



## **Políticas y los procesos para las ventas**

### **1. Principios**

La Empresa Ilzar Viajes y Turismo S.C.R.L. es una agencia de viajes que se especializa en la creación de productos, itinerarios y servicios turísticos a la medida con alta calidad.

La Empresa Ilzar Viajes y Turismo S.C.R.L. ofrece los siguientes servicios:

### **COUNTER NACIONAL E INTERACIONAL – TKT AEREOS**

a) Cotización, reservación y emisión de pasajes aéreos nacionales e internacionales.

### **Respuesta De Solicitudes**

Toda respuesta de solicitudes de cotización, deberán de ser contestadas con los siguientes plazos

Cotizaciones de 09:00 Hrs. a 13:00 Hrs, serán contestadas a más tardar hasta las 20:00 Hrs., de no contar con alguna información, se deberá contactar con la persona que solicita la cotización y se le indicara que se está trabajando en su cotización y solicitarán la ampliación de plazo (ponerse en contacto con el pasajero o agencia para que se haga saber que se ha tomado interés en la solicitud)

Cotizaciones de 13:01 a 20:00 Hrs. se contestaran inmediatamente indicándoles que al día siguiente antes del medio día, se le estará haciendo llegar cotización solicitado, siempre y cuando no se tenga la respuesta inmediata

Cotizaciones solicitadas fines de semana o feriados de igual manera que en el anterior punto, se contestaran inmediatamente indicándoles que al día siguiente hábil antes del medio día, se le estará haciendo llegar cotización solicitado, siempre y cuando no se tenga la respuesta inmediata

### **Del proceso de compra**

#### **TKT AEREOS**

Una vez aceptada la cotización por cuenta del pasajero, el Counter procederá a realizar la reserva, solicitando al cliente: Nombre completo, DNI, Pasaporte (de ser el caso) Fecha de nacimiento, y forma de pago, (Cash o Tarjeta de crédito)

**ILZAR VIAJES Y TURISMO S.C.R.L.**

Calle 2 de Diciembre 410 – A / Contacto: 952393120 - 952368606

[Zarahi.rubio@ilzarviajesyturismo.com](mailto:Zarahi.rubio@ilzarviajesyturismo.com) / [Iliana.mercado@ilzarviajesyturismo.com](mailto:Iliana.mercado@ilzarviajesyturismo.com)

[www.ilzarviajesyturismo.com](http://www.ilzarviajesyturismo.com)

Tacna - Perú



Se procede a confirmar reserva y se le enviara el plazo de pago al pasajero para la emisión del tkt aéreo.

Se le daran las diferentes formas de pago para la adquisición de sus boletos aereos, tales como cash, deposito en cuenta o pagos con tarjeta de credito.

### SERVICIOS O TOURS

Una vez aceptada la cotización por cuenta del pasajero, el Counter procederá a realizar la reserva, solicitando al cliente: Nombre completo, DNI, Pasaporte (de ser el caso) Fecha de nacimiento, y forma de pago, (Cash o Tarjeta de crédito)

Se procede a confirmar reserva de los servicios y se le enviara el plazo de pago al pasajero para el pago de los servicios turísticos y las diferentes formas de pago tales como cash, deposito en cuenta, tarjetas de credito.

### ENVIO DE TKT AEREO

Una vez emitido el tkt aéreo, se procederá al envío inmediato del mismo, por la via que desee el cliente.

### ENVIO DE VOUCHES DE SERVICIOS TURISTICOS

Una vez pagado, el operador tomara el tiempo para las reconfirmaciones, y esperara el envío de los voucher por cuenta del Operador, Hoteles y servicios turísticos, Ilzar Viajes los recibe y procederá a enviarlos al cliente de manera electrónica, y coordinara con el cliente la entrega en físico de los documentos de viaje.

### Del Servicio Pre y Pos venta

#### TKT AEREOS

Ilzar Viajes, con la indicación del cliente procederá a realizar los check in respectivos, tanto a la ida como para el retorno

#### SERVICIOS TURISTICOS

Ilzar Viajes, con la indicación del cliente procederá a realizar los check in respectivo, tanto a la ida como para el retorno, Así como con la reconfirmación de los servicios.

#### **ILZAR VIAJES Y TURISMO S.C.R.L.**

Calle 2 de Diciembre 410 – A / Contacto: 952393120 - 952368606

[Zarahi.rubio@ilzarviajesyturismo.com](mailto:Zarahi.rubio@ilzarviajesyturismo.com) / [Iliana.mercado@ilzarviajesyturismo.com](mailto:Iliana.mercado@ilzarviajesyturismo.com)

[www.ilzarviajesyturismo.com](http://www.ilzarviajesyturismo.com)

Tacna - Perú



Cabe resaltar que el Counter estará atento 24x7 atenta y disponible para cualquier percance con los servicios ofrecidos, y tramitara ante las líneas aéreas y operadores las coordinaciones de reembolsos si fuera el caso y si los operadores y líneas aéreas así lo permitan y bajo sus regulaciones, no sin antes postularnos como terceros no responsables.

#### DATOS BANCARIOS

ILZAR VIAJES Y TURISMO S.C.R.L.

RUC: 20610788239

TACNA

#### DATOS BANCARIOS

##### DOLARES

Cuenta BCP Dólares es 54078227564164.

Cuenta interbancaria es 00254017822756416437.

##### SOLES

Cuenta BCP Soles es 54077155469040.

Cuenta interbancaria es 00254017715546904039

YAPE O PLIN: 952393120 – 952368606

#### **ILZAR VIAJES Y TURISMO S.C.R.L.**

Calle 2 de Diciembre 410 – A / Contacto: 952393120 - 952368606

[Zarahi.rubio@ilzarviajesyturismo.com](mailto:Zarahi.rubio@ilzarviajesyturismo.com) / [Iliana.mercado@ilzarviajesyturismo.com](mailto:Iliana.mercado@ilzarviajesyturismo.com)

[www.ilzarviajesyturismo.com](http://www.ilzarviajesyturismo.com)

Tacna - Perú