



**MARKETING MIX
PROGRAM**

TU AGENCIA DE VIAJES

Creamos Experiencias inolvidables para hacer realidad las vacaciones de tus sueños

? Preguntas Frecuentes (FAQ) - Devoluciones y Reembolsos Marketing Mix Program (RNT 254307)

Creamos experiencias inolvidables para hacer realidad las vacaciones de tus sueños.

1. ¿Cómo puedo solicitar una cancelación o devolución?

Para que tu solicitud sea válida, debes enviarla formalmente por escrito al correo: marketingmixprogram@gmail.com. Los tiempos de respuesta y porcentajes de devolución se calculan desde el momento en que recibimos tu correo electrónico.

2. ¿Qué pasa si cancelo mi viaje a última hora?

- **90 días o menos antes del viaje:** No hay reembolso (0%), ya que los pagos a hoteles y aerolíneas ya han sido realizados.
- **Más de 90 días antes del viaje:** Se devuelve el 70% del valor total (el 30% restante corresponde a la gestión operativa).
- **Servicio en menos de 5 días:** No aplica ninguna devolución por ser de ejecución inmediata.

3. ¿Por qué los abonos iniciales no son reembolsables?

Los abonos se utilizan de inmediato para asegurar tu cupo y bloquear las fechas con nuestros proveedores. Por esta razón, una vez realizado el pago para separar tu lugar, este monto no es sujeto de devolución.

4. ¿Qué es el Derecho de Retracto?

Según la Ley 1480, tienes 5 días hábiles después de tu compra para arrepentirte y solicitar el 100% de tu dinero, siempre y cuando el servicio no se preste en un tiempo menor a 5 días.

5. Si pagué "Contraentrega", ¿puedo pedir mi dinero en efectivo si algo falla?

No. El pago al transportador u operador confirma que recibiste el servicio a satisfacción. Si tienes alguna reclamación posterior aprobada, el reembolso se hará únicamente por transferencia bancaria, nunca en efectivo en el lugar de entrega.

6. ¿Cuáles son los canales y tiempos de reembolso?

El tiempo depende del método de pago utilizado:

- **Wompi** (Tarjetas/PSE): Reversión en plataforma entre 15 a 30 días hábiles (según tu entidad bancaria).
- **Nequi / Daviplata / Efecty:** Transferencia a cuenta titular en un plazo máximo de 30 días calendario.

Nota: Las comisiones de pasarelas de pago o transferencias interbancarias son asumidas por el Cliente y se descontarán del valor a devolver.

7. ¿Qué sucede en caso de fuerza mayor (desastres naturales o cierre de fronteras)?

Si los proveedores (hotel o aerolínea) no devuelven el dinero y solo entregan bonos de viaje (vouchers), la agencia gestionará dichos bonos para el cliente. No se devolverá efectivo si el proveedor final no lo permite.

📞 (324) 812-2733 | 📞 +57 311 677 4271 | ✉ marketingmixprogram@gmail.com

marketingmixprogram.cercia.co