Agency Advisor
Confianza para elegir tu agencia

Protocolo de verificación de agencias

Agency Advisor propone una verificación privada de identidad, documentación y actividad comercial para agencias minoristas y mayoristas con operación en México. La insignia distinguirá a quienes acrediten todos los requisitos; la calidad de las experiencias se mostrará por separado mediante reseñas con evidencia.

El promotor aceptó los umbrales, los roles, la privacidad y el modelo de cuentas el 7 de octubre de 2026. Esta versión incorpora una insignia única, asesoría, evaluación y seguimiento postventa. Queda validada para diseño; antes de operar deben asignarse responsables y habilitarse controles. Las condiciones comerciales AA-CC-001 v0.1 se documentan por separado; las tarifas siguen pendientes.

Control documental

Ver.	Fecha	Responsable	Cambio	Estatus
0.1	07/10/2026	Responsable de verificación por designar	Primera propuesta	BORRADOR
0.2	07/10/2026	Coordinación de verificación por asignar	Roles internos, privacidad y umbrales aceptados	CONTENIDO VALIDADO
0.3	07/10/2026	Coordinación por asignar	Cuentas y postventa aceptados	CONTENIDO VALIDADO

Código: AA-PV-001. Alcance inicial: empresas mexicanas y personas físicas que operen agencias de viajes, incluida atención digital. La participación de empresas extranjeras se definirá en una extensión; no se aprobarán por equivalencia automática.

Qué acredita la insignia

Identidad del negocio y del representante, canales de contacto bajo su control, RNT vigente corroborado, actividad comercial respaldada y condiciones de atención disponibles, conforme a la versión y fechas indicadas en la ficha de verificación.

Límites de su significado

La insignia no acredita solvencia financiera, ausencia de quejas, cumplimiento legal integral, seguridad de un destino ni calidad garantizada de todos los servicios. Es un distintivo de Agency Advisor y no un aval de SECTUR, PROFECO, una mayorista o Star Travel Group.

1 Ingreso y requisitos de identidad

Separar importación y aceptación

La base de agencias con operaciones observadas en los últimos 24 meses ingresa como prospectos internos. Conservar fecha de corte, fuente, permiso de uso y evidencia de actividad. La agencia debe aceptar el prerregistro, designar representante y autorizar por separado la publicación. Ninguno de estos pasos concede verificación.

ID	Requisito	Evidencia y comprobación
R1	Identidad del negocio	Nombre comercial, razón social o nombre fiscal, RFC y constancia fiscal emitida en los últimos 90 días como regla de esta propuesta. Contrastar los datos; una copia por sí sola no prueba autenticidad.
R2	Representación autorizada	Verificar identidad del solicitante y facultad para representar al negocio: titular persona física o documento de representación/mandato. Registrar resultado; minimizar copia de identificación.
R3	Control de canales	Confirmar correo y teléfono comerciales mediante código o devolución de contacto. Acreditar control del sitio si existe; admitir canales digitales de agencias sin dominio propio.
R4	Ubicación y modalidad	Comprobar domicilio operativo o administrativo por evidencia documental y confirmación. Una agencia digital puede omitir dirección residencial de su ficha pública. No exigir oficina abierta al público.
R5	Aceptación y publicación	Registrar versión aceptada, fecha, representante, declaraciones, autorización de comprobación y autorización de publicación independiente.

La unidad verificada es la empresa o persona física identificada. Sucursales, marcas adicionales y dominios se vinculan al expediente; no heredan una insignia sin comprobar su relación y canales. Cambiar de entidad fiscal requiere un expediente nuevo.

2 Registro y actividad comercial

ID	Requisito	Evidencia y criterio
R6	RNT vigente	Certificado y folio corroborados en consulta oficial, con coincidencia de identidad, categoría y vigencia. Registrar consulta y vencimiento. No basta imagen del certificado.
R7	Operación real	Al menos una operación comercial de viaje completada en los 24 meses anteriores a la evaluación, acreditada con dos evidencias coherentes y una corroboración independiente.
R8	Condiciones de atención	Muestra de cotización o contrato con identidad del vendedor, servicios, proveedor cuando corresponda, pagos, cancelaciones, cambios y canal de reclamaciones. Revisar disponibilidad y consistencia, sin certificar cumplimiento legal integral.
R9	Imparcialidad y dictamen	Expediente completo, declaración de conflictos de revisores y aprobación por una persona distinta del analista.

Cómo corroborar una operación

Aceptar comprobante de contratación, factura o confirmación de reserva con datos de viajeros ocultos, más evidencia de prestación. Confirmar con proveedor, contraparte o viajero autorizado usando un canal identificado de forma independiente. La opinión de una mayorista interesada no sustituye el resto del expediente.

Minorista: venta vinculada con un servicio prestado. Mayorista: operación B2B o B2C y corroboración con agencia compradora o proveedor. Agencia mixta: comprobar una operación por cada función que solicite acreditar. No contar viaje personal del titular, cotización sin venta, reserva cancelada o documento duplicado.

Situaciones pendientes

Agencias nuevas sin viaje completado pueden prerregistrarse y publicar un perfil autorizado sin verificar. RNT en trámite, vencido, datos discordantes o fuente oficial inaccesible: requerir aclaración y mantener pendiente. Un resultado ausente no autoriza a calificar a la agencia como irregular.

No se exige volumen de ventas, pertenencia a asociaciones, IATA, oficina física ni relación con una mayorista específica. La modalidad digital recibe los mismos criterios de identidad y evidencia.

3 Evaluación y responsabilidades

Las funciones pueden ser desempeñadas por personas dentro de la empresa, incluidas recepción, captura y documentación. El acceso se concede por función y capacitación, no por el nombre del puesto. Registrar nombramientos y suplencias antes de operar.

Rol interno	Acción y permisos	Límite
Recepción	Recibe solicitud, registra aceptación, asigna ID y solicita faltantes. Ve contacto y estado.	No evalúa autenticidad ni aprueba.
Capturista	Captura y corrige datos autorizados; indexa documentos y relaciona evidencias.	No marca Cumple ni cambia dictámenes.
Documentación	Contrasta R1 a R8, registra fuentes y evalúa evidencia; recomienda decisión.	No aprueba su propio análisis.
Aprobador autorizado	Segunda revisión de R9, valida resultados y registra decisión motivada.	Persona distinta de quien evaluó.
Administración	Publica decisión y gestiona ID, estado, fechas y distintivo autorizado.	No modifica resultados para favorecer ventas.
Revisor de apelaciones	Resuelve recursos con evidencia y motivos.	Sin intervención previa ni conflicto.

Capacitación y separación

Capacitar en requisitos, señales de suplantación, evidencia, privacidad, fuentes y trato imparcial. Recepción y captura pueden combinarse; administración conserva permisos mínimos. Evaluación y aprobación recaen en personas distintas. Quien asesore un expediente no emite su dictamen; registrar asesor, evaluador y aprobador, así como las recusaciones necesarias.

Declarar relaciones de propiedad, empleo, comisión o interés comercial directo con la agencia. Una persona vinculada se abstiene. Si no hay personal elegible, reasignar o posponer; no sustituir la segunda revisión por autorización comercial.

3 Evaluación y flujo de aprobación

Paso	Responsable	Resultado
1	Recepción	Solicitud aceptada, alcance, ID y control de duplicados.
2	Capturista	Datos y documentos completos, con referencias de evidencia.
3	Documentación	R1 a R8: Cumple / Pendiente / No cumple, con fuente, fecha y motivo.
4	Recepción y documentación	Aclaraciones comunicadas y discrepancias contrastadas.
5	Aprobador autorizado	R9, dictamen y firma o aceptación registrada.
6	Administración	Notificación y publicación autorizada de estado, alcance y vigencia.

Plazos internos aceptados

Confirmar recepción en 2 días hábiles. Evaluar en 10 días hábiles desde expediente completo. Dar 15 días hábiles para aclaraciones y pausar mientras falten datos o una fuente sea inaccesible. Cerrar como incompleto a los 30 días hábiles sin respuesta. Las aclaraciones dentro del proceso están incluidas; una reapertura no equivale automáticamente a una reevaluación con cargo. Aplicar el anexo A para distinguirlas.

Regla de decisión

R1 a R9 deben cumplir. Un pendiente impide emitir y un incumplimiento confirmado produce no aprobación motivada. No usar puntos que compensen faltantes. Pago, suscripción, asesoría, volumen de ventas o reseñas positivas no sustituyen evidencia. La cuenta de paga incluye un proceso de evaluación, nunca su aprobación.

Trazabilidad de la actuación

Registrar quién recibió, capturó, evaluó, aprobó, publicó y notificó. Las correcciones conservan dato previo, dato nuevo, motivo y fecha. Cada actuación debe estar vinculada al ID de la agencia y a la versión del protocolo. Las apelaciones siguen el procedimiento de la sección 6.

4 Insignia y vigencia

Una insignia de agencia y señales separadas

Emitir “Agencia verificada por Agency Advisor” solo tras aprobación completa. Existe una sola insignia con idénticos requisitos para todas las cuentas. Las comprobaciones específicas y “Experiencia verificada” son señales separadas; esta última corresponde a una reseña, no a la empresa.

Ficha de la verificación

- ID de verificación, entidad y marcas cubiertas, modalidad y función acreditada: minorista, mayorista o ambas.
- Versión del protocolo, alcance revisado, emisión, última comprobación y vencimiento.
- Estado actual y acceso al detalle. Mostrar equipo responsable; conservar identidades de revisores en el expediente interno.
- Texto de límites y enlace para reportar uso indebido o discrepancias.

Vigencia aceptada

Máximo 12 meses desde emisión, con vencimiento anticipado si caduca el RNT. Umbral aceptado el 7 de octubre de 2026. La vigencia oficial del RNT es de dos años según la consulta de SECTUR citada; esta regla no extiende ni sustituye su registro.

Iniciar renovación 30 días naturales antes de vencer. Reconfirmar identidad, representación, canales, RNT, actividad y condiciones; reevaluar todo cambio. Si vence sin renovación aprobada, retirar la insignia activa y mostrar “Verificación vencida”. No otorgar prórrogas automáticas.

Seguimiento y cambios

Comprobar RNT y canales cada 90 días y ante una alerta relevante. Solicitar comunicación de cambios de representante, control, domicilio, canales o situación del RNT dentro de 5 días hábiles. Las indisponibilidades de consulta se registran y reintentan; no se equiparan automáticamente a incumplimiento.

Uso del distintivo

El sello enlaza a la ficha actual, con ID y vigencia; una imagen copiada no basta. Una sucursal o empresa distinta no lo reutiliza. Cancelar la cuenta de paga no retira una insignia vigente ni elimina los controles de 90 días. Se conserva hasta su vencimiento si mantiene los requisitos. La versión conceptual del kit sigue sin emitirse hasta aprobación del protocolo y del expediente concreto.

5 Reseñas de experiencias reales

Distinguir lo que se comprobó

Verificar correo del autor permite identificar una cuenta. Corroborar contratación acredita una reserva. Acreditar prestación permite señalar viaje completado. Ninguno de estos pasos confirma automáticamente cada afirmación de la reseña.

Usar “Experiencia verificada” cuando autoría, contratación y prestación sean coherentes y estén respaldadas. Experiencias de cancelación pueden publicarse como “Contratación verificada · Viaje no realizado”, con criterios propios; no contarlas como viajes completados.

Evidencia y atribución

Solicitar confirmación o factura con datos ocultos y evidencia de prestación, o corroboración independiente equivalente. Vincular vendedor, operadora y viaje. Registrar fecha, tipo de evidencia y moderador. El rechazo o silencio de la agencia no invalida por sí solo el relato si existe evidencia suficiente.

Mostrar la evaluación de la agencia vendedora separada de la operadora. No trasladar automáticamente una crítica a todos los participantes. Sin reseñas, mostrar “Aún no hay opiniones”; no asignar cero estrellas. La fórmula de calificación y el mínimo de muestra se definirán antes de activar puntuaciones.

Autoría editorial

Reseña del viajero: escrita por el autor. Relato asistido: entrevista y redacción del equipo, aprobado por el viajero, etiquetado. Evaluación editorial: metodología, evidencia, autor y vínculos declarados; no se cuenta como reseña de consumidor ni altera ese promedio.

Moderación y respuesta

Proponer una reseña por autor y experiencia, con actualizaciones en el mismo registro. Verificar participación de cada autor; no duplicar un relato entre perfiles. Empleados y propietarios no califican su propia empresa. Excluir reseñas fabricadas, suplantación, amenazas, datos personales expuestos y contenido ajeno a la experiencia.

Permitir respuesta y corrección documentada de la empresa sin revelar documentación privada. Moderar por reglas, no por el sentido positivo o negativo de la opinión. El pago no permite eliminar una crítica legítima; el autor puede apelar una decisión de moderación.

6 Alertas suspensión y apelación

Situación	Acción inicial	Decisión y visibilidad
Queja o reseña negativa	Recibir evidencia y verificar identidad de la entidad afectada.	No suspender solo por una opinión. Mantener proceso de moderación separado.
Documentación o identidad discordante	Pedir aclaración y confirmar fuentes.	Si es material y creíble, suspender preventivamente por decisión humana motivada.
RNT vencido o falta comprobada de requisito	Confirmar dato y notificar.	Retirar sello activo; vencida por fecha o suspendida por pérdida de requisito.
Suplantación o falsificación confirmada	Preservar evidencia y restringir control del perfil.	Revocar verificación; registrar dictamen y permitir apelación.
Fuente oficial no disponible	Registrar fallo y reintentar.	Pendiente de comprobación; no inventar resultado ni publicar acusación.

Suspensión preventiva

Procede ante evidencia concreta de riesgo de suplantación, falsificación o pérdida material de requisito. Un revisor elegible decide y registra motivos dentro de 2 días hábiles desde la recepción de evidencia suficiente; si hay riesgo inmediato, actuar y notificar el mismo día. Mostrar “Verificación suspendida · En revisión”, sin declarar fraude antes de concluir.

Aclaración y resolución

Dar 10 días hábiles para responder y resolver dentro de 10 días hábiles de expediente completo. Si faltan verificaciones externas, informar avance al menos cada 10 días hábiles. Mantener suspendido el distintivo hasta decidir restitución o revocación. Publicar el estado y una razón general comprobada, sin evidencia privada.

Apelación

La agencia o autor puede apelar en 15 días hábiles desde notificación. Resolver en 15 días hábiles de expediente completo, por una persona distinta de las intervinientes y sin conflicto. Registrar argumento, evidencia, decisión y notificación. No cobrar por apelar. La apelación no reactiva automáticamente la insignia.

7 Privacidad y control del expediente

Finalidad y responsable

Usar la información para identificar al negocio, verificar requisitos, gestionar decisiones, atender aclaraciones y mantener el expediente. Identificar la entidad jurídica real responsable del tratamiento; la marca Agency Advisor no demuestra por sí sola una entidad independiente. Designar una persona o área para privacidad y derechos ARCO.

Aviso y autorizaciones

Poner a disposición un aviso propio antes de recabar información, con identidad y domicilio del responsable, datos tratados, finalidades, medios para limitar uso y divulgación, derechos ARCO y cambios del aviso. Registrar versión y recepción. Separar autorización de verificación, publicación y comunicaciones comerciales; no preseleccionar marketing ni condicionarlo a la insignia.

Información	Visibilidad y uso
Nombre comercial, ubicación general y canales comerciales	Publicar solo los campos autorizados y confirmar que los canales pertenecen a la empresa.
Representación, identidad y datos fiscales personales	Privados. Inspección y evidencia mínima del resultado; ocultar datos ajenos a la verificación.
Contrataciones y evidencia de viajes	Privadas, con datos de pasajeros, cuentas, firmas y localizadores ocultos. No pedir pasaportes ni listas de viajeros.
Dictamen, alcance, fechas e ID	Ficha pública con alcance, estado y vigencia; razones generales comprobadas sin adjuntar documentos privados.

Uso y transferencias

No compartir expedientes con Star Travel Group ni otras agencias, ni usarlos para prospectar viajeros. Una comprobación con proveedor comunica solo lo indispensable y se documenta. Controlar servicios tecnológicos mediante obligaciones de confidencialidad y seguridad; toda divulgación adicional requiere fundamento y registro.

7 Privacidad y conservación

Acceso por función

Recepción ve contacto, aceptación y faltantes. Captura ve los datos y documentos asignados, sin facultad de dictamen. Documentación y aprobación acceden a la evidencia necesaria. Administración publica solo campos autorizados. Privacidad consulta lo indispensable para solicitudes e incidentes. Registrar acceso, descargas y cambios; revocar permisos al cambiar de puesto.

Seguridad y comunicación

Usar cuentas individuales, acceso por rol, autenticación reforzada en el panel interno y almacenamiento y transmisión protegidos. No circular identificaciones o reservas por cuentas personales ni grupos abiertos. Reportar incidentes inmediatamente al responsable interno, contener el acceso, preservar bitácora y valorar las comunicaciones necesarias a las personas afectadas.

Conservación

Conservar evidencia minimizada durante la vigencia y hasta 12 meses después del cierre o vencimiento. Conservar dictámenes y bitácora mínima hasta 24 meses después del cierre. Eliminar o anonimizar al concluir. Un bloqueo por controversia u obligación aplicable se documenta y revisa cada 90 días; no prolongar conservación sin motivo. Confirmar el calendario en el aviso y la política de retención antes de recabar datos.

Acceso corrección cancelación y oposición

Habilitar un canal propio para derechos ARCO, revocación del consentimiento y limitación del uso. Registrar fecha, identidad de quien solicita, alcance, responsable y resolución. Atender conforme a los plazos legales aplicables; verificar antes de entregar datos. Eliminar un documento no obliga a borrar un hecho histórico público que pueda conservarse legítimamente: valorar y comunicar cada caso, protegiendo a terceros.

Expediente y transparencia

Conservar requisito, resultado, fuente, evidencia, fecha y evaluador, así como versión, aprobador, conflictos, vigencia y notificación. Consultar PROFECO como contexto con identidad, periodo y estado procesal; una queja abierta no acredita responsabilidad y un resultado ausente no acredita conducta impecable.

Publicar metodología, propiedad y vínculos relevantes. La publicidad queda fuera de esta etapa. Las referencias comerciales corroboran operaciones sin otorgar veto. Las encuestas usan las reglas del anexo A y autorizaciones separadas. Estas disposiciones no sustituyen el aviso de privacidad ni la revisión del tratamiento específico.

8 Lista de comprobación y dictamen

Usar esta hoja por agencia. Recepción y captura integran el expediente; documentación evalúa y una persona aprobadora distinta registra la decisión. Completar con referencias de evidencia; la hoja vacía no constituye aprobación.

Agencia e ID: _____ Alcance: _____
Recepción y captura: _____ Documentación: _____

ID	Control	Resultado
R1	Identidad y datos fiscales coherentes	Por completar
R2	Representante identificado y autorizado	Por completar
R3	Canales comerciales comprobados	Por completar
R4	Ubicación y modalidad comprobadas	Por completar
R5	Aceptaciones y autorización de publicación	Por completar
R6	RNT corroborado y vigente	Por completar
R7	Operación real dentro de 24 meses corroborada	Por completar
R8	Condiciones y reclamaciones disponibles	Por completar
R9	Segunda revisión y ausencia de conflictos	Por completar

Resultados admitidos: Cumple / Pendiente / No cumple. Cada fila debe indicar referencia de evidencia y motivo en el expediente. No marcar Cumple por ausencia de alertas.

Dictamen

Decisión: Aprobar / Requerir aclaración / No aprobar.
Motivo y pendientes: _____
Aprobador distinto del analista: _____
Declaración de conflicto y recusación: _____
ID de verificación y versión: _____
Emisión y vencimiento: _____
Fecha de notificación y autorización de publicación: _____

La emisión se habilita únicamente si R1 a R9 cumplen, el protocolo está aprobado, la aprobación del expediente está registrada y la publicación está autorizada. El sello se retira automáticamente por vencimiento; suspensiones o revocaciones requieren decisión trazable.

9 Aprobación del protocolo y fuentes

Antes de emitir la primera insignia

- Asignar personal interno capacitado a recepción, captura, documentación, aprobación y apelaciones; registrar nombre, puesto, permisos, suplencia y conflictos.
- Aplicar los umbrales aceptados: operación completada en 24 meses, vigencia de hasta 12 meses, controles de 90 días y demás plazos operativos de este protocolo.
- Identificar al responsable jurídico del tratamiento y designar una persona o área de privacidad. Habilitar aviso propio, términos, conservación y canal para derechos ARCO, aclaraciones e incidentes.
- Aprobar texto y ficha de la insignia y probar emisión, vencimiento, suspensión y revocación con expedientes ficticios.
- Formalizar la entrada en vigor después de asignar responsables y habilitar controles. Publicar la metodología y mantener disponible la versión aplicada a cada expediente.

Formalización de la entrada en vigor

Coordinación de verificación y nombre: _____
Recepción y captura asignadas: _____
Documentación y aprobador distinto: _____
Persona o área de privacidad y canal: _____
Versión y fecha de entrada en vigor: _____
Referencia de aceptación formal: _____

La validación de contenido del 7 de octubre de 2026 se registra en el control documental. Al formalizar la entrada en vigor, completar versión, responsable nominal, aprobador y fecha coincidentes y registrar APROBADO. Esta versión no simula firmas, nombramientos ni expedientes aprobados.

Referencias consultadas el 7 octubre 2026

SECTUR. Consulta pública del Registro Nacional de Turismo. Búsqueda por nombre y estado o folio, advertencia de posibles errores de captura y vigencia de certificados de dos años. https://rnt-consulta.sectur.gob.mx/

PROFECO. Solicitud de información sobre el comportamiento comercial de determinados proveedores, PROFECO-00-011. Incluye número de quejas, estado procesal y periodo consultado. https://www.gob.mx/public/tramites/detalleTramite.xhtml?homoclave=PROFECO-00-011

Base del proyecto: Guía de marca Agency Advisor v0.1 y Ficha modelo v0.1, del 7 octubre 2026. Las reglas operativas de este protocolo son propuestas propias; las fuentes oficiales no constituyen un aval a Agency Advisor.

Referencia adicional consultada el 7 octubre 2026: Cámara de Diputados, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, texto vigente con última reforma DOF 14-11-2025, artículos 14 a 20 y 27 a 31. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDPPP.pdf

Anexo A Cuentas y evaluación imparcial

Las modalidades y el cobro se detallan en Condiciones comerciales de cuentas y servicios AA-CC-001 v0.1. Este anexo fija los controles que ninguna oferta, descuento o suscripción puede modificar. Si hay discrepancia sobre elegibilidad, emisión, estado o vigencia, prevalece este protocolo.

Acceso y proceso incluido

La cuenta Free permite prerregistro, perfil público autorizado y reseñas con respuesta. El perfil no acredita verificación. La evaluación individual es un servicio pagado de revisión y dictamen, independiente de su resultado. La cuenta de paga añade diagnóstico de elegibilidad, orientación documental y seguimiento postventa de hasta diez operaciones por mes.

La cuenta de paga incluye una evaluación por cada periodo de doce meses de suscripción: inicial o de renovación, según el estado de la agencia. No es un intento mensual. Una baja y reactivación no restablecen un proceso ya utilizado. La renovación del servicio no renueva automáticamente el dictamen ni extiende la insignia.

Asesoría y dictamen

El diagnóstico identifica qué requisitos están listos, pendientes o no acreditados; entrega observaciones y una lista de acciones. No certifica cumplimiento legal integral, no fabrica evidencia ni garantiza elegibilidad futura. El asesor no emite el dictamen de ese expediente. El evaluador y el aprobador cumplen además la separación y ausencia de conflictos de la sección 3.

Aclaración reevaluación y apelación

Aclaración: completar o explicar evidencia durante el proceso abierto, sin cargo adicional. Reevaluación: nueva solicitud tras dictamen desfavorable y corrección documentada de pendientes. Apelación: revisión de un posible error de decisión; es gratuita y sigue la sección 6. Nunca condicionar una apelación a contratar otra revisión.

La tarifa reducida de reevaluación aplica al mismo negocio y alcance si la nueva solicitud con expediente corregido se presenta dentro de los 90 días naturales posteriores al dictamen inicial desfavorable. Registrar fecha, vínculo al expediente previo y cambios. Si cambia identidad o alcance, valorar una evaluación nueva y comunicarlo antes de cobrar. El importe y la reducción se informan en la oferta comercial; no cambian R1 a R9.

Vigencia y cobros separados

La cancelación, el vencimiento de la suscripción o la falta de pago solo afectan los servicios contratados. No constituyen fraude ni incumplimiento de verificación. Agency Advisor mantiene controles de una insignia vigente hasta su vencimiento. Sin renovación aprobada, el estado cambia a vencida según la sección 4. No vender niveles de confianza, eliminación de críticas, trato preferente en apelaciones ni posición orgánica.

Anexo A Seguimiento postventa

El servicio de la cuenta de paga gestiona encuestas de hasta diez operaciones por mes para corroborar atención y reunir experiencias documentadas. No garantiza diez respuestas, viajes completados, reseñas publicadas ni satisfacción del cliente. No sustituye los requisitos de identidad y actividad de la agencia.

Unidad y selección

Una operación es una reserva o contratación comercial, no cada pasajero. Registrar una referencia interna protegida y evitar duplicados. Seleccionar consecutivamente o mediante una muestra previamente definida por Agency Advisor; la agencia no escoge solo clientes satisfechos. Documentar universo, periodo y criterio, con datos mínimos. Los resultados no representan automáticamente a toda la clientela.

Invitación y participación

La agencia comparte un enlace individual para que el cliente participe voluntariamente. No entregar bases de contactos ni listas de pasajeros. El servicio incluye invitación, hasta dos recordatorios permitidos y validación de respuestas recibidas. Detener recordatorios al responder o rechazar. Registrar aviso y decisiones; mantener separados encuesta, publicación de reseña y comunicaciones comerciales.

Qué se pregunta y qué se acredita

Evaluar atención en compra, entrega de documentación, asistencia y experiencia tras el viaje; usar No aplica cuando corresponda. Verificar participación y evidencia mínima antes de asignar una señal pública. Una respuesta por sí sola no acredita contratación ni prestación. Una cancelación se trata como viaje no realizado conforme a la sección 5.

Para mayoristas, distinguir comprador agencia y viajero final. Una encuesta B2B no se presenta como testimonio de un viajero. Atribuir atención de la minorista y servicio de la operadora por separado. No trasladar conclusiones entre entidades sin evidencia.

Reporte y reseñas

Entregar resultados agregados con operaciones invitadas, respuestas, tasa de respuesta, dimensiones evaluadas y oportunidades de mejora. No revelar identificadores ni desgloses que permitan identificar a un cliente. Conservar opiniones favorables y desfavorables bajo las mismas reglas; no ofrecer una recompensa condicionada al sentido de la respuesta.

Publicar una reseña solo con autorización del autor y los controles de evidencia y moderación de la sección 5. La agencia no aprueba ni veta el texto. Un relato asistido requiere aprobación del viajero y etiqueta. Los usuarios de cuenta Free conservan acceso a reseñas y respuesta; el pago solo añade gestión proactiva y reportes.

Registro y privacidad

Registrar operación, criterio de selección, invitaciones, recordatorios, estado de respuesta, evidencia y decisiones de publicación. Aplicar minimización, acceso y conservación de la sección 7. No reutilizar datos para prospectar viajeros ni compartir expedientes con Star Travel Group. El modelo de cuenta, las cuotas y la cancelación se rigen por AA-CC-001.