FAMI TRAVEL

Política de devoluciones

Última actualización: octubre de 2026

Publicado en: https://www.destinosfamitravel.com/politica-de-cambios-y-devoluciones/

1. Alcance

Fami Travel vende servicios turísticos (pasajes, hospedaje, tours y paquetes), no productos físicos. Por eso, la «devolución» se entiende como la devolución del dinero pagado en los casos que se indican en esta política, y como la corrección o reenvío de documentos cuando hay un error de entrega.

2. Casos en que devolvemos tu dinero

- Cobro duplicado, cobro erróneo o por un monto distinto al acordado.
- Servicio no prestado por causas atribuibles a la agencia o al proveedor, sin una alternativa que el cliente acepte.
- Reserva no confirmada: si pagaste y no logramos confirmar tu reserva, devolvemos el 100 %.
- Cancelaciones dentro de los plazos de la Política de cancelaciones (el monto se calcula según la Política de reembolsos).

3. Servicio, boleto o voucher que no llega, o error en la entrega

Si después de confirmado tu pago no recibes tu confirmación, boleto electrónico o voucher dentro de las 24 horas siguientes, o lo recibes con errores (nombres, fechas, destino u otros datos), procedemos así:

- Paso 1: avísanos por info@destinosfamitravel.com o WhatsApp +51 924 591 254 con tu código de reserva y el detalle del problema.
- Paso 2: verificamos el caso con el proveedor en un máximo de 2 días hábiles.
- Paso 3: reenviamos o corregimos el documento en un máximo de 5 días hábiles desde tu aviso, sin costo para ti cuando el error sea nuestro.
- Paso 4: si no es posible entregar el servicio o el documento, te devolvemos el 100 % de lo pagado en un plazo de hasta 15 días hábiles.

4. Cobros no reconocidos o duplicados

Si ves en tu estado de cuenta un cobro que no reconoces o un cobro duplicado, escríbenos primero a info@destinosfamitravel.com con tu código de reserva y la captura del movimiento. Verificamos en un máximo de 3 días hábiles y, si procede, devolvemos el importe en hasta 15 días hábiles. Te pedimos comunicarte antes con nosotros para resolverlo más rápido, antes de iniciar un contracargo con tu banco.

5. Casos en que no aplica

No hay devolución por servicios ya prestados o consumidos, por inasistencia (no presentación), por cambios de decisión del cliente fuera de los plazos de la Política de

cancelaciones, ni por errores en los datos de los viajeros imputables al cliente, salvo que el proveedor lo permita.

6. Cómo solicitarla y qué información necesitamos

Escríbenos dentro de los 7 días calendario desde que ocurrió el hecho, a info@destinosfamitravel.com o por WhatsApp +51 924 591 254, con: código de reserva, nombre del titular, comprobante o captura del pago y descripción del problema. Te responderemos en un máximo de 3 días hábiles.

7. Plazo y medio

Las devoluciones aprobadas se abonan por el mismo medio de pago, dentro de un plazo de hasta 15 días hábiles. El tiempo en que el dinero se refleje en tu cuenta depende de tu banco o emisor de tarjeta.

8. Reclamos

Si no estás conforme con la solución, puedes presentar un reclamo en nuestro Libro de Reclamaciones virtual (https://www.destinosfamitravel.com/libro-de-reclamaciones/).