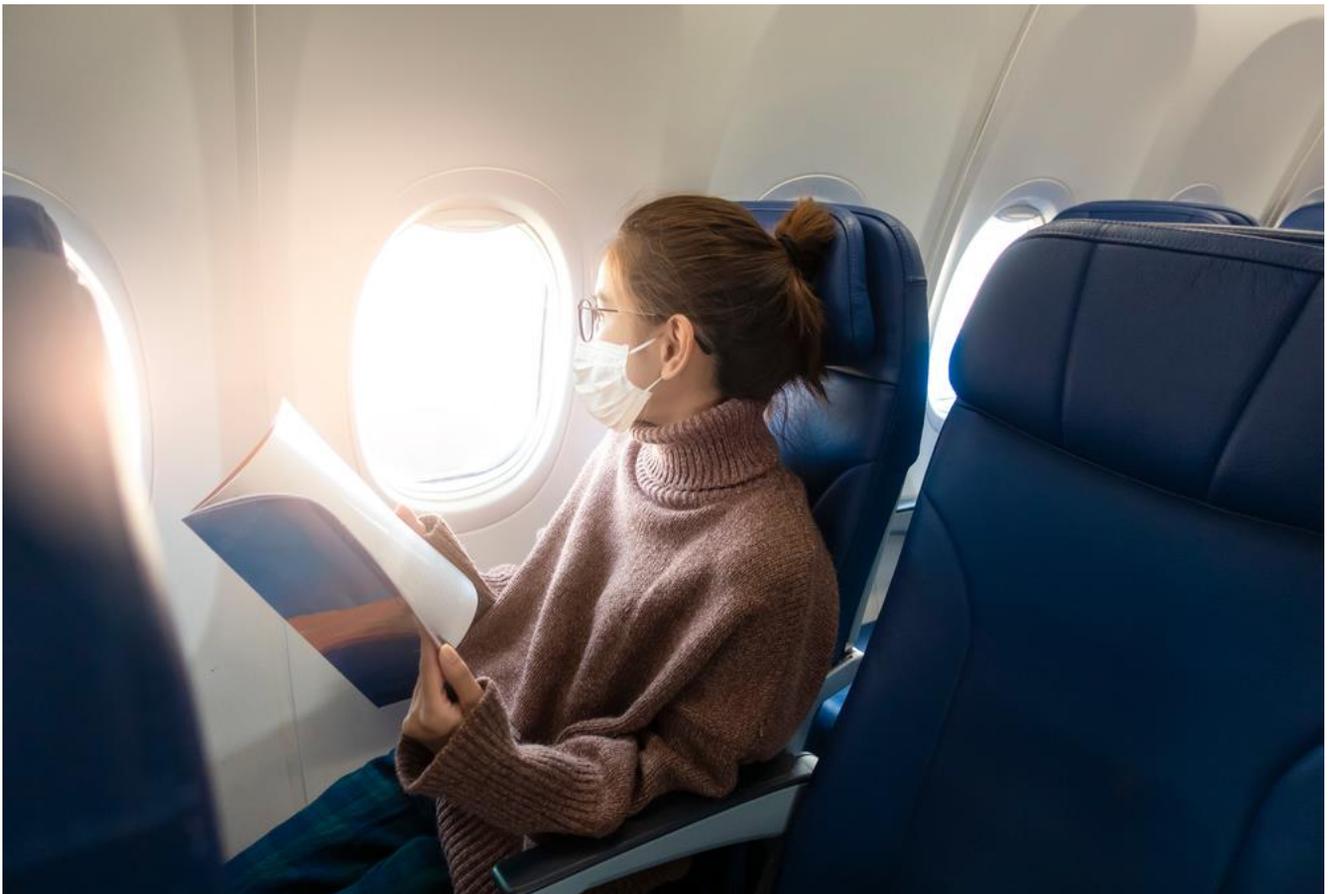


# POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CONSULTAS SOBRE BIO-SEGURIDAD PARA EL VIAJE



Estimado Viajero:

Está claro que en la NUEVA NORMALIDAD será muy importante conocer los requisitos de BIO-SEGURIDAD de los diferentes destinos a los que se quiere viajar alrededor del mundo.

Durante los últimos días hemos tenido muchísimas solicitudes para que brindemos asesoría respecto a este tema. La mayor parte de estas consultas las han realizado personas que desean realizar un viaje, pero que no tienen interés en comprarlo con nosotros y procuran que dicha asesoría se les brinde sin ningún costo.

Debido a lo anterior, hemos creado una POLÍTICA DE ATENCIÓN con respecto a los PROTOCOLOS DE BIO-SEGURIDAD PARA SUS VIAJES, esta POLITICA DE ATENCIÓN tiene como objetivo permitirnos asesorarle de forma eficiente y que no le represente un gasto extra a nuestros clientes. El “NO” tomar en cuenta los requisitos de BIO-SEGURIDAD puede arruinar completamente su viaje, imagínese, llegar a un país donde le exijan una prueba PCR que usted no se realizó y que por eso lo envían a cuarentena 14 días. Escenarios como éste pueden ocurrir por las diversas restricciones impuestas en los distintos destinos.

Si bien, todos tenemos claro que los requerimientos de Bio Seguridad varían de país en país no se debe pasar por alto las variaciones dentro de un mismo país, ya que en cada estado, distrito o comuna pueden ser diferentes. Además, no hay que descartar que las atracciones (museos, parques de diversión, teatros, etc.) que se planifique visitar también tengan sus propias medidas de Bio-seguridad.

Otro problema con los protocolos de BIO-SEGURIDAD es que CAMBIAN constantemente, un destino que hoy “NO TIENE REQUISITOS” los puede implementar justo antes de su llegada, por lo que se deben verificar antes de la compra del viaje y revisarlas nuevamente antes de su partida.



### **NUESTRA POLITICA DE ATENCION PARA BIO-SEGURIDAD CONSISTE EN:**

Le pediremos que realice un ADELANTO A FUTURO VIAJE, el valor de este dependerá del número de destinos que se quieren visitar y por los cuales se nos solicita asesoría.

DESTINO	ADELANTO A VIAJE
CIUDAD #1	GTQ 150.00
CIUDADES ADICIONALES	GTQ 75.00

Si decide comprar su viaje con nosotros, dicho adelanto SE ABONA AL VALOR DE SU VIAJE. Si usted decide NO contrata los servicios de su viaje en Ronel Tours procederemos a emitir una factura por concepto de ASESORÍA EN BIO-SEGURIDAD PARA VIAJE por el valor del adelanto.

### **Esta POLITICA DE ATENCIÓN no aplica a:**

- CLIENTES CORPORATIVOS y otros clientes que compran habitualmente con nosotros.
- Clientes que ya tenían comprados sus servicios antes de la suspensión de estos debido a la pandemia originada por el COVID 19.
- Clientes que YA HAYAN REALIZADO ADELANTOS o DEPOSITOS para un viaje futuro.

Se entiende que RONEL TOURS no podrá ser responsable por cambios en los requisitos de BIO-SEGURIDAD que el cliente encuentre durante su viaje, RONEL TOURS se compromete a entregar al cliente un reporte que contenga la fecha y la fuente en donde se encontró la información.

**NUESTRO SERVICIO DE BIO-SEGURIDAD PARA CADA DESTINO INCLUYE LO SIGUIENTE:**

- Requisitos de BIO-SEGURIDAD que exige la línea aérea en la que viaja.
- Requisitos de BIO-SEGURIDAD necesarios para el ingreso a la o las ciudades de destino, tales como: Exámenes médicos, seguros, cuarentena, etc.
- Protocolos que exigen las ciudades para circular: Uso de mascarillas, distanciamiento social, prohibiciones especiales, etc.
- Si es de su interés conocer los protocolos de BIO-SEGURIDAD que exigen las diferentes atracciones que piensa visitar en la o las ciudades de destino, con mucho gusto investigaremos y le informaremos si está disponible y definida.

Para quienes compren su servicio de viajes con nosotros, se les ofrece revisar: 1 SEMANA ANTES DE LA SALIDA DE SU VIAJE la información actualizada de BIO-SEGURIDAD para el ingreso a la o las ciudades de destino, tales como: Exámenes médicos, seguros, cuarentena, etc. .



**PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASESORIA DE BIO-SEGURIDAD:**

- Necesitamos UN DÍA O DOS para investigar la información de BIO-SEGURIDAD de los destinos que usted desea visitar y entregársela lo más actualizada posible.
- Agende una CITA DE ATENCIÓN con alguno de nuestros asesores.
- Durante este proceso deberá LLENAR UN FORMULARIO donde le pediremos nos brinde información los destinos que piensa visitar.
- Realice una transferencia bancaria por el valor del adelanto de viaje a cualquiera de nuestras cuentas y tenga lista una copia para mostrársela al asesor durante su cita.
- Si lo prefiere durante su cita podrá pagar por medio de tarjeta de crédito. Nuestro asesor le enviará un formulario electrónico de VISA o MASTER CARD para que usted puede llenar los datos de su tarjeta de crédito DE FORMA SEGURA.

Los número de cuenta a los que puede hacer una transferencia son

Nombre en las cuentas Agencia de Viajes Ronel S.A.

Agromercantil 30-4004411-4 Agencia de Viajes Ronel, S.A. Quetzales

Banco Industrial 060-001233-6 Agencia de Viajes Ronel, S.A. Quetzales

- Durante la CITA DE ATENCION usted podrá aprovechar la oportunidad para solicitar a nuestro asesor precios de boletos aéreos, hoteles, alquiler de carros y más.

**El link para hacer su CITA DE BIO-SEGURIDAD es el siguiente:**

<https://app.acuityscheduling.com/schedule.php?owner=19489977&appointmentType=15733921>

¡Muchísimas gracias por permitirnos servirle!

**EJEMPLO DE REPORTE ASESORIA DE BIO-SEGURIDAD:  
(El formato y la información puede cambiar de destino a destino)**

**DESTINO SEATTLE WASHINGTON**

**FUENTE:** <https://kingcounty.gov/elected/executive/constantine/covid-response/safe-start.aspx>

**ACTUALIZADO 31 AGO 2020**

Se requieren el uso de mascarillas en todos los espacios públicos interiores y en exteriores cuando no puede permanecer a 6 pies de distancia. El Departamento de Salud del Estado de Washington ha emitido una orden en todo el estado que exige que las personas usen una cubierta facial en espacios públicos interiores como tiendas, oficinas y restaurantes.

**ACTIVIDADES PERMITIDAS**

**RECREACIÓN**

- Recreación al aire libre que involucre a 5 personas o menos fuera de su hogar:
- Cámping
- Algunas actividades deportivas
- Museos

**REUNIONES**

- Reúnase con no más de 5 personas fuera de su hogar por semana.
- Servicios espirituales o religiosos en interiores hasta el 25% de la capacidad o 200 personas, lo que sea menor. (No se permiten coros).
- Servicios o consejería basados en la fe en el hogar con hasta 5 personas.
- Bodas y funerales (ceremonias limitadas a 30 personas o 20 por ciento de capacidad en interiores y exteriores, sin recepciones)
- Visitas limitadas en centros de atención a largo plazo y algunas actividades grupales.

**VIAJE**

- Viajes y viajes esenciales para las actividades permitidas en la Fase 1 y la Fase 2.

## CONTINUACIÓN

### NEGOCIOS

- Fabricación
- Construcción
- Bienes raíces
- Fotografía
- Aseo de mascotas
- Granjas
- Servicios domésticos / domésticos (niñeras, limpieza de la casa, etc.)
- Minorista (compras en la tienda permitidas con restricciones)
- Servicios profesionales / negocios basados en oficinas (se recomienda encarecidamente el teletrabajo)
- Servicios personales (peluquerías y manicura, peluquerías, tatuajes, etc.)
- Restaurantes / tabernas (asientos limitados en el interior restringidos a miembros del mismo hogar, sin servicio de bar)
- Autocines
- Biblioteca (recogida en la acera)
- Indoor Fitness (gimnasios, estudios, instalaciones deportivas, etc.): Distancia social de 300 pies cuadrados, requisitos de cobertura facial y límite de 5 personas o 25% en instalaciones mayores de 12,000 pies cuadrados

### TRANSPORTE PUBLICO

METRO (ABRE 19 DE Septiembre 2020) - <https://kingcounty.gov/depts/transportation/metro.aspx>

- El uso de mascarillas es requerido
- Se pide mantener distanciamiento social

AEROPUERTO DE SEATTLE - <https://www.seattlepi.com/coronavirus/article/new-sea-tac-airport-rules-restrictions-covid-19-15277811.php>

- El uso de mascarillas es requerido
- Se pide mantener distanciamiento social

SPACE NEEDLE SEATTLE - <https://www.spaceneedle.com/>

- El uso de mascarillas es requerido
- Se pide mantener distanciamiento social
- Abre 14 SEP 2020
- Capacidad restringida.