

Políticas de Procesos para PQRS

PROCESO PARA LA RADICACIÓN DE SOLICITUDES Y EL EJERCICIO DEL DERECHO DE RETRACTO

CAPÍTULO I

OBJETO Y GLOSARIO

PRIMERO. OBJETO DEL REGLAMENTO El objeto del presente Reglamento es establecer los procedimientos para ejercer su derecho de retracto y el ejercicio del derecho de los USUARIOS a radicar peticiones ante la entidad.

SEGUNDO. GLOSARIO Para efectos prácticos y con el objetivo de dar claridad al contenido de la relación comercial, las partes acuerdan definir y dar el siguiente alcance a los conceptos que se enuncian a continuación:

- 1. PROGRAMA COLOMBIA TE ESPERA:** Se refiere a un programa para la adquisición de planes turísticos a destinos nacionales en hoteles de convenio que podrán ser adquiridos en plazos flexibles que el usuario elija, a través de la agencia operadora designada para ello.
- 2. HOTELES CONVENIO:** Son las cadenas hoteleras con las que se cuenta con convenio para el programa de COLOMBIA TE ESPERA. Algunas de ellas podrán ser, sin limitarse a ellas, Decamerón; OnVacation; Hoteles Ayenda; Faranda- Destino San Andrés, Hotel Quinta Torreoni y Finca Hotel Villa Monaco- Eje Cafetero.
- 3. TODO INCLUIDO:** El todo incluido o "all-inclusive", es un sistema en el que, por un precio único, los huéspedes tienen derecho a alimentos (desayuno, almuerzo y cena) y bebidas, actividades recreativas y deportivas, plan de entretenimiento, impuestos y propinas.
- 4. INCENTIVO:** Es el beneficio trasladado por la empresa al usuario, siempre y cuando cumpla con los requisitos y pagos del programa COLOMBIA TE ESPERA, el cual será reflejado al momento de realizar la reserva de su paquete turístico.

5. **PRESTADOR DE SERVICIOS TURÍSTICO:** Toda persona natural o jurídica que habitualmente proporcione, intermedie o contrate directa o indirectamente con el turista, la prestación de los servicios a que se refiere esta ley y que se encuentre inscrito en el registro nacional de turismo. (Ley 300 de 1996).
6. **LA PLATAFORMA:** Aplicativo web y móvil administrado por LATIN AMERICAN CARD SERVICES, que permite la concurrencia de Consumidores para el uso del programa COLOMBIA TE ESPERA y los de establecimientos aliados o distribuidores que LA EMPRESA incorpora en el módulo de “tuciudadenedred” para que por medio de este solicite los beneficios tarifarios.
7. **CLUB DE BENEFICIOS:** El objetivo de esta sección es dar a conocer, en forma enunciativa, los diferentes beneficios y ofertas otorgados por los Establecimientos Aliados al PROGRAMA DE BENEFICIOS TUCIUDADENRED. Sólo está disponible si cuenta con una afiliación vigente al PROGRAMA DE BENEFICIOS tuciudadenedred. Su uso está regido por los términos y condiciones taxativamente consagrados en http://tuciudadenedred.com/aviso_legal.

CAPÍTULO II

SOLICITUD DE DERECHO DE RETRACTO

¿SABE USTED QUÉ ES EL DERECHO AL RETRACTO?

Se trata de la facultad - concebida en el Estatuto del Consumidor - en la que usted, como comprador, puede retractarse después de una compra de bien o servicio cuando su compra se realice a través de canales de: financiamiento, venta de tiempos compartidos, a distancia, por internet o bajo métodos no tradicionales.

LATIN AMERICAN CARD SERVICES, se rige por los parámetros establecidos en el estatuto del consumidor Ley 1480 de 2011 el cual en su Artículo 47 establece el periodo de RETRACTO por el término de cinco (5) días hábiles siguientes a la compra del paquete turístico a través del programa COLOMBIA TE ESPERA.

¿QUÉ CANALES TENGO PARA PRESENTAR MI SOLICITUD DE RETRACTO?

Para poder realizar la solicitud de retracto, contará con los siguientes canales de comunicación que tienen disponible la empresa:

- Correo electrónico: servicliente@lacsweb.com
- A la dirección calle 6 No. 44-108 en la ciudad de Cali, Valle del Cauca
- Por vía telefónica PBX (2) 4855212- Servicio al cliente.

Es indispensable identificarse en la solicitud para lograr radicar la solicitud con éxito, como datos mínimos se debe mencionar:

- Nombre y apellidos completos.
- Tipo de documento de identificación.
- Número de documento de identificación.
- Canal para notificar al cliente la respuesta.

¿QUÉ PASA SI ME RETRACTO DE MI COMPRA?

En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato, es decir se terminará completamente la relación comercial; y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado sin ningún tipo de descuentos o retenciones por concepto alguno. El plan turístico que se encuentra en reserva será cancelado y no se realizará la entrega de ningún tipo de incentivo otorgado al momento de realizar la compra.

PARRAGRAFO PRIMERO. Una vez tramitada su solicitud y se confirme el retracto, los servicios activados a través de la aplicación serán cancelados del usuario entregado.

¿EN CUANTO TIEMPO SE REINTEGRARÁ MI DINERO?

El tiempo de reintegro no será mayor a 30 días calendarios desde el momento en que fue confirmada a través de respuesta su solicitud de derecho a retracto. El reintegro se realizará al mismo medio de pago que fue utilizado por el cliente.

- **Si usted utilizó tarjeta débito (ahorros o corriente):** La empresa solicitará junto con la confirmación de su retracto un certificado de cuenta que soporte los datos necesarios de la cuenta utilizada para la transacción. Una vez se cuente con dicha información se realizará una transferencia bancaria a la cuenta validada y se verá reflejado el reintegro del dinero en sus movimientos.

- **Si usted utilizó tarjeta de crédito:** La empresa solicitará la reversión a la entidad administradora de su franquicia (VISA- MASTERCARD-OTRA), que, a su vez, solicitará al banco emisor de su tarjeta de crédito que sea aplicado el reintegro del dinero abonándolo en el estado de cuenta de la tarjeta. Información que podrá ser consultada en el siguiente extracto bancario y validada con la entidad financiera emisora de su tarjeta.

CAPÍTULO III

PROTOCOLO DE SOLICITUDES, CONSULTAS, DERECHOS Y/O SUGERENCIAS

Para el trámite de solicitudes, consultas y/o sugerencias ante LATIN AMERICAN CARD SERVICES S.A.S. deberán seguir el procedimiento descrito a continuación:

Las solicitudes, consultas, quejas y sugerencias deberán elevarse por escrito en documento suscrito por EL USUARIO bajo el formato de Peticiones, Quejas o Sugerencias y que aplica a su vez para el derecho de retracto que hace parte del presente contrato; el cual deberá enviarse por correo postal autorizado a la dirección calle 6 No. 44-108 en la ciudad de Cali, Valle del Cauca, o mediante correo electrónico servicliente@lacsweb.com

La solicitud debe contener como mínimo:

- Nombre completo del solicitante.
- Número de identificación del titular.
- Datos de localización del titular (correo electrónico, teléfono, dirección, ciudad).
- Descripción de la solicitud.
- Medio por el cual desea recibir respuesta.
- Firma de peticionario. (en caso de radicarse físico).
- Adjuntar los documentos que considere pertinentes para soportar la solicitud.

La solicitud, consulta, derecho de retracto y/o sugerencia será atendida en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible dar respuesta dentro del mencionado término, se informará al TITULAR, los motivos de la demora y se indicará la fecha límite de respuesta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.