FAMI TRAVEL

Términos y condiciones de venta

Última actualización: octubre de 2026

Publicado en: https://www.destinosfamitravel.com/terminos-y-condiciones/

1. Objeto y ámbito de aplicación

Estos términos y condiciones de venta (en adelante, los «Términos») regulan la relación entre FAMI TRAVEL E.I.R.L., con RUC 20616537467 y domicilio legal en CAL. EL PORVENIS SECTOR UCHUGLLA LOTE. 05, SAN MARTÍN - MOYOBAMBA - MOYOBAMBA (en adelante, «Fami Travel» o el «proveedor»), y toda persona que contrata servicios turísticos a través de https://www.destinosfamitravel.com/, de WhatsApp +51 924 591 254, del correo info@destinosfamitravel.com o de cualquiera de nuestros canales de atención (en adelante, el «cliente» o el «pasajero»).

Constituyen el contrato propuesto por el proveedor y aceptado por el cliente, y establecen las reglas, obligaciones, derechos y limitaciones que regulan la compraventa de servicios turísticos entre ambos. Al enviar una reserva o realizar un pago, el cliente declara haberlos leído y aceptado.

2. Naturaleza del servicio y rol de Fami Travel

Fami Travel es una agencia de viajes y turismo. Organiza, intermedia y vende pasajes aéreos, alojamiento, tours, traslados y paquetes turísticos cuya ejecución material corresponde a terceros (aerolíneas, hoteles, operadores de turismo, empresas de transporte y otros proveedores).

Los servicios prestados por terceros se rigen también por las condiciones de cada proveedor, que Fami Travel informará al cliente antes del pago cuando sean relevantes (por ejemplo, tarifas no reembolsables, horarios de check-in o políticas de equipaje).

3. Tipos de servicios que ofrecemos

- Ofertas turísticas: paquetes cerrados con precio promocional, en los que todo está definido (número de personas, habitación, servicios y recojo). No admiten modificaciones de composición.
- Paquetes turísticos: paquetes que el cliente puede personalizar dentro de las opciones que muestra cada ficha (número de personas, tipos de habitación, lugar de recojo y otras que se indiquen).
- Pasajes aéreos: venta de pasajes de ida o de ida y vuelta, sujetos a la tarifa y a las condiciones de cada aerolínea.
- Viajes a medida («Arma tu aventura»): propuestas elaboradas por un asesor según lo que solicite el cliente.

4. Cotización, reserva y formación del contrato

La información, los precios y la disponibilidad que se muestran en el sitio son referenciales hasta que se confirma la reserva. Una cotización o una solicitud de reserva

no garantiza cupo ni tarifa.

Al enviar el formulario de reserva se registra una solicitud con un código único y el cliente recibe un correo de recepción. Un asesor verifica disponibilidad y tarifa final y la confirma por correo o WhatsApp. El contrato se forma cuando el cliente acepta estos Términos y la reserva queda confirmada con el pago acreditado y la confirmación enviada por Fami Travel.

5. Precios, impuestos y moneda

Los precios se expresan en soles (PEN) e incluyen únicamente lo que se detalla en la ficha del servicio o en la confirmación («Lo que incluye»). Los precios son por persona, salvo que se indique otra cosa, y pueden variar según la fecha elegida, el tipo de habitación o la cantidad de pasajeros; el monto final se muestra en el resumen antes de enviar la reserva.

Los impuestos, tasas de embarque y cargos aplicables se muestran de forma separada o incluida según se indique. Si una tarifa de un tercero cambia antes de que se complete el pago, Fami Travel informará el nuevo monto y el cliente podrá aceptarlo o cancelar sin costo.

6. Pagos y confirmación

El pago se realiza en línea mediante la pasarela de pagos Flow (tarjetas de crédito y débito y otros medios habilitados) o por los medios que indique un asesor. Los datos de tarjeta se ingresan en la pasarela y son procesados por ella; FAMI TRAVEL E.I.R.L. no los almacena.

Solo se considera pagado el monto efectivamente acreditado. Las comisiones bancarias o de la pasarela que correspondan a la operación pueden descontarse en los casos de reembolso, según la Política de reembolsos. Fami Travel emitirá el comprobante de pago correspondiente.

Hasta que el pago esté acreditado y se envíe la confirmación, la reserva no está garantizada. Si un servicio sujeto a disponibilidad no puede confirmarse, Fami Travel ofrecerá una alternativa comparable o la devolución del 100 % de lo pagado.

7. Cambios solicitados por el cliente

Los cambios de fecha, nombres u otros datos dependen de la disponibilidad y de las condiciones del proveedor, deben solicitarse por escrito con la mayor anticipación posible y pueden generar diferencias de tarifa, penalidades o la pérdida de servicios ya reservados. Fami Travel comunicará los costos conocidos antes de ejecutar el cambio. Las ofertas turísticas solo admiten reprogramación en los términos de la Política de cancelaciones.

8. Cambios operativos

Por razones de seguridad, clima, cierres de rutas, disponibilidad o decisiones de autoridades o proveedores, el itinerario, los horarios o los alojamientos pueden

ajustarse. Fami Travel propondrá alternativas razonables y de nivel comparable. Un ajuste menor que no afecte lo esencial del servicio no constituye incumplimiento.

9. Alojamiento, transporte, entradas y servicios compartidos

- Alojamiento: si el hotel elegido no está disponible, Fami Travel podrá proponer uno comparable. Las políticas del hotel sobre check-in, check-out, depósitos o garantías aplican cuando hayan sido informadas.
- Transporte aéreo y terrestre: se rige por la tarifa y las condiciones del transportista; los horarios pueden ser modificados por este.
- Entradas y servicios sujetos a autoridad (por ejemplo, ingreso a Machu Picchu o a áreas protegidas): se rigen por las reglas de la autoridad competente. Fami Travel no puede garantizar cambios que esta no permita.
- Servicios compartidos y recojos: los horarios de recojo pueden variar y serán confirmados por el asesor o el operador; el pasajero debe estar puntual en el lugar acordado.

10. Actividades, salud y condición física

Algunos viajes incluyen actividades al aire libre, caminatas, altitud o aventura, que implican riesgos inherentes. El pasajero debe informar con anticipación sus condiciones médicas, alergias o restricciones, seguir las instrucciones de seguridad de guías y proveedores y evaluar con su médico si el viaje es adecuado para él. Fami Travel no sustituye la evaluación médica.

11. Documentación, migración y menores de edad

Cada pasajero es responsable de contar con su documento de identidad o pasaporte vigente, visas, vacunas u otros requisitos de ingreso o transporte. Los nombres y documentos registrados deben coincidir exactamente con los del documento de viaje. La falta o el error de documentos imputable al pasajero no genera devolución de importes no recuperables.

Los menores de edad deben viajar con los documentos y autorizaciones que exija la normativa vigente (incluido el permiso de viaje cuando corresponda). Los bebés y niños se registran como tales en el formulario y se aplican las tarifas indicadas en cada servicio.

12. Obligaciones del cliente

- Brindar información veraz y completa y revisar la confirmación recibida.
- Pagar el precio acordado en los plazos indicados.
- Cumplir horarios, normas de seguridad y condiciones de los proveedores.
- Mantener una conducta respetuosa; Fami Travel y los proveedores podrán adoptar medidas ante conductas que pongan en riesgo a otras personas.
- Informar de inmediato cualquier inconveniente durante el viaje para poder asistirlo.

13. Obligaciones y derechos de Fami Travel

- Informar con claridad el servicio y su precio, gestionar la reserva y entregar la

confirmación y los documentos de viaje.
- Atender consultas, cambios, reembolsos y reclamos según estos Términos y la ley.
- Derecho a recibir el pago, a verificar la identidad del pagador y a negar o suspender una venta ante sospecha de fraude o datos falsos.

14. Cancelaciones, reembolsos y devoluciones

Se rigen por nuestras políticas publicadas en este sitio: Política de cancelaciones, Política de reembolsos y Política de devoluciones, que forman parte de estos Términos. Algunos servicios (tarifas aéreas, entradas, trenes, hoteles o actividades) pueden ser no reembolsables; Fami Travel lo informará antes de la compra.

15. Fuerza mayor y caso fortuito

Ante hechos imprevisibles o inevitables ajenos a Fami Travel y a los proveedores (desastres naturales, bloqueos, huelgas, cierres de fronteras, emergencias sanitarias, decisiones de autoridad, entre otros), Fami Travel priorizará la seguridad de los pasajeros, comunicará las consecuencias, buscará alternativas y gestionará la reprogramación, el crédito o el reembolso que los proveedores permitan, conforme a la Política de cancelaciones. Esto no implica renuncia a los derechos del consumidor.

16. Responsabilidad

Fami Travel responde por el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y legales, incluida la correcta gestión de la reserva. No responde por hechos atribuibles exclusivamente a terceros que no pudo prever ni evitar, ni por pérdidas de equipaje u objetos personales, aunque brindará asistencia razonable de coordinación. Su responsabilidad se limita al monto pagado por el servicio afectado, sin perjuicio de lo que establezca la ley.

17. Seguro de viaje

Se recomienda contratar un seguro de viaje que cubra cancelación, emergencias médicas y equipaje. Fami Travel entregará, a solicitud, la documentación necesaria para tramitar reclamaciones ante la aseguradora, que es quien decide su aceptación.

18. Comunicaciones

Fami Travel podrá comunicarse con el cliente por correo electrónico, WhatsApp o llamada para informar sobre su reserva. El cliente debe proporcionar datos de contacto correctos y revisar también su carpeta de correo no deseado.

19. Propiedad intelectual

Los textos, imágenes, logotipos y demás contenidos del sitio pertenecen a FAMI TRAVEL E.I.R.L. o a sus licenciantes y no pueden reproducirse sin autorización escrita.

20. Protección de datos personales

El tratamiento de los datos personales se rige por la Ley N.° 29733 y por nuestra Política pública de protección de datos personales, disponible en https://www.destinosfamitravel.com/politica-de-privacidad/.

21. Reclamos y Libro de Reclamaciones

El cliente puede presentar su reclamo o queja en nuestro Libro de Reclamaciones virtual (https://www.destinosfamitravel.com/libro-de-reclamaciones/), sin costo y sin necesidad de pago previo, o escribir a info@destinosfamitravel.com. Los reclamos se atienden conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.° 29571), en un plazo máximo de 15 días hábiles improrrogables o el que establezca la normativa vigente.

22. Ley aplicable y jurisdicción competente

Estos Términos se rigen por las leyes de la República del Perú. Las partes intentarán resolver cualquier controversia de buena fe. De no lograrlo, se someten a la jurisdicción de los jueces y tribunales del Distrito Judicial de San Martín (sede Moyobamba), Perú, domicilio de FAMI TRAVEL E.I.R.L., sin perjuicio de los derechos que la ley reconoce al consumidor ante el Indecopi y el Poder Judicial.

23. Orden de prevalencia

En caso de diferencia se aplican, en este orden: las normas imperativas de la ley, las condiciones particulares de la confirmación enviada al cliente, estos Términos y, por último, la información general del sitio web.

24. Vigencia y modificaciones

Fami Travel puede actualizar estos Términos; la versión vigente es la publicada en este sitio con su fecha de actualización. Los cambios no afectan los servicios ya contratados, salvo acuerdo expreso o norma imperativa.

25. Contacto

FAMI TRAVEL E.I.R.L. · RUC 20616537467 · CAL. EL PORVENIS SECTOR UCHUGLLA LOTE. 05, SAN MARTÍN - MOYOBAMBA - MOYOBAMBA · WhatsApp +51 924 591 254 · info@destinosfamitravel.com