

## ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Bogotá D.C., 6 de febrero de 2023

### Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS)

#### FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS – TURISMO AL VUELO SAS

El ANS será un punto de entendimiento común entre **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** y TURISMO AL VUELO SAS, donde estableceremos las prioridades, responsabilidades y garantías de nuestro servicio dedicado. Éste será especificado como objetivo y mínimo, de forma que **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS** pueda saber qué esperar, mientras ofrecemos una temática que muestre nuestros niveles de rendimiento.

A continuación anexamos los acuerdos que harán referencia a los servicios que recibirá **FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS**, en el marco de la propuesta de valor.

TEMA	OBJETIVO	TIEMPO
Reserva aérea. Tiempo de respuesta para una solicitud vía mail.	Reservas nacionales	4 horas
	Reservas Internacionales	6 horas
Envío de opciones nacionales	3 opciones, cuando existan, teniendo en cuenta la tarifa más económica en la clase que corresponda, de acuerdo a las indicaciones de <b>FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS</b> .	



Envío de opciones internacionales	3 opciones cuando existan, teniendo en cuenta la tarifa más económica en la clase que corresponda, de acuerdo a las indicaciones de <b>FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS</b>	
Aprobación de la reserva por parte de <b>FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS</b>	Una vez aprobado, se realiza el envío del ticket electrónico al finalizar la jornada, en que se recibe el VoBo.	Al final del día
Reembolso de tickets	Se depende de los tiempos del proveedor de servicio	30 días hábiles
Tiempo de respuesta de un mensaje telefónico (Tradicional)	Se acusa recibo de la solicitud dentro de los tiempos informando la toma de la acción frente a la misma.	2 horas
Tiempo de respuesta de una solicitud vía mail , reserva de hotel	Se acusa recibo de la solicitud dentro de los tiempos, informando la toma de la acción frente a la misma.  Hotel nacional  Hotel internacional.  Podrá variar según el destino y distribuidor de reserva que utilizaremos (GDS, operador local, operador en el exterior u hotel directo). En caso de operador en el exterior o el hotel directo, el plazo máximo es de 24 horas	4 horas  6 horas.
Envío de Opciones reservas de hotel	3 opciones cuando existan, teniendo en cuenta las políticas de <b>FEDERACIÓN NACIONAL DE DEPARTAMENTOS</b>	



Período de tiempo para resolver los reclamos	Error de la agencia	48 horas
	Error de terceros	Sujeto a respuesta del proveedor
<b>Encuesta de satisfacción de los servicios</b>	<b>Encuesta electrónica</b>	<b>Trimestral</b>
<b>Reporte de Gestión Anual</b>	Indicador de gestión que incluirá todas las acciones tendientes a mejorar el control del gasto y la política de viaje pactada. Más que el informe en sí, está enfocado en promover la reflexión frente a la utilización y optimización de los costos aéreos y terrestres por parte del Cliente. Este espacio, preferiblemente, lo realizaremos de manera presencial.	<b>Trimestral</b>

