



## POLÍTICA INTEGRADAS DEL SERVICIO

En **FABRICANDO SUEÑOS TRAVEL S.A.S.** creemos que vender viajes no es vender tiquetes: es diseñar experiencias memorables, seguras y transparentes. Estas Políticas Integradas de Servicio establecen los lineamientos que guían nuestra relación con clientes, aliados y colaboradores, garantizando excelencia operativa, cumplimiento normativo y una experiencia superior de principio a fin.

Este documento es nuestro norte estratégico y operativo. Aquí no improvisamos: aquí cumplimos.

### OBJETIVO

Definir los principios, compromisos y procedimientos de servicio que aseguren:

- Alta satisfacción del cliente.
- Transparencia comercial.
- Calidad en la asesoría y ejecución del viaje.
- Cumplimiento legal y ético.
- Mejora continua del servicio.

### ALCANCE

Estas políticas aplican a:

- Clientes finales.
- Proveedores y aliados estratégicos.
- Colaboradores, asesores y representantes de la agencia.
- Canales digitales y presenciales de atención.

### PRINCIPIOS RECTORES DEL SERVICIO

Nuestro ADN de servicio se basa en:

- **Orientación al cliente:** el cliente es el centro de cada decisión.
- **Transparencia:** información clara, veraz y oportuna.
- **Empatía:** entendemos que cada viaje tiene una historia detrás.
- **Responsabilidad:** cumplimos lo prometido, siempre.
- **Innovación:** usamos tecnología y creatividad para mejorar la experiencia.
- **Ética:** actuamos con integridad, sin letra pequeña escondida.



## POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### Canales de Atención

FABRICANDO SUEÑOS TRAVEL S.A.S. ofrece atención a través de:

- WhatsApp corporativo. – (+57) 3228058979
- Correo electrónico. – Customer@fbstravel.net
- Página web. – www.fbstravel.net
- Redes sociales oficiales – fabricando.suenos
- Atención personalizada (virtual o presencial, cuando aplique).

### Tiempos de Respuesta

- Solicitudes comerciales: máximo **24 horas hábiles**.
- Cotizaciones complejas: hasta **48 horas hábiles**.
- Reclamaciones: acuse de recibo en **24 horas** y respuesta en máximo **15 días hábiles**.

## POLÍTICA DE ASESORÍA Y VENTA RESPONSABLE

Nos comprometemos a:

- Ofrecer productos acordes al perfil, presupuesto y expectativas del cliente.
- Explicar claramente condiciones, restricciones, políticas de cambios y cancelaciones.
- No inducir a error ni omitir información relevante.
- Recomendar seguros de viaje de forma responsable.

El cliente decide. Nosotros asesoramos con criterio profesional.

## POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

- Toda información del viaje será entregada por escrito (itinerarios, vouchers, condiciones).
- El cliente es responsable de revisar y validar nombres, fechas y documentos.
- La agencia acompañará al cliente en la gestión de requisitos migratorios, sin garantizar decisiones de autoridades externas.



### **POLÍTICA DE PAGOS Y FACTURACIÓN**

- Todos los pagos deberán realizarse por los medios autorizados por la empresa.
- No se iniciará ningún proceso de reserva sin el pago correspondiente.
- La facturación se realizará conforme a la normativa colombiana vigente.
- Los precios están sujetos a cambios por parte de proveedores hasta la confirmación final.

### **POLÍTICA DE CAMBIOS, CANCELACIONES Y REEMBOLSOS**

- Los cambios y cancelaciones estarán sujetos a las políticas de cada proveedor.
- La agencia actuará como intermediaria y acompañará el proceso, pero no será responsable por trámites que las Aerolíneas o los Hoteles no procedan dentro de sus políticas de restricciones.
- Los reembolsos, cuando apliquen, se realizarán en los tiempos definidos por el proveedor.
- Los costos administrativos y penalidades serán informados previamente.

Viajar implica reglas. Pregunte por ellas antes de despegar.

### **POLÍTICA DE MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)**

FABRICANDO SUEÑOS TRAVEL S.A.S. dispone de un sistema de PQRS, a través de sus canales registrados de atención, para:

- Identificar oportunidades de mejora.
- Resolver inconformidades de manera justa.
- Fortalecer la relación con el cliente.

Todas las PQRS serán tratadas con confidencialidad, respeto y trazabilidad.

---

### **POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

La agencia cumple con la Ley 1581 de 2012 y normas concordantes:

- Los datos del cliente se usarán únicamente para fines del servicio.
- No se compartirán con terceros no autorizados.
- El cliente podrá solicitar actualización, corrección o eliminación de sus datos.

La confianza también se protege: [Política de tratamiento de datos personales](#)



## **POLÍTICA DE PROVEEDORES Y ALIADOS**

Trabajamos únicamente con proveedores que:

- Cumplan requisitos legales y contractuales.
- Garanticen estándares de calidad y seguridad.
- Mantengan prácticas éticas y responsables.

La cadena de valor también viaja con nosotros.

## **POLÍTICA DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA**

- Evaluamos permanentemente la satisfacción del cliente.
- Medimos indicadores de servicio.
- Implementamos acciones correctivas y preventivas.
- Actualizamos procesos según tendencias del sector.

El servicio perfecto no se promete, se construye.

## **POLÍTICA DE CONTINGENCIAS Y ACOMPAÑAMIENTO**

En caso de:

- Cancelaciones operativas.
- Cambios de itinerario.
- Situaciones imprevistas en destino.

La agencia brindará acompañamiento y orientación dentro de su rol como intermediario, priorizando la seguridad y bienestar del cliente.

## **VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN**

Estas políticas entran en vigencia a partir de su publicación y podrán ser actualizadas conforme a cambios normativos, operativos o estratégicos de la empresa.

## **FABRICANDO SUEÑOS TRAVEL S.A.S.**

*“Tu destino más allá de los límites”*