



DIRECCION DE SERVICIO AL CLIENTE

USO DE CUPON DE SERVICIOS

16-NOV-18

CIRCULAR DSC 01/2018

DIRIGIDO A: Anfitriones, Representantes de Estación, Gerentes Regionales.

OBJETIVO: Estandarizar el uso de cupones de servicio en **protecciones de alimentos o transportación terrestre** por afectaciones en las estaciones.

DESCRIPCION DEL PROCESO:

Se emite la siguiente circular para estandarizar el **uso de CUPONES DE SERVICIO** en las estaciones cuando se tenga que proporcionar protecciones a los clientes, derivado de afectaciones imputables a TAR Aerolíneas.

Se deberá seguir el siguiente orden para la distribución:

1. Al recibir el correo de Aviso de protección emitido por CST, se deberá proceder al llenado del Cupón de Servicios colocando el nombre del cliente o los clientes incluidos en la Reservación y tipo de protección a otorgar. (Instrucción de llenado descrita más abajo)
2. Para **protecciones terrestres**, el anfitrión deberá llenarlo con la información del cliente y entregar la copia del cupón al cliente para que lo presente en el establecimiento de convenio para servicio.
3. Para **protecciones de alimentos**, el anfitrión deberá conservar el original del cupón y entregar la copia al cliente, indicándole el establecimiento de convenio asignado para la protección de alimentos y el monto autorizado por persona de \$ 150.00, los cuales no aplican para bebidas alcohólicas. Deberá ser firmado por el Anfitrión Autorizado por el representante de la estación.
4. El cliente al llegar restaurante, establecimiento o proveedor y hacer el consumo deberá entregar la copia del cupón de servicios.
5. Al final de la operación se deberá registrar en el **formato de Protecciones** el número de cupones emitidos y datos de los clientes, el formato será enviado en cada activación de protección.
6. El restaurante, establecimiento o proveedor deberá presentar los cupones físicamente con el representante de la estación a manera de cotejar entre el número de cupones originales entregados y el número de cupones recibidos, siendo este el determinante para el monto a pagar por el servicio otorgado. **Una vez realizado este proceso, el establecimiento realizara la factura por el monto del consumo.**
7. El restaurante o establecimiento deberá enviar la factura y adjuntar escaneados los cupones de servicio recibidos a los siguientes correos:
 - a. Finanzas: oramirez@tarmexico.com, uoviedo@tarmexico.com
 - b. Contabilidad: contabilidad@tarmexico.com
 - c. Aeropuertos: Encargado de estación, gerente regional TAR y MEBC asignado y efbrito@tarmexico.com
 - d. Servicio al Cliente: cst@tarmexico.com
8. El tiempo de pago será según lo establecido en convenio.
9. Deberá resguardar los cupones y entregarlo al representante de la estación recibir el pago por el servicio. El representante de la estación deberá resguardar los cupones emitidos en original y copia en la estación por 3 meses, pasado ese tiempo concentrar en Almacén QRO para resguardo.



1. NOMBRE / PASSENGER NAME

2. FECHA / DATE

3. RESERVACIÓN / RECORD, VUELO / FLIGHT, RUTA / ROUTE, STN

4. ALIMENTOS / MEALS

5. DEMORA / DELAY, SOBREVENTA / OVERBOOKING, CANCELACIÓN / CANCELLATION, OTROS / OTHERS

6. VALIDACIÓN / VALIDATION

FOLIO 000000

TAR Aerolíneas CUPÓN DE SERVICIOS PASSENGER SERVICE COUPON

CLAVE: MSC-020

RESERVACIÓN / RECORD	VUELO / FLIGHT	RUTA / ROUTE	STN	OBSERVACIONES / REMARKS			
PROVEEDOR / PROVIDER	MONTO / AMOUNT	PROVEEDOR / PROVIDER	CHECK IN	CHECK OUT	ALIMENTOS / MEALS		
NOTES			DAY / DAY	MONTH / MONTH	YEAR / YEAR	QUANTITY / CANTIDAD	UNIT / UNIDAD
TRANSPORTACIÓN / TRANSPORT			MOTIVO / REASON				

DEMORA / DELAY
 SOBREVENTA / OVERBOOKING
 CANCELACIÓN / CANCELLATION
 OTROS / OTHERS

Válido únicamente en las fechas indicadas y en el lugar de expedición.
 Válido only on dates or departure and place of issue.
 Alimentos no incluyen bebidas alcohólicas.
 Meal does not include alcoholic beverages.
 TAR no es responsable por las condiciones de uso de los servicios prestados.
 TAR is not responsible for the conditions of services provided by users.

Instrucción de llenado de Cupón de Servicios

1. Deberá ser llenado con letra legible el nombre completo del cliente o clientes que viajen dentro de la misma reservación.
2. Colocar la fecha de la afectación
3. Llenar la clave de reservación, número de vuelo, ruta y estación que emite el cupón
4. En el rubro de alimentos colocar la cantidad de \$ 150.00 (Monto autorizado) o transportación terrestre por el monto autorizado del proveedor de servicios. En el caso de transportación verificar tarifa autorizada disponible y proveedor vigente con el responsable de estación.
5. Marcar si la afectación es por demora o cancelación
6. Por último colocar Nombre completo y firma del anfitrión Autorizado por responsable de la estación que hace el llenado del cupón.

Cabe mencionar que este procedimiento no sustituye el llenado del Reporte de gastos de protecciones y la compensación por demora que ya se encuentra en uso.

La vigencia de esta circular entra en vigor a partir de la fecha de emisión, en caso de alguna duda o comentario favor de hacerlo llegar al correo mdelacruz@tarmexico.com, para seguimiento de la misma

ELABORO

 MERCEDES DE LA CRUZ
 JEFATURA CST

AUTORIZO

 EMILIO RUIZ DE LA ROSA
 DIRECTOR DE SERVICIO AL
 CLIENTE