



www.onvacation.com

-COMUNICADO INFORMATIVO-

ON VACATION se permite informar que el día de hoy la Superintendencia de Industria y Comercio público un comunicado informando que entraremos en un proceso de vigilancia especial de nuestra pauta publicitaria y del proceso de respuesta de PQR. Cabe recalcar que esa decisión de la Superintendencia no implica que la compañía halla sido sancionada, tampoco conlleva a ningún cierre operativo, ni cancelación de nuestra operación comercial.

Frente a lo anterior, ya habíamos sido notificados y actualmente estamos trabajando de la mano con la SIC para seguir mejorando día a día:

- Radicamos un plan de acción ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) donde detallamos las medidas que estamos implementando para facilitar los canales de soporte al cliente que son:
 - Línea telefónica nacional: 018000 121049
 - Correo electrónico: atencionalcliente@onvacation.com
 - Página web: a través del formulario y chat en la página www.onvacation.com
 - En nuestra página también podrás encontrar el link a la página de la SIC <http://www.sic.gov.co/>
- Dentro de las acciones, reforzaremos la información de los ciclos de duración de nuestros viajes.
- Seguiremos informando con claridad sobre el contenido de nuestros programas:
 - 1) Duración del ciclo de alojamiento.
 - 2) Las características de la alimentación incluida
 - 3) Los medios de transporte aéreo y terrestre cuando aplique.
 - 4) Los tures que puede disfrutar en el destino nuestro pasajero.
 - 5) Vigencia para efectos de compra y uso de los servicios.
- En el portal web tiene toda la información de lo que incluye los planes y las promociones vigentes <https://www.onvacation.com/Promociones-Vigentes-On-Vacation-2019>
- Tenemos una herramienta en la página para darle seguimiento a las PQRS con código y fecha de radicación para que cada cliente pueda hacer seguimiento a su solicitud.
- Las imágenes que publicamos pertenecen a nuestros destinos y a nuestros hoteles.

En el 2018 movilizamos más de 340.000 pasajeros. Somos una empresa generadora de empleo. Actualmente, generamos más de 1817 empleos directos y 3500 indirectos.



www.onvacation.com

ON VACATION es una empresa integradora de servicios turísticos por esta razón estamos expuestos a situaciones exógenas como: Cancelaciones de vuelos, tráfico aéreo y entorno climático de los destinos. Estas situaciones afectan la presentación del servicio. Aún así, trabajamos día a día en nuestro compromiso de brindarle a nuestros clientes el servicio y respaldo: antes, durante y después de su viaje, como lo hemos venido haciendo durante toda la historia de nuestra operación.