

## **Agencia de Pasaje San José de las Lajas.**

Nuestra Agencia trabaja en la satisfacción al cliente, esta consiste en darle tratamiento para satisfacer las demandas de acuerdo a la disponibilidad de capacidades y disminuir el tiempo de ejecución, conocer en tiempo real la disponibilidad de capacidades de pasajes a nivel nacional, lograr cubrir de forma eficiente la demanda de pasajes interprovinciales, disminuir el impacto de la lista de espera, ajustar la oferta a la demanda.

Los clientes para reservar su boleto en las diferentes agencias de reservaciones pasarán al salón de espera de acuerdo al orden de la cola y la capacidad del local.

Las prioridades para adquirir el boleto en todas las agencias del país son, 3 clientes de la población, 1 empleado y 1 discapacitado con su acompañante de estar reflejado este en la boleta del discapacitado.

La comercialización de las **capacidades de regreso** por Ómnibus y Marítimo se efectuará con 105 días. En el caso específico del servicio de ómnibus se realizará en los asientos destinados para este fin (9, 10, 11, 12) y las de ida se realizaran con 90 días.

En el caso del servicio de ómnibus, los boletos se comercializarán priorizando el destino final del ómnibus y los intermedios, pertenecientes a las provincias del destino final y solo en las últimas 72hrs se podrán comercializar capacidades para cualquier destino intermedio que no pertenezca a la provincia del destino final.

Una vez frente al expendedor el cliente solicitará el destino, la fecha, y la hora en que desee viajar, debiendo conocer además el importe del pasaje que aparece en el mural del salón exterior de la agencia.

Se le cobrará el valor establecido en la tarifa oficial de precios para los menores de edad, con más de 2 años y hasta los 12 años sin cumplir que viajen por vía marítima y a los menores con más de 5 años y hasta 12 años sin cumplir, que lo hagan por ómnibus y trenes. Los menores de 15 años no podrán comprar sus boletos en ninguna agencia, tampoco confirmarlo el día de la salida, ni realizar el viaje solo; su familiar o representante legal es el encargado de la compra, confirmación del boleto, y de acompañarlo en todo su recorrido. No se podrán expedir boletos sin asientos para menores (cuñas) en ninguna agencia de reservación, sin embargo, los clientes podrán solicitarla el día de la salida del medio de transporte pudiendo adquirir la cuña del menor en la Agencia de Última Hora que corresponda.

Los Discapacitados para reservar un boleto deberán portar su carnet que lo acredite como miembro de las instituciones (ANCI, ACLIFIM, ANSOC) y una carta o boleta firmada y acuada por la dirección de la Asociación a la cual pertenece, cuya carta caduca a los 30 días de su expedición.

Los discapacitados portando el carnet y la boleta o carta de la asociación, tendrán derecho a

que se le reserven las capacidades en los diferentes medios de transporte, estén o no asignadas a ellos, a las que se le aplicará el 50% de bonificación; si la persona discapacitada no posee la boleta o carta de la asociación y solo presenta el carné de discapacitado, tiene igualmente el derecho de reservar la capacidad pagando el 100 % del importe.

Los documentos para **casos especiales** no pueden contener borrones, enmiendas ni tachaduras, y deben venir correctamente llenados ya que es un documento legal que ampara un pago.

Los discapacitados solo compran para su persona y con su carnet debidamente acreditado, no podrán hacer uso de su carnet para otras personas.

### **Información General al Cliente.**

- El pago del servicio es en moneda nacional, no se acepta CUC.
- Para solicitar pasaje debe presentar el Carnet de la persona que realiza la gestión y solo tiene derecho a 5 capacidades para el mismo destino.
- Debe presentar los datos escritos de los clientes a los cuales le está solicitando pasaje y firmar el registro correspondiente.
- No se pueden tener boletines retenidos sin pagar en la taquilla.
- El cliente debe revisar los boletines antes de salir de la agencia para verificar si se corresponde con lo solicitado. De no hacerlo y se marcha sin revisar, se verá en la obligación de realizar un reintegro y pierde un por ciento de acuerdo al tiempo que corresponda.

### **Reintegros:**

- Los reintegros de los boletines de ida y regreso expedidos por las agencias de Reservas de la Empresa VIAJERO, se pueden efectuar en cualquier agencia del país que se encuentre, donde existan agencias o puntos de venta de VIAJERO, no serán reintegrables los boletos expedidos por las agencias de última hora excepto en caso de enfermedad súbita del cliente entre la compra del boleto y el momento de abordar el ómnibus. En el caso de los boletines expedidos por EON para el servicio de ómnibus, solo se podrán reintegrar en las agencias de origen y destino y en las cabeceras provinciales donde se encuentren agencias de VIAJERO.
- Un cliente reintegrará tantos boletos como desee, previa presentación de los mismos y del carnet de identidad, carnet militar, pasaporte o documento identificativos (expedidos por autoridades de los órganos de control del MININT),

**Nota:** No se reservan pasajes a personas no residentes en el país y con pasaportes visados, solo a personas residentes con carné de identidad, temporal o permanente.

Para más información pueden comunicarse por los teléfonos **47 86 62 06** y el **47 86 49 25**