

Poderia iniciar com um bem vindo à PUKARUMI

Sejam muito bem-vindos à Pukarumi B2B!
Estamos muito felizes em iniciar esta parceria com vocês!

Trabalhamos com um modelo B2B de **responsabilidades compartilhadas**, no qual cada parte tem um papel fundamental para proporcionar a melhor experiência aos passageiros.

Como funciona nossa parceria?

A Pukarumi é responsável pela operação dos serviços contratados, zelando pela segurança, conforto e bem-estar dos passageiros, bem como pelo cumprimento do itinerário e dos passeios confirmados.

A agência parceira é responsável pela assistência e pelo acompanhamento de seus clientes durante toda a estadia no Atacama, atendendo às suas dúvidas, necessidades e solicitações que não estejam diretamente relacionadas à operação dos serviços contratados.

Para preservar a confiança, a transparência e a parceria entre nossas empresas, **a Pukarumi não realiza atendimentos autônomos aos passageiros das agências**. Mantemos a agência como principal ponto de contato com seus clientes e, sempre que necessário, coordenamos diretamente com vocês as situações relacionadas aos nossos serviços.

Nosso objetivo é trabalhar em conjunto, com comunicação clara, respeito ao papel de cada parte e compromisso com a satisfação dos passageiros.

Contem com nossa equipe B2B para apoiá-los no dia a dia e construirmos juntos uma parceria sólida e duradoura!

 **Sejam muito bem-vindos à família Pukarumi!**

GUIA OPERACIONAL B2B

Pukarumi Travel | Informações para agências parceiras

Sejam bem-vindos à Pukarumi! 

Para que nossa parceria funcione de maneira organizada, transparente e eficiente, reunimos neste guia as principais orientações sobre nossa operação, logística e forma de trabalho.

Nosso objetivo é oferecer experiências de qualidade aos passageiros por meio de uma parceria baseada em confiança, comunicação e responsabilidades compartilhadas.

1. Como funciona nosso atendimento?

Nosso atendimento B2B é realizado por meio de um **grupo de WhatsApp exclusivo para a agência e a equipe Pukarumi**.

- **Horário de atendimento:** todos os dias, das 08h às 23h.
- **Organização da equipe:** trabalhamos em turnos para garantir a continuidade do suporte ao longo do dia.
- **Comunicação:** utilizamos o grupo para solicitações, esclarecimentos, acompanhamento das reservas e alinhamentos operacionais.

Pedimos que as informações sejam enviadas de maneira clara e organizada, facilitando o acompanhamento de cada solicitação por toda a equipe.

2. Como funciona nossa planilha de reservas?

Trabalhamos com uma planilha online de Excel para centralizar as informações dos passageiros e organizar nossa operação.

Responsabilidades da agência:

- Inserir os dados completos dos passageiros e das reservas na planilha disponibilizada.
- Conferir se as informações estão corretas e atualizadas.
- Registrar observações importantes, como restrições alimentares, alergias e outras necessidades relevantes.
- Avisar a equipe Pukarumi pelo WhatsApp após preencher ou atualizar as informações, para que possamos conferir e incorporar as reservas à nossa planilha geral.

Importante: o preenchimento da planilha é essencial para que nossa equipe tenha acesso aos dados necessários para organizar os serviços. Sempre que houver alterações, avise nossa equipe pelo grupo.

3. Como organizamos a capacidade dos grupos?

Não estabelecemos um limite geral para o recebimento de reservas. Recebemos as solicitações e organizamos a logística de acordo com a capacidade dos veículos e a disponibilidade operacional.

Nossa referência habitual é de **até 15 passageiros por van**, respeitando as exceções abaixo:

- **Geysers del Tatío:** máximo de 14 passageiros por van, devido à necessidade de um assistente.
- **Piedras Rojas:** máximo de 14 passageiros por van, também devido à necessidade de um assistente.

O número mínimo de referência para a operação de um tour regular é de **6 passageiros**.

Quando uma van atinge sua capacidade máxima e há passageiros adicionais ou novas solicitações, podemos organizar outro veículo ou, conforme a disponibilidade, encaminhar os passageiros para outra operadora de confiança em San Pedro de Atacama, que trabalhe com um padrão de serviço igual ou semelhante ao nosso.

Nosso compromisso é buscar a melhor solução para atender às reservas, preservando a qualidade e a segurança da operação.

4. Posso reservar um grupo de 14 passageiros como privado, pagando o valor de compartilhado?

Não automaticamente. **O número de passageiros, por si só, não transforma uma reserva regular em um serviço privado.**

Quando uma agência reúne um grupo de 14 passageiros, podemos avaliar a possibilidade de fechar uma van exclusiva. Nesse caso, é importante definir previamente se o serviço será regular ou privado, pois as condições operacionais são diferentes.

Se a van for exclusiva, mas o serviço contratado for regular, permanecem as regras do tour compartilhado: horários de saída e embarque definidos pela operação, roteiro estabelecido, paradas programadas e demais condições do serviço regular.

A exclusividade do veículo não significa, por si só, que a agência poderá alterar horários, itinerários ou demais condições.

Para um serviço privado com maior flexibilidade, é necessário solicitar uma cotação específica.

5. Qual é a diferença entre tour regular e tour privado?

Tour regular (compartilhado)

- Opera conforme horários e roteiro definidos pela Pukarumi.
- Segue as paradas e condições estabelecidas para cada passeio.
- O embarque e o retorno seguem os pontos definidos para o serviço regular.

- O drop-off padrão é na praça principal de San Pedro de Atacama, conhecida como Plaza Apocheta, conforme a operação do tour.

Mesmo quando uma agência fecha a capacidade de uma van, as condições do serviço regular continuam válidas, caso essa seja a modalidade contratada.

Tour privado

- Permite maior flexibilidade para definir horários e itinerários, conforme viabilidade operacional.
- Possibilita avaliar pontos de embarque e desembarque no hotel.
- Pode incluir uma experiência gastronômica diferenciada, conforme o serviço contratado.
- Permite solicitar, quando houver disponibilidade, um guia ou motorista com quem a agência já tenha trabalhado e tenha gostado.

Todas essas condições precisam ser alinhadas e confirmadas na cotação antes da contratação. A alimentação diferenciada, a escolha de profissionais e os serviços adicionais dependem da disponibilidade e do que estiver incluído na proposta.

6. Como funciona o tour Astronômico durante a Lua Cheia?

A Pukarumi opera o tour astronômico também em períodos de Lua Cheia. Nesses dias, a experiência recebe o nome de **Astrolunar**, com foco especial na observação e na apreciação da Lua.

É importante orientar o passageiro de que a luminosidade lunar reduz o contraste do céu e pode diminuir a visibilidade de estrelas e outros objetos celestes menos brilhantes.

Assim, o Astrolunar oferece uma experiência diferente da observação astronômica realizada em noites de menor luminosidade lunar.

7. Como funcionam os valores dos tours regulares?

Os valores NET dos tours regulares disponibilizados às agências correspondem às nossas tarifas de custo para parceiros, dentro das condições comerciais estabelecidas pela Pukarumi.

Essas tarifas já estão estruturadas dentro dos limites comerciais da operação e **não devem ser entendidas como valores com uma comissão adicional da Pukarumi para a agência.**

A agência pode estruturar seu preço final de venda de acordo com sua estratégia comercial, respeitando as condições acordadas entre as empresas.

Trabalhamos com grupos numerosos tanto em tours regulares quanto em serviços privados. Por isso, cada solicitação deve ser organizada conforme a modalidade contratada, a capacidade operacional e a disponibilidade.

8. Como garantir uma operação organizada?

Para que tudo funcione da melhor maneira, contamos com a colaboração das agências parceiras:

- Enviar os dados completos dos passageiros dentro dos prazos operacionais.
- Conferir datas, passeios, documentos e demais informações.
- Registrar restrições alimentares, alergias e necessidades especiais nas observações da reserva.
- Comunicar alterações e solicitações pelo grupo de WhatsApp.
- Avisar a equipe após preencher a planilha.
- Orientar os passageiros sobre os horários, pontos de encontro e regras do passeio.
- Manter a agência como principal ponto de contato com seus clientes durante a estadia, coordenando com a Pukarumi as questões diretamente relacionadas aos serviços contratados.

A Pukarumi é responsável pela operação dos serviços confirmados, enquanto a agência acompanha e presta assistência aos seus clientes durante a estadia no Atacama. Essa divisão de responsabilidades é fundamental para manter uma parceria transparente e confiável.

Contem conosco! Nossa equipe B2B está à disposição para apoiar vocês na organização das reservas e na construção de experiências memoráveis no Atacama.

9. Pontos de embarque (Pick-up)

Hotéis dentro do nosso perímetro urbano.

E quando o passageiro está hospedado fora do perímetro urbano?

Nossos pick-ups regulares são realizados somente dentro do perímetro urbano atendido em San Pedro de Atacama. Hospedagens localizadas fora dessa área não contam com busca diretamente no hotel.

Nesses casos, a agência deve orientar o passageiro a se deslocar até o ponto de encontro correspondente ao passeio:

- **Tours AM:** Praça Principal de San Pedro de Atacama (Plaza Apacheta).
- **Tours PM:** agência Pukarumi, na Domingo Atienza, 419.

É responsabilidade da agência informar previamente ao passageiro o endereço correto e confirmar que ele esteja ciente do local e do horário de apresentação.

Importante: os pontos de encontro dos tours regulares devem ser respeitados. Qualquer necessidade especial de embarque deverá ser consultada previamente com nossa equipe B2B e estará sujeita à disponibilidade operacional.

Contamos com a colaboração de todos para garantir uma operação organizada e uma experiência tranquila para nossos passageiros.

10. Formas de pagamento

Para facilitar as operações entre a Pukarumi e nossas agências parceiras, disponibilizamos diferentes modalidades de pagamento. Confira as opções disponíveis:



1. Wise — transferência à vista

Aceitamos pagamentos por meio da Wise. Para utilizar essa modalidade, a agência precisa ter uma conta ativa na plataforma e realizar a transferência conforme os dados de pagamento fornecidos pela Pukarumi.



2. Nautt — transferência via Pix

Disponibilizamos a opção de pagamento via Pix por meio da plataforma Nautt, com **câmbio fixo de R\$ 1 = CLP 160**, conforme a condição estabelecida para essa modalidade.



3. Transferência bancária no Chile

Também aceitamos transferências de contas bancárias chilenas, conforme os dados bancários fornecidos pela Pukarumi.



4. Transferência em dólares (USD)

O pagamento pode ser realizado por transferência bancária em dólares, conforme os dados e as instruções enviados pela nossa equipe.



Pagamento com cartão de crédito

No momento, **não trabalhamos com pagamentos por cartão de crédito**. Estamos desenvolvendo essa possibilidade para oferecer mais alternativas às nossas agências parceiras no futuro.



Importante

Antes de realizar o pagamento, confirme com nossa equipe B2B a modalidade escolhida, os dados para transferência, a moeda e o valor correspondente.

Para facilitar a identificação e a conciliação dos pagamentos, solicitamos que a agência envie o comprovante pelo grupo de WhatsApp após a realização da transferência.