



PREGUNTAS FRECUENTES PARA EL USO DE LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO COMFENALCO CARTAGENA (Versión 2)

1. ¿LOS AFILIADOS TIENEN ALGUN DESCUENTO EN LOS PLANES TURISTICOS PROMOCIONADOS POR LA CAJA DE COMPELACIÓN?

R/. Sí. Los planes turísticos promocionados por la Agencia de Viajes y Turismo de la Caja de Compensación otorgan un descuento al afiliado. Las tarifas informadas en la cotización indican el precio para personas y/o empresas afiliadas y para personas y/o empresas no afiliadas.

2. ¿QUIENES PUEDEN UTILIZAR LOS SERVICIOS DE TURISMO?

R/. Todas aquellas personas y/o empresas interesadas en los planes promocionados por la Agencia de Viajes y Turismo de la Caja de Compensación Comfenalco Cartagena (*afiliados, no afiliados y sus Familias*, empresas afiliadas y empresas no afiliadas).

3. ¿QUIEN PUEDE SUMINISTRAR INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TURISMO?

R/. El área comercial, el call center, la Unidad de recreación y Turismo, su ejecutiva comercial asignada o escribanos a mercadeoyventas@comfenalco.com

4. ¿QUE INFORMACIÓN SE DEBE ENVIAR A LA AGENCIA DE VIAJES PARA SOLICITAR UNA COTIZACIÓN DE TURISMO?

R/. El cliente interesado en cotizar un servicio turístico con la Agencia de Viajes, deberá suministrar a través del correo electrónico turismo@comfenalco.com la siguiente información:

- ✓ *Número de identificación*
- ✓ *Número de personas (adultos y niños)*
- ✓ *Destino*
- ✓ *Fecha específica o tentativa*
- ✓ *Número de teléfono fijo o celular*



5. ¿DONDE PUEDO ADQUIRIR Y PAGAR LOS SERVICIOS DE TURISMO?

R/. En los CIS (Centros integrales de Servicios: Los Ejecutivos, Outlet el Bosque, Matuna, Bocagrande y Parquiamerica-Mamonal), puntos fijos de atención de los almacenes de cadena (Éxito Cartagena, Éxito Castellana, Éxito Ejecutivos, SAO Plazuela, Olímpica San Felipe, Olímpica Buenos Aires y Centro de Atención al estudiante ubicado en Cedesarrollo Zaragocilla.

6. ¿A TRAVÉS DE QUE MEDIOS PUEDO PAGAR LOS SERVICIOS DE TURISMO?

R/. El pago puede realizarse en efectivo, tarjeta crédito o débito, cupo crédito, libranza y póliza Circulo de Viajes Universal.

7. EN CASO DE REQUERIR UN SERVICIO DE TURISMO ¿PUEDO REALIZAR TRANSFERENCIAS BANCARIAS?

R/. Si, en los bancos autorizados. Para este caso deberá contactarse a través del correo electrónico con la Agencia de Viajes y turismo, solicitar este medio de pago o contactar a su ejecutiva comercial asignada. (turismo@comfenalco.com o el correo mercadeoyventas@comfenalco.com)

8. ¿SE PUEDE REALIZAR UNO O VARIOS DEPOSITOS CON EL FIN DE CONFIRMAR EL SERVICIO?

R/ Si, el valor del depósito se establece con la Agencia de Viajes.

9. ¿HAY UN PLAZO ESTABLECIDO PARA EL PAGO TOTAL DEL SERVICIO SOLICITADO?

R/. Si, el valor total debe ser cancelado antes de hacer uso del servicio.



10. ¿SE PUEDE UTILIZAR EL PLAN DE AHORRO DEPOSITADO EN LA CUENTA DE CÍRCULO DE VIAJES UNIVERSAL S.A PARA ADQUIRIR LOS SERVICIOS DE LA AGENCIA DE VIAJES DE COMFENALCO?

R/. Sí, debe solicitar su estado de cuenta a Círculo de Viajes Universal. Una vez obtenga la información, deberá adjuntar carta autorizando a la Agencia de Viajes Comfenalco el uso de la cantidad a disponer para el servicio de turismo y fotocopia de su cedula para proceder con el servicio.

11. ¿HAY UNA EDAD ESPECÍFICA PARA ASIGNAR PRECIO POR NIÑO O ADULTO?

R/. Sí, pero varía de acuerdo al servicio a tomar y el destino.

12. ¿LA AGENCIA DE VIAJES ENTREGA UN SOPORTE PARA PRESENTAR AL MOMENTO DE ACCEDER AL SERVICIO DE TURISMO?

R/. Sí. Es entregado un voucher o constancia firmada por el área de turismo, la cual debe ser presentada al momento de encontrarse en el lugar donde se tomará el servicio.

13. ¿SE PUEDE ADQUIRIR TIQUETES AEREOS NACIONALES E INTERNACIONALES EN LA AGENCIA DE VIAJES COMFENALCO?

R/. Sí.

14. ¿DE QUE MANERA PUEDO SABER SI LA RESERVA AEREA ESTA CONFIRMADA?

R/. Una vez se emita una clave de confirmación y se cumplan los plazos de vigencia estipulados por la aerolínea para el pago se procede a la emisión del tiquete.



15. ¿QUE ES UN EQUIPAJE DE MANO?

R/. Las aerolíneas consideran equipaje de mano a los objetos personales que pueden ser llevados en la cabina del avión y son de responsabilidad de cada pasajero. Los equipajes de mano tienen un peso y medida de maleta estipulado por cada una de las aerolíneas. Tenga en cuenta que no es permitido llevar en este tipo de equipaje mercancías peligrosas, balones y/o pelotas infladas, objetos corto punzantes, instrumentos quirúrgicos, vidrios, espejos o cualquier elemento que pueda generar algún tipo de peligro para los demás pasajeros y el equipo de la aerolínea. Se recomienda comunicarse con la Agencia de Viajes Comfenalco o la aerolínea para saber las políticas del equipaje de mano.

16. ¿ES REEMBOLSABLE EL VALOR DEL TIQUETE EN CASO DE NO HACER USO DEL SERVICIO?

R/. Lo primero que debe hacer es verificar en la confirmación de su compra el tipo de opción tarifaria que ha adquirido. En la mayoría de los casos, se genera un cargo adicional por el trámite, el cual se le descontará del monto a reintegrar. Es importante mencionar que no se puede reembolsar algunos impuestos.

17. SI TENGO UN TIQUETE NO REEMBOLSABLE Y NO PUEDO REALIZAR MI VIAJE. ¿PUEDO SOLICITAR UN REEMBOLSO?

R/. Sí, puede solicitar el reembolso de los impuestos que correspondan a los trayectos no utilizados del boleto. Debe tener en cuenta que algunos impuestos no son reembolsables por las aerolíneas y para su devolución es necesario que se dirija a las oficinas de la Agencia de Viajes Comfenalco. Si tiene un boleto no reembolsable, pero permite cambios de fecha, puede reprogramar su viaje sin perder el valor total del boleto. Se realizarán los cobros de los cargos por cambios aplicables.



18. ¿DÓNDE PUEDO TRAMITAR MI REEMBOLSO?

R/. Puede llamar al teléfono 6723800 Ext. 2191 o visitar nuestra Agencia de Viajes con el fin de diligenciar su solicitud.

*Los **motivos** por los cuales puede solicitar un reembolso son:*

- *Por voluntad del Pasajero*
- *Documentos extraviados*
- *Personas privadas de la libertad*
- *Personas fallecidas*
- *Enfermedad (se deberá anexar certificado médico)*
- *Cancelación de vuelo*
- *Demora en la salida de vuelo*
- *Cambio de itinerarios*
- *Sobreventa*
- *Pérdida de una conexión causada por la aerolínea*
- *Negación de visa*
- *Boletos duplicados*
- *Doble cobro de impuestos de salida y tasas aeroportuarias*

19. ¿CON CUANTAS HORAS DE ANTICIPACION DEBO ESTAR EN EL AEROPUERTO?

R/. Para los trayectos nacionales se debe presentar hora y media antes y para los trayectos internacionales debe presentarse tres horas antes de la salida del vuelo, Es importante verificar la documentación antes de viajar.

20. ¿SE PUEDE SOLICITAR CAMBIO DE NOMBRE DEL PASAJERO?

R/. Si, se debe tener en cuenta que al momento de realizar el cambio se debe cancelar una penalidad o diferencia de tarifa de acuerdo a las condiciones aplicadas a esta por parte de la aerolínea.



21. ¿CUAL ES EL PROCEDIMIENTO EN EL CASO QUE EL EQUIPAJE LLEGUE AVERIADO O SE PIERDA?

R/. La aerolínea debe responder por el daño o pérdida de equipaje, una vez llegue a su destino y se le presente cualquiera de estas dos posibilidades debe hacer el reclamo inmediato y directo a la aerolínea, ellos tomarán un reporte y con base en ello realizan las acciones pertinentes.

22. ¿SI NO ME PRESENTO EN EL AEROPUERTO PIERDO EL TIQUETE?

R/. Si no se presenta está sujeto al pago de cargos que corresponda de acuerdo a las condiciones aplicadas a la tarifa por parte de la aerolínea. Se le notificará al momento de realizar una nueva reserva.

23. ¿LOS CAMBIOS DE HORARIOS, DESTINOS Y FECHAS SON PERMITIDOS?

R/. Sí, siempre y cuando la aerolínea presente disponibilidad en el vuelo. Están sujetos a las condiciones y restricciones dadas por la aerolínea.

24. ¿PUEDO TENER UNA VARIEDAD DE OPCIONES PARA REALIZAR PASADIAS EN ISLAS?

R/. Si, contamos con 6 opciones diferentes:

- ✓ Tropical Inn – Tierra Bomba
- ✓ Cocoliso - Isla del Rosario
- ✓ Isla del Encanto – Isla de Rosario
- ✓ Isla del Sol – Isla del Rosario
- ✓ Playa Blanca – Barú



25. ¿PUEDO COMPRAR PLANES NACIONALES E INTERNACIONALES O CRUCEROS EN LA AGENCIA DE VIAJES?

R/. Si, la agencia cuenta con convenios con proveedores mayoristas a nivel internacional y de cruceros.

26. ¿LA AGENCIA CUENTA CON DESTINOS ESPECÍFICOS PARA LOS PLANES INTERNACIONALES?

R/. La agencia de Comfenalco cuenta con un gran portafolio de planes a nivel internacional permitiendo que sus afiliados disfruten de los lugares que deseen.

27. ¿HAY ALGÚN CONVENIO CON OTRAS CAJAS DE COMPENSACIÓN?

R/. Si, la Caja de Compensación Comfenalco tiene convenios con Cafam (Bogotá y Melgar), Colsubsidio (Bogotá, Girardot y Los Llanos Orientales), Comfandi (Cali, Lago Calima y departamento del Cauca), Combarranquilla y Cajacopi (Atlántico) lo cual permite hacer homologación para todos los afiliados a la categoría a la cual pertenecen en su Caja de Compensación de origen. Es indispensable informar antes de su viaje y presentar su carnet de afiliación acompañado de la tarjeta de identidad. En cuanto a las otras Cajas de Compensación existen convenios intercajas que nos permiten utilizar sus servicios pero bajo otras condiciones tarifarias.

Con el fin de contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con niños, niñas y adolescentes, la Caja de Compensación de Fenalco Andi – Comfenalco Cartagena damos cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 17 de la ley 679 de 2001, artículo 1°. De la ley 1336 de 2009, Resolución No. 3840 de 2009 expedida por el Ministerio de Turismo.