero extra y de que podrás preocuparte únicamente de relajarte y de disfrutar de tu estancia.



MANUAL DE COMPRAS

TRAVEL CARD INTERNATIONAL



BENEFICIARIOS:

- Los beneficiarios deben ser autorizados por el titular y esta información se debe enviar a su asesor de servicio a través de correo electrónico.
- Informar nombres y DNI
- Son rotativos es decir que una vez asignado deberá esperar 4 – 6 meses para el cambio, si así lo requiere y con 8 días de anticipación.
- Los beneficiarios pueden solicitar el servicio al asesor asignado a través de correo electrónico y solicitar proformas y viajar de manera independiente.



ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS:

En caso de tener alguna queja, sugerencia o reclamos respecto al servicio o su asesor puede comunicarse directamente a la Dirección Nacional De Servicio al Cliente y Reservas – Agencias.

Informes: direccionagencias@clubtravelcard.com.

**NUEVAMENTE ¡GRACIAS! POR SER PARTE DE NUESTRO
PROGRAMA DE BENEFICIOS**



WWW.CLUBTRAVELCARD.COM