

EVALUACIÓN DE LA AGENCIA DE VIAJES "INTERNACIONAL" PARA DETERMINACIÓN DE REQUISITOS MÍNIMOS

1. PRODUCTO

1.1 Los productos turísticos que ofrece la Agencia de Viajes Internacional están estructurados por uno o varios de los siguientes servicios turísticos:

Transporte Terrestre Turístico
Transporte Aéreo
Transporte Marítimo y/o Fluvial
Alojamiento
Alimentos y Bebidas

SI NO

1.2 La Agencia de Viajes Internacional ofrece servicios complementarios en sus productos.

SI NO

1.3 La Agencia de Viajes Internacional entrega al pasajero itinerarios del producto turístico, material fotográfico, mapas, etc.

SI NO

1.4 La Agencia de Viajes Internacional tiene y entrega información sobre el tipo de ropa y equipamiento que deberá llevar consigo el turista o visitante.

SI NO

1.5 La Agencia de Viajes Internacional solicita a sus pasajeros la información contenida en la "Ficha de Información de Pasajeros".

SI NO

1.6 La Agencia de Viajes Internacional cuenta con una póliza de responsabilidad civil e informa al pasajero durante el tiempo que utiliza sus servicios.

SI NO

2.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO

2.1 Las actividades de la Agencia de Viajes Internacional son las siguientes:

- A. Venta directa al usuario de todos los productos turísticos ofrecidos por las agencias mayoristas u operadoras de turismo receptivo.
- B. Reserva y venta de cualquier tipo de servicios de transporte marítimo, fluvial o terrestre a través de la intermediación de una mayorista u operadora nacional.
- C. Reserva y venta de pasajes aéreos nacionales e internacionales por medio de las aerolíneas y mayoristas, a través de GDS.
- D. Reserva y venta de servicios de alojamiento por intermediación en el exterior.
- E. Información turística y difusión de material de promoción.
- F. Venta de pólizas y/o seguros de viajes inherentes a la actividad turística en los que se incluya las pérdidas o deterioro de equipajes y otros que cubran los riesgos derivados del viaje; accidentes durante el viaje, muerte, etc., a través de empresas aseguradoras.

G. Venta de los servicios de alquiler de vehículos mediante GDS o directamente a la empresa de alquiler de vehículos.

Literal	<input checked="" type="checkbox"/> Si cumple
A	<input type="checkbox"/>
B	<input type="checkbox"/>
C	<input type="checkbox"/>
D	<input type="checkbox"/>
E	<input type="checkbox"/>
F	<input type="checkbox"/>
G	<input type="checkbox"/>
	TOTAL

3.- COMERCIALIZACIÓN

3.1 La Agencia de Viajes Internacional realiza encuestas de satisfacción a sus clientes.

SI NO

3.2 La Agencia de Viajes Internacional realiza un perfil del turista que utiliza sus servicios.

SI NO

3.3 La Agencia de Viajes Internacional tiene a la disposición de los pasajeros hojas de reclamo.

SI NO

2

3.4 Durante la comercialización de los productos la Agencia de Viajes Internacional proporciona:

- A. Información del producto completo: servicios incluidos, duración, clima, entre otros.
- B. Responsabilidad de la AGENCIA DE VIAJES y de los PASAJEROS: informar de la responsabilidad que asume la Agencia de Viajes al ofrecer el servicio y la responsabilidad de los clientes respecto del servicio que están adquiriendo.
- C. Matriz de cumplimiento legal (Ley de Defensa del Consumidor, Ley de Turismo y reglamentos)

Literal	<input checked="" type="checkbox"/> Si cumple
A	<input type="checkbox"/>
B	<input type="checkbox"/>
C	<input type="checkbox"/>
	TOTAL

3.5 La Agencia de Viajes Internacional se asegura que todo su material publicitario tenga:

Información Actualizada

Tarifas RACK SI NO

Sitio WEB

Marca Comercial

Número de Registro

Contacto (dirección, teléfono, entre otros)

3.6 La Agencia de Viajes Internacional vende sus servicios a través de internet.

SI NO

3.7 La Agencia de Viajes "Internacional" realiza campañas de comunicación, publicidad o promoción en conjunto con otras Agencias de Viajes sean éstas receptoras, operadoras o mayoristas.

SI NO

4.- INFRAESTRUCTURA

4.1 El Jefe de Agencia cuenta con el siguiente perfil:

- Una persona responsable, que sea profesional en el área de turismo o experiencia de al menos 6 años.

SI NO

4.2 La Agencia de Viajes Internacional tiene un programa de capacitación para sus empleados.

SI NO

4.3 La Agencia de Viajes Internacional cuenta con un manual de operación.

SI NO

4.4 El equipo de ventas de la Agencia de Viajes Internacional conoce los productos que venden, mediante una inducción realizada por la empresa o el proveedor.

SI NO

4.5 La nómina del personal en su hoja de vida posee título y experiencia en el área correspondiente.

SI NO

4.6 La oficina de la Agencia de Viajes Internacional tiene mobiliario, baño, teléfono, fax e internet.

SI NO

4.7 La ubicación de la oficina de la Agencia de Viajes Internacional es de fácil entendimiento y acceso.

SI NO