

DEBERES Y DERECHOS

DEBERES DE CLIENTES:

- Suministrar información clara, veraz y completa al realizar la reserva.
- Enviar carta de confirmación del servicio de alojamiento.
- Cumplir con el horario de llegada para realizar el check in.
- Presentar documento de identidad para el respectivo check in.
- Buen trato al personal que lo atenderá durante el servicio.
- En caso de asistencia de personas menores de edad en actividades de alojamiento, se debe presentar documento o constancia de parentesco, de los familiares. En caso de no ser un familiar el que esté con la menor, se debe presentar autorización de padres o persona responsable de la menor autenticada ante la notaría.
- Toda persona en condición de discapacidad, trátase de: Joven, adulto o persona mayor que desee hacer uso del Centro Recreacional deberá llevar acompañante, de lo contrario no podrá acceder al servicio por razones de seguridad y cuidado de la persona en condición de discapacidad.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos propios de las cabañas.
- Pagar anticipadamente el 50% del valor total del servicio. Cancelar el saldo antes de llegar al C.R.T o en el momento del check In.
- Para el check out entregar las llaves de la cabaña, demás artículos o recursos propios de la cabaña, colaborar en la verificación de la cabaña.
- Respetar la tranquilidad y descanso de todos los clientes que hacen uso de los servicios del Centro Recreacional.
- Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de los otros clientes que hacen uso de las instalaciones del Centro Recreacional.
- Hacer un buen uso de los recursos naturales del Centro Recreacional.
- Arrojar en sus respectivos lugares los residuos generados.
- Dar cumplimiento a los requisitos legales de turismo y de sostenibilidad.
- Asumir las consecuencias legales en caso de faltar a uno de los requisitos vigentes aplicables en dicha ley, norma o decreto.
- Rechazar la ESCNNA, la explotación laboral infantil y cualquier práctica discriminatoria.
- En momento de declararse una Pandemia por una enfermedad:
 - Portar el tapabocas durante las actividades y recorridos
 - Portar kit de bioseguridad mínimo alcohol glicerinado (que contenga por lo menos 60% de alcohol) o gel antibacterial.
 - Cumplir con el distanciamiento físico de 2 metros.
 - Portar de manera adecuada el tapabocas.
 - Respetar las señalizaciones de prevención indicada en las instalaciones del Centro Recreacional Teyuna Cajamag.
 - Cumplir con el protocolo de bioseguridad implementado en el Centro Recreacional.

DERECHOS DEL CLEINTE:

- Recibir todos los servicios establecidos en la oferta del servicio.
- Recibir comprobante de pago del servicio a través de factura de venta.
- Recibir información clara, completa y oportuna del servicio.
- Derecho a la privacidad y restricciones de entrada del personal de alojamiento cuando el cliente esté en uso de la cabaña.
- Manifestar sus inquietudes, quejas y sugerencias.
- Derecho a recibir un trato cortés y amable por parte del personal que lo atienda durante la estadía.
- Derecho a evaluar el servicio recibido a través de encuesta de satisfacción.
- Disfrutar de las diferentes áreas recreativas del Centro Recreacional.
- Conocer las condiciones y restricciones del servicio a recibir
- Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los clientes para las actividades sostenibles del Centro Recreacional.
- Conocer sobre la fauna y flora del Centro Recreacional.
- Conocer sobre las actividades y campañas que se están llevando a cabo en el Centro Recreacional para la promoción de la sostenibilidad.
- Conocer acerca de la responsabilidad y el compromiso con la gestión sostenible en los aspectos ambientales (protección del patrimonio natural, uso eficiente del agua, de la energía y manejo adecuado de los residuos) y socioculturales (patrimonio cultural, rechazo de la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes, rechazo del trabajo infantil y apoyo a la no discriminación de ningún tipo: raza, cultura, religión, entre otros) que debe tener en cuanto a la hora de visitar el Centro Recreacional.
- Adquirir una póliza de seguro.
- Informar a los clientes y/o empresas las condiciones y restricciones del servicio prestado, del mismo modo el alcance de la póliza contratada para cada actividad.
- Atención inmediata a las quejas y reclamos.
- Conocer los protocolos de bioseguridad establecidos para la prevención del Covid-19 en las instalaciones del Centro Recreacional.

DEBERES DE COLABORADORES:

- Conocimiento y puesta en práctica de los requisitos legales con relación a la sostenibilidad.
- Cumplir con todas las directrices del centro recreacional Teyuna Cajamag relacionadas con las actividades de alojamiento.
- Mantenerse informado sobre los avances y nuevas prácticas de sostenibilidad en el centro recreacional.
- Informar sobre irregularidades o incumplimientos de los compromisos adquiridos en torno a la sostenibilidad.
- Realizar sugerencias para el fortalecimiento de los programas de sostenibilidad.
- Brindar de manera responsable información referente a los diferentes atractivos turísticos de la ciudad.
- Brindar información sobre la normatividad legal vigente sobre el tráfico ilícito de especies de flora y fauna, bienes de interés cultural, y la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- Rechazar las ESCNNA, la explotación laboral infantil y cualquier práctica discriminatoria.
- Participar de acciones sociales y benéficas convocadas por el centro recreacional.
- Tener buena presentación personal y acorde a la realización de sus actividades.
- Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de la región.
- Hacer uso adecuado de las instalaciones de nuestro Centro Recreacional Teyuna.
- Cumplir con los programas de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económicos.
- Hacer uso racional de recursos naturales.
- Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores
- Reportar casos que identifique de ESCNNA, vulneración de derechos a población vulnerable y comercialización de flora y fauna en vía de extinción.
- Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio.
- Dar cumplimiento a las capacitaciones establecidas para cada función para fortalecer sus competencias laborales y las que sean relacionadas con la sostenibilidad.
- En momento de declararse una Pandemia por una enfermedad:
 - Portar el tapabocas durante las actividades y recorridos
 - Cumplir con el distanciamiento físico de 2 metros
 - Portar de manera adecuada el tapabocas.
 - Portar kit de bioseguridad mínimo alcohol (que contenga por lo menos 60% de alcohol) o gel antibacterial.

DERECHOS DE COLABORADORES:

- Recibir pago justo y oportuno por los servicios suministrados.
- Conocer los proyectos e iniciativas que desarrolla el centro recreacional en cuanto a temas de sostenibilidad.
- Ser vinculado a los proyectos e iniciativas del centro recreacional.
- Recibir retroalimentación sobre la prestación de sus servicios en aspectos sostenibles.
- Seguridad en las instalaciones del centro recreacional.
- Recibir información clara y completa de las actividades sostenibles del centro recreacional.
- Conocer la información del manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que impactan en nuestro Centro Recreacional Teyuna Cajamag.
- Conocer y promocionar los sitios de interés turístico de la región.
- Conocer de las increíbles instalaciones de nuestro Centro Recreacional Teyuna Cajamag.
- Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los huéspedes para las actividades de turismo y alojamiento.
- Conocer las políticas y lineamientos de la prestación de servicios de nuestro Centro Recreacional Teyuna Cajamag.
- Conocer los protocolos de bioseguridad establecidos para la prevención del Covid-19 en las instalaciones del Centro Recreacional.

DEBERES DE LOS PROVEEDORES

- Cumplir con la reglamentación legal para proveer producto o servicios.
- Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual de menores
- Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio o compra de sus productos.
- Cumplir con las políticas de sostenibilidad y compras del Centro Recreacional Teyuna Cajamag.
- Cumplir con la seguridad y salud en el trabajo.
- Recibir y apropiarse de las directrices informadas por el Centro Recreacional en referencia con la sostenibilidad y calidad.
- Presentar la documentación solicitada por el Centro Recreacional para verificar su idoneidad y legalidad.
- Informar oportunamente sobre irregularidades o incumplimientos de los compromisos adquiridos en torno a la sostenibilidad y calidad.
- Rechazar la ESCNNA, la explotación laboral infantil y cualquier práctica discriminatoria.
- Participar de acciones sociales y ambientales convocadas por el Centro Recreacional.
- En caso de usar productos, que sean amigables con el medio ambiente y mantener actualizadas las fichas de los productos.
- Prestar un servicio amigable con el medio ambiente o que genere el menor impacto negativo al medio ambiente.
- Tener personal capacitado en sus labores y que cuenten y utilicen los elementos de protección personal.
- Promover el cuidado del medio ambiente.
- Promover las buenas prácticas sostenibles con el medio ambiente.
- Contar con un protocolo de bioseguridad en prevención del Covid-19

DERECHOS DE LOS PROVEEDORES:

- Recibir un pago justo por los servicios o productos suministrados.
- Conocer las políticas, acciones, proyectos e iniciativas que desarrolla el Centro Recreacional en cuanto a la sostenibilidad.
- Recibir respeto y trato amable en la prestación de los servicios y contacto con el personal del Centro Recreacional.
- Seguridad y bioseguridad en las instalaciones del Centro Recreacional.
- Recibir información de los programas, campañas y capacitaciones implementadas por el Centro Recreacional.
- Participar en las campañas y actividades sostenibles realizadas por el Centro Recreacional.
- Si es proveedor local se dará prioridad a la contratación.