

1. SOBRE TERA VIAJES

¿Qué es Tera Viajes?

Somos una agencia de viajes online que te ayuda a planear y reservar experiencias únicas, tanto en Colombia como en el exterior, con asesoría personalizada.

¿Qué servicios ofrecen?

Ofrecemos:

- Paquetes turísticos nacionales e internacionales
- Vuelos
- Hoteles
- Tours y actividades
- Traslados
- Alquiler de vehículos

¿Por qué reservar con Tera Viajes?

Porque tienes:

- Atención humana y personalizada
- Acompañamiento antes, durante y después del viaje
- Ofertas exclusivas
- Compra rápida y segura

2. RESERVAS Y PAGOS

¿Cómo puedo reservar un viaje?

Puedes hacerlo a través de:

- WhatsApp
- Nuestros canales digitales
- Asesor personalizado

Te guiaremos paso a paso en todo el proceso.

¿Qué métodos de pago aceptan?

- Transferencia bancaria a cuenta Bancolombia
- Transferencia por llaves
- Nequi
- Wompi

¿Debo pagar todo de una vez?

Depende del servicio. En muchos casos puedes:

- Separar con un depósito
- Pagar en cuotas antes del viaje

3. VUELOS

¿Los vuelos incluyen equipaje?

Depende de la aerolínea y la tarifa. Siempre te informamos antes de comprar.

¿Puedo cambiar o cancelar mi vuelo?

Depende de la tarifa:

- Tarifas económicas: generalmente no permiten cambios
- Tarifas flexibles: permiten cambios con o sin penalidad

¿Qué pasa si la aerolínea cancela mi vuelo?

Podrás optar por:

- Reprogramación
- Voucher
- Reembolso (según política de la aerolínea)

4. HOTELES

¿Puedo cancelar mi reserva de hotel?

Depende del tipo de tarifa:

- No reembolsable: no permite cancelación
- Flexible: permite cancelación sin costo dentro del plazo
-

¿Qué pasa si no me presento al hotel (No Show)?

Se pierde el 100% de la reserva sin derecho a reembolso.

¿Puedo cambiar fechas o nombre de la reserva?

Sí, sujeto a disponibilidad y posibles costos adicionales.

5. CAMBIOS, CANCELACIONES Y DEVOLUCIONES

¿Puedo cancelar mi viaje?

Sí, pero dependerá de:

- Condiciones del proveedor
- Tipo de tarifa
- Penalidades aplicables

¿Cuándo puedo solicitar devolución de dinero?

- Cuando la tarifa lo permita
- Cuando el proveedor autorice el reembolso
- En casos de cancelación por parte del proveedor

¿Cuánto tarda un reembolso?

- Nacional: 5 a 15 días hábiles
- Internacional: 15 a 45 días hábiles

6. DOCUMENTACIÓN Y VIAJE

¿Qué documentos necesito para viajar?

- Documento de identidad o pasaporte
- Visa (si aplica)
- Requisitos sanitarios (si aplica)

¿Quién es responsable de la documentación?

El viajero es responsable de cumplir con todos los requisitos migratorios.

7. DURANTE EL VIAJE

¿Tengo soporte durante mi viaje?

Sí. Estaremos disponibles para ayudarte ante cualquier situación.

¿Qué hago si tengo un problema con el servicio?

- Contáctanos inmediatamente
- Guarda evidencias (fotos, mensajes, etc.)

8. RECOMENDACIONES

¿Es recomendable comprar seguro de viaje?

Sí, es altamente recomendable para cubrir:

- Cancelaciones
- Emergencias médicas
- Pérdida de equipaje

¿Cómo obtengo mejores precios?

- Reserva con anticipación
- Sé flexible con fechas
- Aprovecha promociones

G. CONTACTO

¿Cómo puedo comunicarme con Tera Viajes?

WhatsApp: +57 323 454 5221

Correo: hola@teraviajes.com

TERA VIAJES S.A.S.

Go Far - Feel Free