FAMI TRAVEL

Política de reembolsos

Última actualización: octubre de 2026

Publicado en: https://www.destinosfamitravel.com/politica-de-reembolsos/

1. Alcance

Esta política explica cuándo y cómo FAMI TRAVEL E.I.R.L. (Fami Travel) reembolsa el dinero pagado por pasajes aéreos, paquetes turísticos y otros servicios contratados en https://www.destinosfamitravel.com/. Se aplica junto con la Política de cancelaciones y la Política de devoluciones.

2. Cuándo corresponde un reembolso

- Cuando el cliente cancela dentro de los plazos y porcentajes de la Política de cancelaciones.
- Cuando Fami Travel o el proveedor cancela el servicio y el cliente no acepta la reprogramación o una alternativa comparable.
- Cuando no se logra confirmar una reserva ya pagada.
- Cuando se produjo un cobro duplicado, un cobro por monto distinto al acordado o un cobro no reconocido que resulte procedente.
- En los casos de fuerza mayor, en la medida en que los proveedores lo permitan.

3. Cuándo no corresponde

- Servicios ya prestados o consumidos.
- No presentación (no show) o abandono voluntario del servicio.
- Ofertas turísticas y servicios marcados como no reembolsables, salvo cancelación por parte de la agencia o del proveedor.
- Errores en los datos de los viajeros imputables al cliente, salvo que el proveedor permita la corrección o el reembolso.

4. Cómo solicitar un reembolso

Envía tu solicitud a info@destinosfamitravel.com o por WhatsApp +51 924 591 254 con: código de reserva (formato FT-AAMMDD-0000), nombre del titular de la reserva, motivo y, si corresponde, comprobante del pago. La fecha de la solicitud es la de tu mensaje.

5. Evaluación y respuesta

Fami Travel evaluará tu solicitud y te responderá por escrito en un máximo de 5 días hábiles, indicando si procede, el monto y el plazo. Si falta información, te la pediremos y el plazo se contará desde que la completes.

6. Monto a reembolsar

El monto se calcula según la Política de cancelaciones, descontando:

- Las penalidades y cargos no reembolsables de terceros (aerolíneas, hoteles, trenes,

entradas u otros proveedores).

- Los cargos de gestión administrativa que correspondan según la política aplicable.
- Las comisiones de la pasarela de pagos y bancarias, cuando el reembolso se origine por una decisión del cliente.

Si la cancelación es responsabilidad de Fami Travel o del proveedor, se reembolsa el 100 % de lo pagado por el servicio no prestado, sin descuentos por comisiones.

7. Pasajes aéreos

Se rigen por las reglas de la tarifa de cada aerolínea. Muchas tarifas son no reembolsables; sin embargo, las tasas de embarque y los impuestos de pasajes no utilizados pueden ser reembolsables según la aerolínea. Fami Travel informará las condiciones de tu tarifa antes de pagar y gestionará ante la aerolínea lo que corresponda; los plazos de la aerolínea no dependen de Fami Travel.

8. Plazo y medio de devolución

Una vez aprobado, el reembolso se realiza por el mismo medio de pago utilizado (por ejemplo, la tarjeta con la que pagaste a través de Flow), 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. Si el medio original no estuviera disponible, acordaremos contigo una alternativa.

9. Crédito a favor

Cuando el cliente lo prefiera, y el proveedor lo permita, el monto reembolsable podrá mantenerse como crédito a favor para una futura reserva, por el plazo que se acuerde por escrito.

10. Reclamos

Si no estás de acuerdo con la respuesta, puedes presentar un reclamo en nuestro Libro de Reclamaciones virtual (https://www.destinosfamitravel.com/libro-de-reclamaciones/) o acudir al Indecopi.