

# Política de Devoluciones

---

## 1. Generalidades

Con Derecho a Viajar es una agencia comprometida con la transparencia, el turismo responsable y la satisfacción de sus viajeros. Esta política regula las condiciones de cancelación, cambio y devolución para todos los servicios contratados. Al confirmar una reserva, el cliente acepta los términos aquí descritos.

## 2. Cancelaciones por parte del cliente

Las cancelaciones deben realizarse por escrito a través de los canales oficiales de la agencia. Según el tiempo de antelación respecto a la fecha del viaje, se aplicarán las siguientes condiciones:

- Más de 30 días antes: reembolso del 80% del valor pagado.
- Entre 15 y 30 días antes: reembolso del 50% del valor pagado.
- Entre 7 y 14 días antes: reembolso del 25% del valor pagado.
- Menos de 7 días antes: sin derecho a reembolso. Se podrá evaluar bono a favor según el caso.

## 3. Tiempos de reembolso

Los reembolsos se realizarán dentro de los 10 a 20 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud formal y verificación del caso. Se harán por el mismo medio de pago utilizado en la reserva, salvo acuerdo distinto.

## 4. Servicios no reembolsables

Los siguientes servicios no son reembolsables una vez confirmados con terceros: reservas de alojamiento con proveedores locales, tiquetes aéreos o fluviales gestionados por la agencia, y actividades con comunidades que impliquen prepago de cupos. Estos casos se informarán claramente al momento de la reserva.

## 5. Cancelaciones por fuerza mayor

En casos de fuerza mayor —condiciones climáticas extremas, alteraciones de orden público, emergencias sanitarias u otras causas ajenas a la voluntad de las partes— la agencia ofrecerá al cliente:

- Reprogramación del viaje sin costo adicional, o
- Bono a favor por el valor total pagado, válido por 12 meses.

No se ofrecerán reembolsos en dinero por causas de fuerza mayor, salvo casos excepcionales a criterio de la agencia.

## 6. No presentación (No Show)

La no presentación del cliente en la fecha y lugar acordados, sin cancelación previa, implica la pérdida total del servicio sin derecho a reembolso ni bono compensatorio.

## 7. Cambios en el itinerario

La agencia podrá realizar ajustes en el itinerario por razones logísticas, climáticas o de seguridad, siempre garantizando la calidad de la experiencia. En ningún caso estos ajustes darán derecho a reembolso si el servicio se presta en condiciones equivalentes.

### **8. Modificaciones solicitadas por el cliente**

Los cambios de fecha o destino solicitados por el cliente están sujetos a disponibilidad y podrán tener un costo administrativo. Deben solicitarse con al menos 10 días hábiles de anticipación.

### **9. Contacto para cancelaciones y reembolsos**

Todas las solicitudes deben realizarse por escrito a través de los canales oficiales:

- WhatsApp: +57 320 659 0828
- Correo: [conderechoaviajar@gmail.com](mailto:conderechoaviajar@gmail.com)
- Instagram: [@conderechoaviajar](https://www.instagram.com/conderechoaviajar)

La agencia responderá dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud.