

Política de Privacidad y Tratamiento de los Datos Personales

Conscientes de la importancia que tiene la protección y el buen manejo de la información personal suministrada los titulares de la información, LA AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF&TOURS S.A.S., - en adelante JF&TOURS, quien actúa como responsable de la información recibida, ha diseñado la presente política y procedimientos que en conjunto permiten hacer un uso adecuado de sus datos personales.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, el cual desarrolla el derecho fundamental al hábeas data, referido al derecho que tienen todos los ciudadanos de conocer, actualizar, rectificar los datos personales que existan sobre ella en bases de datos y en archivos tanto de bases públicas como privadas, lo cual se relaciona indefectiblemente con el manejo y tratamiento de la información que los receptores de información personal deben tener en cuenta. Dicho derecho se ha desarrollado mediante la expedición de la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, con base en los cuales JF&TOURS en calidad de RESPONSABLE de los datos personales que recibe, maneja y trata la información y procede así a expedir la presente política de tratamiento de datos personales, la cual se pone en conocimiento del público para que conozcan la manera como JF&TOURS trata su información. Lo dispuesto en la presente política de tratamiento de datos personales es de obligado cumplimiento por parte de JF&TOURS, sus administradores, trabajadores, contratistas y terceros con los que JF&TOURS entable relaciones de cualquier índole.

Objetivo

Con la implementación de ésta política, se pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará a la misma a todos los clientes, proveedores, empleados y terceros de quienes JF&TOURS ha obtenido legalmente información y datos personales conforme a los lineamientos establecidos por la ley regulatoria del derecho al Habeas Data. Asimismo, a través de la expedición de la presente política se da cumplimiento a lo previsto en el literal K del artículo 17 de la referida ley.

Definiciones

- **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento. Esta puede ser escrita, verbal o mediante conductas inequívocas que permitan concluir de forma razonable que el titular otorgó autorización.
- **Base de Datos:** Es el conjunto organizado de Datos Personales que sean objeto de tratamiento, electrónico o no, cualquiera que fuere la modalidad de su formación, almacenamiento, organización y acceso.
- **Consulta:** Solicitud del titular del dato o de las personas autorizadas por éste o por la ley para conocer la información que reposa sobre él en bases de datos o archivos.
- **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables. Estos datos se clasifican en sensibles, públicos, privados y semiprivados.
- **Dato personal sensible:** Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares, entre otros).

Para efectos de la presente política, JF&TOURS advierte el carácter facultativo que tiene el titular del dato personal para suministrar este tipo de información en los casos en los cuales, eventualmente, puedan solicitarse.

- **Dato personal público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y todos aquellos que no sean semiprivados o privados. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, registros públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidos a reserva, los relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Son públicos los datos personales existentes en el registro mercantil de las Cámaras de Comercio (Artículo 26 del C.Co.). Asimismo, son datos públicos, los que, en virtud de una decisión del titular o de un mandato legal, se encuentren en archivos de libre acceso y consulta. Estos datos pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna y sin importar si hacen alusión a información general, privada o personal.

- **Dato personal privado.** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona titular del dato. Ejemplos: libros de los comerciantes, documentos privados, información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- **Dato personal semiprivado.** Es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento e incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.
- **Responsable del Tratamiento:** Persona que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **Encargado del tratamiento:** Persona que realiza el tratamiento de datos por cuenta del responsable del tratamiento.
- Estar “**Autorizado**”, es JF&TOURS y todas las personas bajo la responsabilidad del mismo, que por virtud de la autorización y de la Política tienen legitimidad para someter a tratamiento los datos personales del titular. El Autorizado incluye al género de los Habilitados.
- “**Habilitación**” o estar “**Habilitado**”, es la legitimación que expresamente y por escrito mediante contrato o documento que haga sus veces, otorgue JF&TOURS a terceros, en cumplimiento de la ley aplicable, para el tratamiento de datos personales, convirtiendo a tales terceros en encargados del tratamiento de los datos personales entregados o puestos a disposición.
- **Reclamo:** Solicitud del titular del dato o las personas autorizadas por éste o por la ley para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o cuando adviertan que existe un presunto incumplimiento del régimen de protección de datos, según el artículo Art. 15 de la Ley 1581 de 2012.
- **Titular del dato:** Es la persona natural a que se refieren la información.
- **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales como, entre otros, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.
- **Transmisión:** Tratamiento de datos personales que implica la comunicación de los mismos dentro (transmisión nacional) o fuera de Colombia (transmisión internacional) y que tiene por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.
- **Transferencia:** La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra dentro o fuera del país.

- **Requisito de procedibilidad:** El titular o causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento, lo anterior según el Artículo 16 de la Ley 1581 de 2012.

Principios para el tratamiento de datos personales

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley. En consecuencia, se aplican para efectos de la presente política, los siguientes principios:

- **Principio de legalidad:** El tratamiento de datos es una actividad reglamentada que debe sujetarse a lo establecido en la ley y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** El tratamiento debe obedecer a una finalidad legítima de acuerdo con la Constitución y la Ley.
- **Principio de libertad:** El tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio de veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del titular a obtener del responsable del tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen.
- **Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley.
- **Principio de seguridad:** La información sujeta a Tratamiento por el Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento a que se refiere la presente ley, se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- **Principio de confidencialidad:** Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma.

Todo nuevo proyecto al interior de la Organización, que implique el Tratamiento de Datos Personales deberá ser consultado con la Gerencia de Seguridad de la Información, que es la persona y dependencia encargada de la función de protección de datos para asegurar el cumplimiento de la política y de las medidas necesarias para mantener la confidencialidad del dato personal.

Derechos de los titulares de los datos

En concordancia con las disposiciones legales vigentes, son derechos de los titulares de la información personal los siguientes:

- Derecho a conocer, actualizar, rectificar, consultar sus datos personales en cualquier momento frente a JF&TOURS respecto a los datos que considere parciales, inexactos, incompletos, fraccionados y aquellos que induzcan a error.
- Derecho a solicitar en cualquier momento una prueba de la autorización otorgada a JF&TOURS salvo en aquellos casos en los que legalmente el Responsable está liberado de tener autorización para tratar los datos del titular.
- Derecho a ser informado por JF&TOURS previa solicitud del titular de los datos, respecto del uso que le ha dado a los mismos.
- Derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio las quejas que considere pertinentes para hacer valer su derecho al Habeas Data.
- Derecho a revocar la autorización y/o solicitar la supresión de algún dato cuando considere que JF&TOURS no ha respetado sus derechos y garantías constitucionales.
- Derecho a acceder en forma gratuita a los datos personales que voluntariamente decida compartir con JF&TOURS.

La información y/o datos personales que recolectamos de usted, son los siguientes:

Tipo de persona:

Natural: nombres y apellidos, tipo de identificación, número de identificación, género, estado civil y fecha de nacimiento, correo electrónico, datos financieros (cuentas bancarias).

Jurídica: razón social, NIT, dirección, teléfono, celular, correo electrónico, país, ciudad, datos financieros (cuentas bancarias).

Información necesaria para facilitar el viaje u otros servicios, incluyendo preferencias como clase de viaje, nombres y apellidos de pasajeros (tipo de documento, número de documento, fecha de nacimiento, nombre, apellido, género, email, nacionalidad, fecha de expiración del pasaporte), contactos para casos de accidente o cualquier otra anomalía (nombres y apellidos, teléfono).

Datos del tarjetahabiente: tipo de documento, número de documento, teléfono, dirección, email, nombres, número de tarjeta, fecha de vencimiento y banco.

Solicitud de cotización: nombres, apellidos, teléfonos, ciudad y email.

Información del viaje: tipo de solicitud, destino, fecha de salida, duración, número de adultos, número de niños, categoría de hotel, alimentación, servicios adicionales, servicio de transporte, presupuesto por persona.

Formularios redes sociales: nombres, apellidos, cédula, dirección, teléfono (fijo o celular), ciudad y correo electrónico.

Chat “ayuda en línea”: nombre, correo electrónico, cual ¿es su pregunta?

Evalué nuestro sitio: su opinión es muy importante para nosotros mejorar continuamente nuestros canales de atención: nombres, apellidos, email, teléfonos y ciudad.

Solicitud de reclamación: nombres, apellidos, número de identificación, dirección, teléfonos, ciudad, email y comentarios.

Reporte de problemas técnicos: nombres, apellidos, dirección, teléfonos, ciudad, email y comentarios.

Datos biométricos: imágenes, video, audio, huellas dactilares que identifiquen o hagan identificable a nuestros clientes, usuarios o cualquier persona que ingrese o se encuentre o transite en cualquier lugar que JF&TOURS haya implementado dispositivos de captura de dicha información.

Estos datos pueden ser almacenados y/o procesados en servidores ubicados en centro de procesamiento de datos ya sean propios o contratados con proveedores, localizados en distintos países, lo cual es autorizado por nuestros clientes/usuarios, al aceptar la presente política de tratamiento y protección de los datos personales.

Para mayor información, sobre las empresas que hacen parte de la empresa JF&TOURS, la identidad, domicilios y formas de contacto puede consultarlo en la siguiente dirección electrónica <https://www.jftourscolombia.com>

JF&TOURS se reserva el derecho a mejorar, actualizar, modificar, suprimir cualquier tipo de información, contenido, dominio o subdominio, que pudiera aparecer en el sitio web, sin que exista obligación de preaviso, entendiéndose como suficiente con la publicación en los sitios web de JF&TOURS. Para la solución de peticiones legales o internas y para la prestación u ofrecimiento de nuevos servicios o productos.

Tratamiento, alcance y finalidades

- I. JF&TOURS informa a los titulares que los datos recolectados de nuestros clientes, contratistas y proveedores podrán ser utilizados para las siguientes finalidades. El tratamiento podrá realizarlo JF&TOURS directamente o por intermedio de sus contratistas, consultores, asesores y/o terceros encargados del tratamiento de datos personales, para que lleven a cabo cualquier operación o conjunto de operaciones tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión, clasificación, transferencia y transmisión (el “Tratamiento”) sobre la totalidad o parte de sus datos personales:
 - a. La sustentación de la relación contractual establecida con JF&TOURS.
 - b. La prestación de servicios relacionados con los productos y servicios ofrecidos.
 - c. La realización de todas las actividades relacionadas con el servicio o producto, se incluirá en una lista de correos electrónicos para el envío del boletín.

- d. Enviar información sobre cambios en las condiciones de los servicios y productos adquiridos, y notificarle sobre nuevos servicios o productos.
 - e. Gestionar sus solicitudes, aclaraciones, e investigaciones.
 - f. Elaborar estudios y programas que son necesarios para determinar hábitos de consumo
 - g. El afinamiento de los filtros de seguridad y las reglas de negocio en las transacciones comerciales; confirmar, procesar dichas transacciones, con su entidad financiera, con nuestros proveedores de servicios y con usted mismo.
 - h. Realizar evaluaciones periódicas de nuestros productos y servicios a efecto de mejorar la calidad de los mismos.
 - i. El envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial de productos y servicios ofrecidos por JF&TOURS, sus asociados o proveedores, actualmente y en el futuro.
 - j. La solicitud de encuestas de satisfacción, que no queda obligado a contestar.
 - k. Realizar la transmisión y/o transferencia de datos a otras empresas, alianzas comerciales o terceros con el fin de cumplir las obligaciones adquiridas. La transmisión y transferencia podrá efectuarse incluso a terceros países que pueden tener un nivel de protección diferente respecto del colombiano, cuando sea necesario para el cumplimiento de nuestras obligaciones.
 - l. Dar cumplimiento a obligaciones contraídas por JF&TOURS con sus clientes al momento de adquirir nuestros servicios y productos.
 - m. Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por organismos de control y demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los datos personales.
 - n. Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de JF&TOURS.
- Los datos recolectados de nuestros trabajadores:
 - a. Dar cumplimiento de las obligaciones contraídas por JF&TOURS con los trabajadores titulares de la información, con relación a pago de salarios, prestaciones sociales, y demás consagradas en el contrato de trabajo y normatividad laboral vigente.
 - b. Informar al trabajador las novedades que se presenten en desarrollo del contrato de trabajo y hasta después de su finalización.
 - c. Evaluar la calidad de los servicios que brindamos.
 - d. Realizar estudios internos sobre los hábitos del trabajador titular de la información o solicitar información personal para el desarrollo de programas o sistemas de gestión.

- e. Realizar los descuentos de nómina autorizados por el trabajador.
 - f. Gestionar sus solicitudes, administración de actividades, aclaraciones e investigaciones.
 - g. Mercadeo y venta de nuestros productos y servicios.
 - h. El envío, por medios tradicionales y electrónicos, de información técnica, operativa y comercial de productos y servicios ofrecidos por asociados o proveedores, actualmente y en el futuro.
 - i. Elaborar estudios y programas que son necesarios para determinar hábitos de consumo.
 - j. Realizar la transmisión y/o transferencia de datos a otras empresas, alianzas comerciales o terceros con el fin de cumplir las obligaciones adquiridas. La transmisión y transferencia podrá efectuarse incluso a terceros países que pueden tener un nivel de protección diferente respecto del colombiano, cuando sea necesario para el cumplimiento de nuestras obligaciones.
 - k. La solicitud de encuestas, que el trabajador no queda obligado a contestar.
 - l. Trasladar bien a título de transmisión o de transferencia, la información recibida a todas las entidades judiciales y/o administrativas cuando ello sea necesario para el cumplimiento de los deberes como empleador para cumplir las obligaciones propias de orden laboral, seguridad social, pensiones, riesgos profesionales, cajas de compensación familiar (Sistema Integral de Seguridad Social) e impuestos.
 - m. Trasladar la información personal del empleador a los terceros que legítimamente tengan la facultad de acceder a dicha información, lo cual incluye, pero no se restringe a la empresa JF&TOURS.
 - n. Entregar bien a título de transmisión o transferencia la información personal del trabajador a todas las entidades que tengan relación con el cumplimiento del responsable en su calidad de empleador.
 - o. Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de JF&TOURS y sus obligaciones laborales adquiridas en virtud de la celebración del contrato de trabajo o por ministerio de la ley.
- II. El tratamiento de los datos personales se realizará previa autorización del titular del dato, salvo en los eventos en los cuales el dato es de naturaleza pública. Para esto, se ha implementado un formato de autorización para el tratamiento de datos, el cual deberá ser diligenciado por el titular de la información en el momento mismo en que entrega su información personal. En dicha autorización se explica el alcance y las finalidades del tratamiento de los datos personales, se hace alusión a la autorización por otro, los datos de menores de edad y datos sensibles, así como también se define el canal de atención de los titulares que desean ejercer los derechos

contemplados dentro del hábeas data y, se indica el lugar en el cual se encuentra alojada la presente política. Para efectos de adelantar el tratamiento de los datos, JF&TOURS emplea todas las actividades tendientes a conservar la confidencialidad de la información.

La autorización se obtendrá a través de cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, tal como la página web, formularios, formatos, actividades presenciales o por medio de redes sociales, etc. La autorización también podrá obtenerse a partir de conductas inequívocas del titular del dato que permitan concluir de manera razonable que éste otorgó autorización para el tratamiento de su información.

- III. Si usted nos suministra información personal sobre una persona distinta a usted, como su cónyuge o un compañero de trabajo, entendemos que usted cuenta con la autorización de dicha persona para suministrarnos sus datos; y no verificamos, ni asumimos la obligación de verificar la identidad del usuario/cliente, ni veracidad, vigencia, suficiente y autenticidad de los datos de cada uno de ellos, proporcione. En virtud de lo anterior, no asumimos responsabilidad por daños o prejuicios de toda naturaleza que pudiera tener origen en la falta de veracidad, homonimia o a la suplantación de la información de la identidad.
- IV. Dado que JF&TOURS, su información personal puede ser compartida a título de transferencia o transmisión con las empresas que trabajamos en convenio, los socios comerciales y/o terceros proveedores involucrando (los sistemas de reserva de vuelos, hoteles, coches, validadores de seguridad transaccional, bancos, redes financieras, servicios turísticos), dichos procesos pueden llevarse a cabo en diferentes lugares del que se contrata el servicio o producto turístico adquirido, con las mismas finalidades que se han indicado para la recolección de los datos personales. Dichas entidades están obligadas a cumplir los acuerdos de confidencialidad, transmisión o transferencia correspondientes.
- V. Ciertos servicios o productos prestados en la página www.jftourscolombia.com, y en cualquiera de los portales de la empresa JF&TOURS y sus equivalentes, pueden contener condiciones particulares con previsiones específicas en materia de protección de Datos Personales.
- VI. Los Datos Personales recolectados serán objeto de tratamiento manual o automatizado e incorporados a los correspondientes ficheros o bases de datos (en adelante, el "Fichero") de JF&TOURS, bien sea en calidad de encargado del tratamiento y responsable de la protección de los datos. Para

determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.

- VII. . Cuando al momento de prestar el servicio el titular se encuentre acompañado de menores de edad y en los que se produzca la recolección de sus datos personales, JF&TOURS solicitará siempre la autorización de quien tenga la representación legal del menor. JF&TOURS propenderá porque en todo momento se respeten los derechos de los mismos, y su interés superior y prevalente. El representante deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los menores de edad. Se informa a los representantes, del carácter facultativo de responder preguntas sobre datos de los menores de edad.
- VIII. Las empresa JF&TOURS ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los datos personales legalmente requeridos, y ha instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y sustracción ilegítima de los datos personales facilitados a JF&TOURS no obstante, el titular debe ser consciente que las medidas de seguridad en Internet no son inquebrantables.
- IX. Si usted elige eliminar su información, en la medida de lo permitido por la ley, conservaremos en nuestros archivos cierta información personal con el objeto de identificar contable y tributariamente los datos de las transacciones realizadas, prevenir el fraude, resolver disputas, investigar conflictos o incidencias, hacer cumplir nuestros términos y condiciones de uso y cumplir con requisitos legales.

No obstante, en el momento en que usted decida revocar su autorización, la información alojada no será utilizada para las finalidades aquí previstas, solamente en los términos estrictamente necesarios y definidos en el párrafo anterior.

- X. Riesgos de Seguridad que debe tener en cuenta cuando realiza transacciones en Internet:
- a. Se puede presentar que un usuario sea engañado por medio de correos electrónicos o algún engaño de servidores DNS, para visitar un sitio falso que presente el mismo diseño, pero donde los datos de la tarjeta sean cargados en el sistema falso, robando información del tarjeta habiente. Por lo cual es importante generar la cultura, que los

- usuarios para realizar transacciones deben entrar directamente por los dominios conocidos para disminuir los riesgos.
- b. Se puede presentar que el computador donde el usuario este realizando la transacción, tenga instalado sin conocimiento previo, algún software espía o mal intencionado que capture todo lo digitado por el teclado o capture información de dispositivos de entrada y sean enviados a alguna red o host en internet. Por lo anterior, se recomienda en lo posible que la transacción sea realizada en el computador de la casa o la oficina.
 - c. Se podría presentar suplantación del titular que el titular se niegue haberlo enviado y/o recibido la transacción y sea utilizada por un tercero.
 - d. Se recomienda que desde el equipo donde realizan transacciones electrónicas, tenga un antivirus actualizado y activo para mitigar los riesgos de fraude.
- XI. Si la información personal fue recolectada o suministrada con anterioridad al 30 de julio de 2013 y usted no manifestó su oposición para que sus datos personales sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento. En el evento en que desee ratificar su consentimiento o manifestar su negativa lo puede indicar a través del siguiente correo electrónico info@jftourscolombia.com.
- XII. Al igual que otros sitios web, JF&TOURS utiliza ciertas tecnologías, tales como cookies, y device fingerprinting, que nos permiten hacer de su visita a nuestros sitios más fácil y eficiente, suministrándole un servicio personalizado y reconociéndole cuando usted vuelva a nuestro sitio. Para efectos del presente Aviso de Privacidad "cookies" se identificará como los archivos de texto de información que un sitio web trasfiere al disco duro de la computadora de los usuarios con el objeto de almacenar ciertos registros y preferencias.
- a. Los sitios web pueden permitir publicidad o funciones de terceros que envíen "cookies" a las computadoras de los titulares.
 - b. Las cookies se asocian únicamente con un usuario anónimo y su ordenador, y no proporcionan por sí el nombre y apellidos del mismo, en muchos casos, usted podrá navegar por cualquiera de los sitios web de JF&TOURS anónimamente. Cuando usted accede a cualquier sitio web de JF&TOURS, se graba su dirección IP (la dirección de Internet de su ordenador), para que nos dé una idea de qué partes del sitio web visita y cuánto tiempo pasa en cada sección. No unimos su dirección IP a ninguna información personal suya, salvo que usted se haya registrado con nosotros y haya entrado al sistema utilizando su perfil.

- c. Por ello, es posible que en determinadas aplicaciones JF&TOURS reconozca a los usuarios después de que éstos se hayan registrado por primera vez, sin que se tengan que registrar en cada visita para acceder a las áreas y servicios o productos reservados exclusivamente a ellos.
- d. En otros servicios será necesaria la utilización de determinadas claves de acceso, e incluso el uso de un certificado digital, en las características que se determinen.
- e. Las cookies utilizadas no pueden leer los archivos cookie creados por otros proveedores. JF&TOURS cifra los datos identificativos del usuario para mayor seguridad.
- f. Para utilizar el sitio web de JF&TOURS, no resulta necesario que el usuario permita la instalación de las cookies enviadas por JF&TOURS, sin perjuicio de que en tal caso será necesario que el usuario se registre en cada uno de los servicios cuya prestación requiera el previo registro.

Transferencia nacional o internacional de datos personales

JF&TOURS podrá realizar la transferencia de datos a otros Responsables del tratamiento cuando así esté autorizado por el titular de la información o por la ley o por un mandato administrativo o judicial.

Transmisión internacional y nacional de datos encargados

JF&TOURS podrá enviar o transmitir datos a uno o varios encargados ubicados dentro o fuera de la República de Colombia en los siguientes casos: a) Cuando cuente con autorización de titular y b) cuando sin contar con la autorización exista entre el Responsable y el encargado un contrato de transmisión de datos.

Deberes del responsable del tratamiento

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar debidamente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley.

- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio.

Deberes de los encargados del tratamiento

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la presente ley.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente ley.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Informar a la superintendencia de industria y comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio.

Peticiones, quejas y reclamos

Para efectos de recibir las peticiones, reclamaciones y consultas relacionadas con el manejo y tratamiento de datos personales, JF&TOURS ha destinado el correo electrónico info@jftourscolombia.com. Para canalizarlas, estudiarlas y contestarlas. Por lo tanto, a dicha dirección podrán enviar sus solicitudes, las cuales se tratarán conforme lo dispone la Ley 1581:

Consultas: Los titulares o sus causahabientes podrán consultar la información personal del titular que repose en nuestra base de datos. JF&TOURS suministrará a estos toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular. La consulta será atendida en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, y se señalará la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Reclamos: El titular o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley, podrán presentar un reclamo ante JF&TOURS, el cual será tramitado bajo las siguientes reglas:

- El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a JF&TOURS con la identificación del titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, JF&TOURS requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
- Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga “reclamo en trámite” y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido.
- El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo dentro de dicho término, se informará al interesado y se señalará la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

- En todo caso, el titular o el causahabiente sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante JF&TOURS.
- El área responsable para efectuar la recepción y trámite de las reclamaciones es la Gerencia de Seguridad de la Información.
- La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederá cuando el titular tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

Datos del responsable del tratamiento

Razón social: Agencia de Viajes y Turismo JF&TOURS S.A.S

Dirección: Calle 28 # 22 – 20 Centro, Manizales, Colombia.

Correo Electrónico: info@jftourscolombia.com.

Teléfono: (+57) 321 891 98 32 – (036) 873 50 28

Página web: www.jftourscolombia.com

Preguntas o sugerencias

Si usted tiene alguna pregunta o consulta acerca del proceso de recolección, tratamiento o transferencia de su información personal, o consideren que la información contenida en una base de datos debe ser objeto de corrección, actualización o supresión por favor envíenos un mensaje a la siguiente cuenta de correo electrónico: info@jftourscolombia.com.

Para mayor información, sobre JF&TOURS, la identidad, domicilio y formas de contacto puede consultarlo en la siguiente dirección www.jftourscolombia.com

Este sitio web, tiene consigo mismo los términos y condiciones, aplicables a los servicios y productos publicados los cuales pueden ser consultados en cualquier momento para mayor información.

Vigencia: Esta política fue modificada y publicada en los sitios web de JF&TOURS el 06 de julio de 2013 y entra en vigencia a partir de la fecha de publicación. La última actualización se realizó el día 22 de Enero de 2019.

POLÍTICA DE GARANTÍA

OBJETIVO:

Contar con una política clara que le permita a la agencia tener parámetros de condiciones y plazos en caso de una inconformidad.

ALCANCE:

Aplica para todos los productos ofertados en la agencia Se compromete a facilitar a sus clientes la totalidad de los servicios contratados a través de los programas/folletos/ página contenidos en los mismos, con las condiciones y características estipuladas. Los Operadores Mayoristas responderán asimismo, de los incumplimientos evidenciados por el consumidor como consecuencia de la no ejecución o incumplimiento.

¿CÓMO?

Si se produce la imposibilidad de prestar algún servicio adquirido en la Agencia de Viajes y turismo JF & TOURS S.A.S., por parte de la AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF & TOURS después de vendido el servicio turístico (tiquete, plan, asistencia, crucero entre otros) y antes de la salida del viaje, el cliente podrá optar bien por el reembolso de las cantidades pagadas o bien por aceptar las modificaciones ofrecidas por la agencia y su repercusión en el precio, debiendo comunicar su decisión a la Agencia en el plazo de mínimo (05) cinco días.

En el caso de que, después de la salida del viaje, el Mayorista no suministre una parte de los servicios previstos en el plan, la Agencia de viajes y turismo JF & TOURS S.A.S., tramitará, gestionará y adoptará ante el mayorista las soluciones adecuadas para la continuación del viaje, sin incremento alguno de precio para el cliente.

Si el cliente continúa el viaje con las soluciones dadas por la Agencia de Viajes y turismo JF & TOURS S.A.S., se considerará que acepta tácitamente dichas condiciones propuestas. Si las soluciones adoptadas por El Operador y comunicadas por la Agencia de Viajes y turismo JF & TOURS S.A.S., fueran inviables o el cliente no las aceptase por motivos razonables, la Agencia de Viajes y turismo JF & TOURS S.A.S.,

Deberá facilitar al cliente, sin suplemento alguno de precio, un medio de transporte equivalente al utilizado en el viaje para regresar al lugar de salida o a cualquier otro que ambos hayan convenido, sin perjuicio de la indemnización.

Cualquier imposibilidad de prestación de los servicios que ocurriese por motivos de fuerza mayor evidenciados por la Agencia de Viajes y turismo JF & TOURS S.A.S., (retrasos, cancelaciones, no show, entre otros...) exoneraran a la agencia de pagos adicionales, sin embargo fiel a la política de Servicio de la Agencia de Viajes y turismo JF & TOURS S.A.S., gestionara ante quien corresponda la solución del inconveniente y tramitará ante la aerolínea o el Mayorista el cumplimiento del plan con las modificaciones correspondientes.

Si los traslados/asistencia del hotel-aeropuerto o viceversa u otros similares, incluidos en la oferta, no se cumpliesen, fundamentalmente por causas ajenas al Operador y a la agencia, Agencia de Viajes y turismo JF & TOURS S.A.S., tramitará y reembolsará únicamente el valor del transporte utilizado por el cliente en el desplazamiento, previa presentación del recibo o factura correspondiente.

En caso de que cualquier incumplimiento en la prestación de los servicios, el cliente debe comunicarlo a la Agencia de Viajes y turismo JF & TOURS S.A.S., de forma inmediata y la Agencia, de manera dispuesta a la mayor brevedad posible, y en todo caso en un plazo no mayor a 30 días laborales posteriores a la fecha de la reclamación la Agencia de Viajes y turismo JF & TOURS S.A.S., gestionará una solución buscando que esta sea satisfactoria para todas las partes implicadas.

En el caso de que el cliente considere que las soluciones dadas por la Agencia de Viajes y turismo JF & TOURS S.A.S., no hayan sido satisfactorias, podrá interponer reclamación ante las entidades competentes (Estatuto del Consumidor, Superintendencia de Industria y Comercio).

No obstante, la interposición de cualquier reclamación derivada del viaje o posterior a este no exime al cliente del pago del viaje en ningún caso. (Reversión de autorización cuando el pago se ha realizado con Tarjeta de Crédito).

En el caso que se evidencie el incumpliendo en el servicio ofertado la Agencia de Viajes y turismo JF & TOURS S.A.S., procederá a la indemnización (previa autorización de la gerencia), dicha indemnización nunca podrá ser superior al precio total del viaje inicialmente contratado.

En ningún caso la Agencia de Viajes y turismo JF &TOURS S.A.S., se responsabiliza de los gastos de alojamiento, manutención, transportes y otros que se originen a consecuencia de retrasos de los medios de transporte por causas meteorológicas, técnicas, huelgas u otras de fuerza mayor. Sin embargo mediará para la solución del inconveniente.

La Agencia de Viajes y turismo JF&TOURS S.A.S., informará al cliente sobre la posibilidad de compra de un seguro que le cubra los gastos de cancelación y/o de un seguro de asistencia que cubra los gastos en caso de pérdida o deterioro de equipaje, accidente, enfermedad, repatriación o fallecimiento en destino. (Decreto 2448 del 2010).

Cuando se trate de tiquetes aéreos la Agencia de Viajes y turismo JF&TOURS S.A.S., informará al cliente sobre las condiciones del tiquete comprado por las cuales podrá ser evidenciadas en el párrafo de recomendaciones incluidas en los tiquete tanto virtual como físicos.

Todos los tiquetes incluyen un seguro mínimo que muchas veces el usuario adquiere sin saber. Este seguro es obligatorio, pero aplica solo para responsabilidad civil, por lo que si el cliente desea una póliza complementaria deberá solicitarla y esta podrá ser comprada en la agencia quedando cubierto en otros riesgos diferentes al seguro de la aerolínea.

MODIFICACIONES

La Agencia de Viajes y turismo JF&TOURS S.A.S., se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento y sin previo aviso, esta Política, así como los procedimientos, condiciones y demás aspectos a que hace referencia.

--

JF&TOURS S.A.S AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO rechaza la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores, Ley 679 de 2001

JF&TOURS S.A.S AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO cumple la Ley 17 de 1981 y Resolución 1367 de 2000 contra la comercialización y tráfico de especies de fauna y flora silvestre

JF&TOURS S.A.S AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO rechaza la comercialización y tráfico ilegal de bienes culturales regionales y nacionales, Ley 103 de 1991 y su decreto 904 de 1941, ley 397 de 1997 y su decreto 833 de 2002, ley 1185 de 2008.

JF&TOURS S.A.S AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO Protege los espacios libres de humo ley 1335 de 2009

JF&TOURS S.A.S AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO Rechaza la discriminación o actos de racismo a la población vulnerable. Ley 1752 de 2015 y ley 1482 de 2011

Los datos personales que se han recogido por medio de este canal serán tratados de conformidad con lo establecido en la ley 1581 2012.

Te invitamos hacer uso racional agua y energía, tener una buena disposición final de los residuos y el compromiso por su reducción, reutilización y reciclaje.

--

POLÍTICA DE FIDELIZACIÓN

OBJETIVO:

Garantizar que la agencia cuente con políticas que le permitan las permanencias de clientes Internos y Externo.

ALCANCE: Aplica para los clientes Internos y externos.

ENCARGADO: Gerencia.

CONDICIONES GENERALES:

DESCRIPCIÓN: Las políticas de fidelización para cliente externo están enmarcadas en la promesa de valor de una empresa, esto hace referencia al por qué el cliente volvería a comprar en AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF & TOURS, (cliente externo) y en el bienestar del colaborador haciendo referencia al por qué estos desearían permanecer en la compañía (cliente interno).

CLIENTES EXTERNOS – Se debe asegurar una imagen exterior de la agencia de viajes, moderna y actualizada, un espacio interior acogedor y ordenado, buscando animar al cliente a regresar.

La Gerencia debe asegurar que en la agencia de viajes se encuentren todos los productos y servicios propios del turismo, con esto se garantizara que el cliente con intención de compra no deba acudir a la competencia por no encontrar en AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF & TOURS S.A.S, lo solicitado. Toda la información que ofrezcamos al cliente debe ir claramente identificada con la imagen corporativa y los datos de la agencia, tarjetas personales, porta tiquetes, porta Voucher y Publicidad propia de la agencia

-Todos los clientes se deben atender de forma inmediata, satisfaciendo las necesidades del servicio requerido.

– A todos los clientes se les debe ofrecer diferentes alternativas de viaje, asegurando el entendimiento total de lo ofertado.

– A los clientes se les debe solicitar los datos básicos (nombre, cedula, correo entre otros) para verificar todo lo referente al servicio brindado, obteniendo una base de datos y facilitando la POST VENTA.

– A los clientes se les debe entregar las tarjetas de presentación del funcionario encargado de la venta para tratar de asegurar referidos.

– A los clientes se les debe atender en todas las etapas de la reserva, asegurando que si se genera un reclamo, antes, durante y después de la venta, este reclamo sea tramitado, gestionado y solucionado procurando la satisfacción del cliente y sin atentar contra los intereses de la compañía (políticas de aerolíneas y proveedores).

-La agencia debe asegurar buenas negociaciones con las Aerolíneas y Operadores con el fin de obtener beneficios adicionales y hacerlos extensivos a los clientes (valor diferencial en precios).

- La agencia de Viajes JF&TOURS, fideliza a sus clientes corporativos e individuales, manifestando nuestra gratitud y acompañamiento cada año en las fechas importantes como son día de la secretaria, día de amor y amistad cumpleaños y navidad.

CLIENTES INTERNOS

-A los colaboradores se les debe garantizar excelentes condiciones físicas y con las herramientas necesarias para la realización de las labores.

-A los colaboradores se les debe garantizar el buen trato y respeto por parte de todos los integrantes de la empresa.

-A los colaboradores se les debe garantizar los Pagos oportunos y la afiliación a todos los sistemas de seguridad social y parafiscal.

-A los colaboradores se les debe garantizar la Capacitación de acuerdo con las necesidades del cargo a fin de fortalecer las competencias.

-A los colaboradores se les debe garantizar la retroalimentación y las evaluaciones de desempeño.

-A los colaboradores se les debe reconocer sus logros y motivarlos; mediante la implementación de buenas prácticas relacionadas con el manejo de incentivos a través de un fondo económico para actividades de promoción y bienestar.

Modificaciones:

Agencia de Viajes y turismo JF &TOURS S.A.S., se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, con efectos hacia futuro y sin previo aviso, esta Política, así como los procedimientos, condiciones y demás aspectos a que hace referencia.

POLÍTICAS DE PAGO

OBJETIVO: Garantizar que la agencia cuente con políticas que le permitan asegurar el conocimiento por parte de los clientes sobre los medios con que se realizan los pagos.

ALCANCE: Aplica para todos los pagos de la agencia de viajes

ENCARGADO: Gerencia

CONDICIONES GENERALES:

DESCRIPCIÓN: Las políticas de pago en la agencia de viajes son fundamentales para asegurar los ingresos de la compañía minimizando los riesgos en pérdida de dinero y estableciendo parámetros que sean aplicados para las diferentes clases de pagos dándolo a conocer al cliente.

PAGOS EN EFECTIVO AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF&TOURS S.A.S, recibe pagos en efectivo (pesos Colombianos) recaudados a través de los asesores de venta y posteriormente entregados a la gerencia de manera inmediata. Además de lo anterior se pueden hacer transferencias (las cuales deben ser previamente verificadas por la gerencia) en la siguiente entidad bancaria:

Bancolombia
Cuenta corriente: # 070-89166-754
A nombre de: JF & TOURS S.A.S
Con NIT: 901189891-6

PAGO A TRAVES DE DATAFONO VIRTUAL (no presencial):

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF&TOURS S.A.S, tiene habilitado para todos sus tipos de clientes (directos, agencias y Corporativos) el sistema de datafono virtual en sus instalaciones con las siguientes condiciones:

Tarjetas Crédito MasterCard, Visa, Diners y American Express

* Aplican condiciones y restricciones.

* Las franquicias y cobertura de los convenios varía según la aerolínea.

NOTA: Todas las transacciones deben cumplir con las medidas de seguridad dictadas por INCOCREDITO

PAGO A TRAVÉS DE CHEQUES: AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF&TOURS S.A.S, no recibe cheques.

LÍNEAS DE FINANCIACIÓN:

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF&TOURS S.A.S, no cuenta con líneas de financiación para la venta de sus servicios y los créditos solo están autorizados para los corporativos, agencias y entidades estatales según los convenios autorizados y firmados por la gerencia y reportados a los asesores.

PAGOS DE PLANES INTERNACIONALES:

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF&TOURS S.A.S, tiene establecido que los planes liquidados en Moneda Internacional (Dólares o Euros), deben ser pagados en esta misma moneda según corresponda.

NOTA: Si el cliente quiere pagar este tipo de planes en efectivo o tarjeta de crédito, el valor total del plan debe ser liquidado al valor del dólar o euro de la calle o a la TRM (asegurando la rentabilidad de la agencia).

PAGO EN LÍNEA Nuestro sitio web cuenta con botón de pago.

POLÍTICA DE VENTA

OBJETIVO

Crear un programa de post-venta en la AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF& TOURS S.A.S, con la finalidad de incrementar la fidelización y ampliación de los servicios ofertados y por consiguiente el incremento de clientes mejorando cuando sea necesaria la calidad en el servicio.

ALCANCE Aplica para los clientes a los que les sea realizada las post venta.

DESCRIPCION: Un adecuado servicio postventa propicia el mantenerse en constante comunicación con el cliente y responder eficientemente ante las quejas y reclamaciones que pudieran surgir por parte de éste. Gracias a este servicio se puede llegar a satisfacer completamente a los clientes y lograr lealtad para con la agencia.

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF& TOURS S.A.S, una vez realizada la venta de cualquiera de los servicios ofertados en la agencia, procurará que el cliente entienda cada uno de los aspectos relacionados en el tiquete, plan turístico o algún otro servicio ofertado, lo anterior con el propósito que los resultados de las Post Venta sean positivos.

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF& TOURS S.A.S, realizará la Post Venta verificando la calidad de los servicios vendidos en aspectos relacionados a: Cumplimiento, Servicio, Información, Atención (entre otras).

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF& TOURS S.A.S, verificara el nivel de satisfacción una vez realizada la compra y utilización del tiquete aéreo o del plan turístico.

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF& TOURS S.A.S, en caso de evidenciar que algo anda mal no esperará que el cliente se ponga en contacto con la agencia sino que procurará la comunicación con el cliente para tratar de aportar a la solución del inconveniente cuando el motivo de la no conformidad pueda ser solucionado con la intervención de la agencia.

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF& TOURS S.A.S, utilizara una encuestas, breve, a fin de evaluar los distintos aspectos del proceso de ventas y de la utilización del servicio vendido.

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF& TOURS S.A.S, además de la tradicional llamada telefónica cuenta con otros medios electrónicos y de redes sociales para que el cliente pueda hacer sus reclamos o sugerencias antes, durante o después de la compra del servicio.

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF& TOURS S.A.S, una vez evidenciada en la Post Venta que los resultados de la misma son negativos procurará establecer contacto directo con el cliente afectado, para indagar a profundidad sobre la inconformidad reportada.

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF& TOURS S.A.S, por intermedio de los asesores y una vez evidenciada la veracidad de la inconformidad reportada por el cliente en la Post Venta, comunicará a la Gerencia con el ánimo de contemplar la posibilidad de un resarcimiento por la afectación del cliente (Política De Garantía), la cual no podrá ser superior a 30 días calendario.

AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF& TOURS S.A.S, por medio de la Post Venta procurará obtener la fidelización de los clientes indagando sobre el próximo viaje a realizar de cada uno de los encuestados.

En la AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF& TOURS S.A.S, estamos comprometidos con mantener comportamientos éticamente responsables en las relaciones comerciales con nuestros clientes, proveedores y grupos de interés; haciendo uso de información confiable en cada uno de los paquetes y programas que ofrecemos, enmarcados en el cumplimiento normativo legal y contractual.

Modificaciones AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO JF& TOURS S.A.S, se reserva el derecho de modificar, en cualquier momento, con efectos hacia futuro y sin previo aviso, esta Política, así como los procedimientos, condiciones y demás aspectos a que hace referencia.