

Tu seguridad y tranquilidad son nuestra prioridad

Políticas DTP - Plan COVID-19

Te acercamos información importante en esta situación.

Última actualización: 19 de marzo de 2020 a las 11:00 horas. Por favor tener en cuenta que las políticas puede cambiar día a día



¿Qué hago si quiero comunicarme con un Ejecutivo de ventas de DTP?

Comunicate con tu Ejecutivo en horario laboral 08 a 18hs llamando al 729-7070 y luego marcar su número de Interno o bien a sus respectivos emails:

ASUNCION

Ventas	Interno
Graciela Zelaya	119
Agustina Acosta	146
Alicia Fariña	121
Analía Gonzalez	204
Cesar Almiron	139
Claudia Livieres	144
Dario Villagra	107
Enrique Davalos	222
Fabiola Gonzalez	140
Gabriela Molinas	103
Pablo Ruiz	125
Lourdes Britez	105
Alan Bernal	134
Ornella Consani	128
Analia Rojas	111

CIUDAD DEL ESTE

CDE	INTERNO
Araceli Martinez	502
Cinthia	503
Fátima	501
Rodrigo Segovia	504
Luciana Serrati	505

ENCARNACIÓN:

ENCARNACIÓN	INTERNO
Luz Morales	403
Lara	404
Isabel Rios	402



¿Qué hago si quiero cancelar o postergar un viaje?

Esta política no es única.

- Si tu reserva ya se encuentra en gasto, la misma no se podrá cancelar. Se debe consultar con el Ejecutivo de Venta de DTP cuál es el proceso de cambio o postergación de los servicios; dichas políticas se encuentran basadas en función a la condición de prestación de servicios que fue otorgada al consumidor al momento de realizar la compra y las políticas particulares de emergencia que sean otorgadas por los proveedores, pudiendo existir o no un costo adicional por los cambios.
- Si tu reserva se encuentra facturada y se solicita la anulación/cancelación de la misma, el Ejecutivo de Ventas de DTP verificará si existen gastos o penalidades a aplicar basados en las políticas de los proveedores. Se tendrá en cuenta un fee mínimo de 30 USD por factura en concepto de Gastos Administrativos.
- Si tu reserva se encuentra dentro del periodo permitido de cancelación de DTPMUNDO y no esta facturada, la misma se podrá cancelar sin gasto.

Importante: Hacer un cambio en tu reserva puede tener costo adicional de acuerdo a la política del proveedor y la flexibilidad de la tarifa que compraste. Este costo está compuesto por la diferencia tarifaria entre tu reserva original y la nueva, sumado a la penalidad de hacer un cambio. En caso de que exista una devolución se realizará vía Nota de Crédito.



¿Cuales son las políticas de DTP de emisión de Nota de Crédito?

Existen 3 escenarios para la emisión de Nota de Crédito basados en los siguientes casos:

1. Para facturas cobradas en su totalidad
 - a. En dicho escenario se solicitará una nota de crédito al Ejecutivo de DTP, el cual verificará si existen gastos de cancelación o administrativos. Posteriormente se elaborará la solicitud de Nota de crédito por valor final.

2. Para facturas cobradas parcialmente:
 - a. En dicho escenario se solicitarán **dos** Notas de Crédito;
 - i. Una correspondiente al valor abonado parcialmente a DTP.
 - ii. Y la segunda contemplará el valor restante no abonado.
3. Para facturas no cobradas:
 - a. En dicho escenario se solicitará una nota de crédito al Ejecutivo de DTP, el cual verificará si existen gastos de cancelación o administrativos. Posteriormente se elaborará la solicitud de Nota de crédito por valor final.

OBS: en los 3 escenarios se verificará si existen gastos de cancelación o administrativos para la elaboración de las Notas de Crédito.



¿Como aplico mis Notas de Crédito?

Basados en los tres escenarios de emisión de Nota de Crédito, el criterio utilizado por DTP para la aplicación de los créditos a favor de la agencia son los siguientes:

1. Para facturas cobradas en su totalidad:
 - a. En caso de que se solicite cancelar la totalidad de los servicios, la aplicación de la Nota de Crédito estará sujeta al tiempo de devolución del proveedor al Operador, pudiendo este tomar un plazo no mayor a 60 días.
 - b. En caso de que el servicio sea postergado y NO cancelado, dicha Nota de Crédito quedará **a favor del pasajero**, y será aplicado una vez confirmado y facturado todos los nuevos servicios. No es transferible a cuenta de otro pasajero.
2. Para facturas cobradas parcialmente:
 - a. En caso de que se cancele la totalidad de los servicios:
 - i. Se aplicará una Nota de Crédito por el valor abonado a ser utilizado a otra facturas teniendo como prioridad el vencimiento de la más antigua a la más reciente.
 - ii. Se aplicará una segunda Nota de Crédito para cancelar el saldo de la factura en cuestión.
 - b. En caso de que el servicio sea postergado y NO cancelado:
 - i. Se aplicará una Nota de Crédito por el valor abonado a ser utilizado a favor del pasajero una vez confirmado y facturado los servicios. No es transferible a otro pasajero.
 - ii. Se aplicará una segunda Nota de Crédito para cancelar el saldo de la factura inicial.
3. Para facturas no cobradas:
 - a. En caso de que se solicite cancelar la totalidad de los servicios se emitirá una Nota de Crédito por el valor de la factura verificando si existen gastos o penalidades a aplicar. Teniendo en cuenta un fee mínimo de 30 USD por factura en concepto de Gastos Administrativos.



¿Como recibo los voucher y facturas?

Cumpliendo con el Decreto 3442 del Poder Ejecutivo e indicaciones del MSPyBS en la lucha contra la propagación del COVID 19 le informamos cuanto sigue:

A partir de la fecha y hasta nuevo aviso, todas las documentaciones que instrumentan la venta que son:

- 1- Factura original
- 2- Nota de crédito original
- 3- Recibo de dinero
- 4- Vochers : correspondientes a Facturas pagadas
- 5- Emisiones de Ticket: correspondientes a Facturas pagadas

serán enviados única y exclusivamente por el departamento de operaciones vía correo electrónico.



aéreas?

¿Donde puedo encontrar las actualizaciones de política sobre las líneas

<https://www.senatur.gov.py/turismo/covid-19/aerolineas>



¿Como hago para superar este momento?

Vivimos de las ventas de los servicios turísticos, pero hoy debemos entender que conviene invitar a todas personas a que se queden en sus casas para evitar propagar el virus.

Así mismo debemos aprovechar este momento para fortalecer nuestras capacidades e invitarle a los clientes a que planeen sus próximas vacaciones o viajes; porque todo volverá a la normalidad más pronto que tarde.

Así que SUMATE A LA CAMAPAÑA **"CUIDATE HOY, VIAJÁ MAÑANA"**



Ingresa al siguiente link y entérate mas:

https://drive.google.com/drive/folders/1ZB_AGzblm5IZpmqGSkDVAYrA-klwaIT-

Estamos acá para acompañarte y ayudarte a resolver todas tus dudas.