



Razón social: Mamá Viajera

NIT: 1093776606-2

RNT: 242530

Sitio web: www.mamaviajera.com.co

Correo electrónico: inforeservas@mamaviajera.com.co

WhatsApp: 310 349 8453

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PLAN VACACIONAL

1. Vigencia del Plan Vacacional

El plan vacacional tendrá una vigencia de **doce (12) meses**, contados a partir de la fecha de adquisición.

La solicitud de reserva definitiva deberá realizarse con una antelación mínima de **dos (2) meses** a la fecha de viaje deseada y estará sujeta a disponibilidad aérea y hotelera.

2. Forma de Pago y Condiciones Económicas

El plan vacacional se paga de la siguiente manera:

- **Aporte inicial o separación del cupo:** valor informado por la agencia al momento de la compra.
- **Excedente del plan:** deberá ser cancelado en su totalidad **dos (2) meses antes** de la fecha de viaje.

Planes promocionales y campañas especiales (2x1)

Cuando el plan adquirido corresponda a un plan promocional 2x1 o campañas especiales vigentes, el cliente deberá cancelar **el 100 % del valor del plan con una antelación mínima de tres (3) meses** antes de la fecha de viaje, sin excepción.

La agencia podrá recibir pagos mensuales o pagos completos, conforme a lo indicado en el correo de confirmación enviado al cliente.

El incumplimiento en las fechas pactadas de pago podrá generar **incrementos tarifarios en tiquetes aéreos, hoteles o servicios**, los cuales deberán ser asumidos en su totalidad por el cliente.

3. Aporte Inicial o Separación del Cupo

El aporte inicial o separación del cupo hace parte del valor total del plan vacacional y confirma la intención de compra del cliente.

*Aquí trabajamos con **madres cabeza de hogar** que hacen posible cada experiencia con amor y compromiso*



Razón social: Mamá Viajera

NIT: 1093776606-2

RNT: 242530

Sitio web: www.mamaviajera.com.co

Correo electrónico: inforeservas@mamaviajera.com.co

WhatsApp: 310 349 8453

Este valor **no es reembolsable bajo ninguna circunstancia**, independientemente del motivo de cancelación o desistimiento.

4. Reserva del Plan y Canales Oficiales de Comunicación

La solicitud de reserva deberá realizarse **exclusivamente** a través del correo electrónico:

✉ inforeservas@mamaviajera.com.co

El tiempo estimado de respuesta por parte de la agencia será de **cinco (5) a ocho (8) días hábiles**.

5. Información del Plan Contratado

El plan contratado corresponde **única y exclusivamente** a la información enviada por la agencia de viajes al correo electrónico suministrado por el cliente.

En dicho correo se describe de manera clara y detallada:

- La cantidad de días a vacacionar
- El alojamiento elegido por el cliente o asignado por la agencia en caso de planes promocionales
- Los traslados ida y regreso aeropuerto – hotel – aeropuerto
- La alimentación según el plan elegido
- Los tours, cuando apliquen según el destino
- El equipaje incluido en el plan, correspondiente a **una (1) mochila personal que quepa bajo el asiento del avión**
- La cantidad de personas que viajan
- Las fechas del viaje

Cualquier servicio, beneficio o condición que **no se encuentre expresamente descrito en dicho correo electrónico no tendrá validez alguna**, aun cuando haya sido mencionado de manera verbal o informal.

6. Alojamiento y Elección del Hotel

El cliente declara conocer y aceptar el hotel reservado, el cual es previamente presentado mediante imágenes, descripciones y cotización enviada por la agencia.

Mamá Viajera no se hace responsable si, al llegar al destino, el cliente considera que el hotel no es de su agrado, ya que la elección final corresponde exclusivamente al cliente.

Alojamiento en Planes Promocionales

*Aquí trabajamos con **madres cabeza de hogar** que hacen posible cada experiencia con amor y compromiso*



Razón social: Mamá Viajera

NIT: 1093776606-2

RNT: 242530

Sitio web: www.mamaviajera.com.co

Correo electrónico: inforeservas@mamaviajera.com.co

WhatsApp: 310 349 8453

En los planes promocionales, el alojamiento será **asignado directamente por la agencia de viajes** al momento de realizar la reserva final.

Dicha asignación se realiza con el fin de otorgar hoteles que se encuentren disponibles en **tarifa promocional**, garantizando el beneficio económico ofrecido al cliente.

En estos casos, el cliente acepta que la elección del alojamiento no es personalizada y queda sujeta a disponibilidad y condiciones de la promoción vigente.

7. Composición del Grupo de Viaje

El cliente deberá suministrar información veraz y completa respecto a:

- Cantidad de personas que viajan
- Edades de los pasajeros

Si al momento de iniciar el viaje la información suministrada difiere de la realidad, el cliente deberá asumir los **incrementos tarifarios correspondientes**, siendo esta información de su exclusiva responsabilidad.

8. Servicios Especiales y No Incluidos

Servicios adicionales tales como habitaciones temáticas, vista al mar, cunas, niñeras, guarderías u otros servicios no incluidos en el plan deberán ser solicitados directamente al hotel y serán asumidos económicamente por el cliente.

9. Tiquetes Aéreos y Condiciones de Vuelo

La agencia enviará opciones de vuelos disponibles y el cliente decidirá cuál adquirir.

Si el cliente solicita una aerolínea, itinerario, horarios o condiciones diferentes a las contempladas dentro del plan adquirido, deberá asumir cualquier **valor adicional o incremento tarifario**.

Si al cumplirse la fecha límite de pago del excedente el cliente no ha realizado el pago correspondiente, asumirá cualquier incremento en tarifas aéreas.

La agencia no se hace responsable por cambios administrativos, operativos o de itinerario realizados por las aerolíneas. En estos casos, Mamá Viajera actuará únicamente como mediadora, sin responsabilidad económica ni obligación de devolución de dinero.

*Aquí trabajamos con **madres cabeza de hogar** que hacen posible cada experiencia con amor y compromiso*



Razón social: Mamá Viajera

NIT: 1093776606-2

RNT: 242530

Sitio web: www.mamaviajera.com.co

Correo electrónico: inforeservas@mamaviajera.com.co

WhatsApp: 310 349 8453

Cualquier modificación en los tiquetes aéreos deberá ser asumida por el cliente conforme a las políticas de la aerolínea.

No se garantiza la emisión de tiquetes aéreos en el mismo avión para todos los integrantes del grupo familiar, ya que la disponibilidad está sujeta a la confirmación de cada aerolínea según el número de cupos requeridos al momento de la solicitud.

La agencia se reserva el derecho de acomodar a los viajeros en los vuelos disponibles, de acuerdo con la oferta y los itinerarios vigentes de las aerolíneas al momento de la compra.

No obstante, se realizará la gestión necesaria para **mantener horarios de vuelo iguales o lo más similares posibles**, con el fin de que los pasajeros puedan iniciar y disfrutar sus vacaciones dentro del mismo rango de tiempo.

Los asientos en los vuelos son asignados de manera aleatoria por la aerolínea, de acuerdo con su disponibilidad y políticas internas. En caso de que el cliente solicite alguna preferencia de asiento, incluyendo asientos contiguos o una ubicación específica dentro de la aeronave, dicha solicitud deberá ser informada a la agencia de viajes en el momento de realizar la compra de los tiquetes aéreos. El cliente deberá asumir el valor adicional que establezca la aerolínea correspondiente, el cual deberá ser cancelado de manera inmediata para proceder con la compra y asignación de cada uno de los asientos solicitados.

La Agencia no será responsable por retrasos, reprogramaciones o cancelaciones de vuelos ocasionadas por **condiciones climáticas** determinadas por las aerolíneas o autoridades aeroportuarias.

En caso de que el pasajero solicite **cambios en los tiquetes aéreos y/o la postergación de su reservación**, deberá asumir en su totalidad los costos adicionales, penalidades o diferencias tarifarias establecidas por la aerolínea, hotel o proveedor correspondiente.

10. Modificaciones del Plan Vacacional

El cliente podrá solicitar modificaciones de destino, fechas o acompañantes únicamente si:

- No se han emitido los tiquetes aéreos
- No se ha realizado el pago definitivo del hotel

Una vez emitidos los tiquetes o confirmadas las reservas hoteleras, no aplicarán modificaciones sin costos adicionales.

11. Transferencias, Reprogramaciones y Cancelaciones

*Aquí trabajamos con **madres cabeza de hogar** que hacen posible cada experiencia con amor y compromiso*



Razón social: Mamá Viajera

NIT: 1093776606-2

RNT: 242530

Sitio web: www.mamaviajera.com.co

Correo electrónico: inforeservas@mamaviajera.com.co

WhatsApp: 310 349 8453

El plan vacacional es **transferible, pero no reembolsable**.

El cliente contará con hasta **doce (12) meses** para reorganizar su viaje en caso de contingencia, siempre y cuando no se hayan emitido tiquetes aéreos ni pagado definitivamente el hotel.

En caso de haberse emitido tiquetes o confirmado reservas, el cliente deberá transferir el plan a un tercero o viajar en la fecha inicialmente establecida.

La Agencia de Viajes no se hace responsable por las **condiciones climáticas** que puedan presentarse en el destino turístico y que, como consecuencia de ello, impidan total o parcialmente la realización de actividades, excursiones o tours programados

la Agencia no asume responsabilidad cuando, **por causas climáticas**, el destino no se encuentre en condiciones óptimas para el disfrute total de las vacaciones, al tratarse de situaciones ajenas a su control.

12. Derecho de Retracto

De conformidad con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el cliente podrá ejercer el derecho de retracto dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la compra.

13. Exclusiones y Responsabilidad del Cliente

Mamá Viajera no se hace responsable por:

- Cambios realizados por la aerolínea una vez emitidos los tiquetes
- Modificaciones de itinerarios por parte de la aerolínea
- Incumplimiento de pagos por parte del cliente
- Pérdida de vuelos, llegadas tardías, sanciones o compra de nuevos tiquetes por causas atribuibles al cliente

14. Documentación Requerida para el Viaje

Viajes nacionales:

Documento de identidad de todos los pasajeros, correo electrónico, teléfono y dirección.

Viajes internacionales:

Pasaporte con mínimo **seis (6) meses** de vigencia.

Menores de edad:

Autorización notariada y demás documentos exigidos por la ley.

*Aquí trabajamos con **madres cabeza de hogar** que hacen posible cada experiencia con amor y compromiso*

15. Limitación de Responsabilidad

La agencia no será responsable por inconvenientes atribuibles al cliente. En estos casos, el plan se considerará utilizado sin derecho a reembolso.

16. Acuerdos Contractuales

No existen acuerdos verbales por fuera del presente documento. Cualquier pacto no escrito carecerá de validez legal.

17. Tratamiento de Datos Personales

El cliente autoriza el tratamiento de sus datos personales conforme a la normativa legal vigente.

18. Aceptación de los Términos y Condiciones

El cliente declara haber leído, comprendido y aceptado la totalidad de los presentes Términos y Condiciones.



Representante Legal:

Karol Melissa Tolosa Cuellar

CC 1093776606