

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL CANAL DIGITAL

VIAJES PERÚ

Última actualización: 15 de octubre de 2025

1. INFORMACIÓN GENERAL

Los presentes Términos y Condiciones regulan el uso del sitio web y canales digitales de VIAJES PERÚ, agencia de viajes y turismo debidamente autorizada en la República del Perú. Al acceder y utilizar nuestros servicios digitales, el usuario acepta de manera íntegra estos términos.

Razón Social: Medical Cusco E.I.R.L.

Nombre Comercial: Viajes Perú.

Domicilio Legal: Urb. Amadeo Repetto P-25-A

RUC: 20614778190

Contacto: info@viajesperu.com.pe | +51 951716006

2. DEFINICIONES

Usuario: Toda persona que accede y utiliza los servicios digitales de Viajes Perú.

Servicio: Paquetes turísticos, reservas de vuelos, hoteles, tours y demás productos ofrecidos.

Reserva: Solicitud confirmada de uno o más servicios turísticos.

Canal Digital: Sitio web, aplicación móvil y plataformas digitales de Viajes Perú.

3. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS

Al realizar una reserva o transacción a través de nuestros canales digitales, el usuario declara:

- Ser mayor de 18 años o contar con autorización de sus representantes legales
- Haber leído y aceptado íntegramente estos Términos y Condiciones
- Proporcionar información veraz y actualizada
- Cumplir con las políticas establecidas

4. USO DEL CANAL DIGITAL

El usuario se compromete a:

- Utilizar el canal digital únicamente para fines lícitos
- No realizar actividades fraudulentas o que afecten el funcionamiento del sistema
- Mantener la confidencialidad de sus credenciales de acceso
- No compartir su cuenta con terceros

Viajes Perú se reserva el derecho de suspender o cancelar cuentas que incumplan estas condiciones.

5. POLÍTICA DE COBROS

5.1 Métodos de Pago

Aceptamos los siguientes métodos de pago:

- Tarjetas de crédito (Visa, Mastercard, American Express)
- Tarjetas de débito
- Transferencias bancarias
- Pago contra entrega (solo para servicios específicos)
- Billeteras digitales autorizadas

5.2 Moneda

Todos los precios están expresados en Soles Peruanos (PEN) o Dólares Americanos (USD), según se indique en cada servicio. Los tipos de cambio aplicables serán los vigentes al momento de la transacción.

5.3 Proceso de Pago

- Pago inicial: Se requiere un adelanto mínimo del 30% del valor total del servicio al momento de la reserva
- Pago total: El saldo restante debe cancelarse al menos 15 días antes de la fecha de inicio del servicio
- Servicios inmediatos: Para reservas con menos de 15 días de anticipación, se requiere el pago del 100%

5.4 Confirmación de Pago

Una vez procesado el pago, el usuario recibirá:

- Confirmación por correo electrónico con el número de reserva
- Voucher o comprobante de pago
- Detalle de los servicios contratados
- Instrucciones adicionales según corresponda

5.5 Cargos Adicionales

El usuario será informado sobre:

- Tasas aeroportuarias
- Impuestos locales
- Cargos por equipaje adicional
- Seguros de viaje opcionales
- Cualquier servicio complementario no incluido en el paquete base

5.6 Facturación

- Los comprobantes de pago se emitirán según la normativa tributaria peruana
- Para solicitar factura, el usuario debe proporcionar su RUC al momento de la compra
- Los comprobantes electrónicos serán enviados al correo registrado

6. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

6.1 Cancelación por el Usuario

Las cancelaciones deben solicitarse por escrito a través de:

- Correo electrónico: **info@viajesperu.com.pe**
- Formulario en el canal digital
- Atención presencial en nuestras oficinas

Plazos y penalidades:

- Más de 30 días antes del viaje: Cargo del 10% del valor total
- Entre 30 y 15 días antes del viaje: Cargo del 30% del valor total
- Entre 14 y 7 días antes del viaje: Cargo del 50% del valor total
- Menos de 7 días antes del viaje: Cargo del 75% del valor total
- No show o cancelación el día del viaje: Sin derecho a reembolso (100% de penalidad)

6.2 Excepciones y Servicios No Reembolsables

Algunos servicios tienen condiciones especiales:

- Vuelos en tarifas promocionales o no reembolsables
- Hoteles con política de prepago
- Tours exclusivos o personalizados
- Servicios contratados con terceros que tengan políticas más restrictivas

Estas condiciones serán claramente informadas antes de la confirmación de la reserva.

6.3 Cancelación por Fuerza Mayor

En casos de fuerza mayor debidamente comprobados (desastres naturales, conflictos bélicos, pandemias declaradas oficialmente, etc.), se evaluará cada caso de manera particular para ofrecer alternativas como:

- Reprogramación sin cargos adicionales
- Crédito a favor para uso futuro
- Reembolso parcial según gastos incurridos

6.4 Cancelación por la Agencia

Viajes Perú se reserva el derecho de cancelar servicios por razones operativas, de seguridad o fuerza mayor. En estos casos:

- Se notificará al usuario con la mayor anticipación posible
- Se ofrecerá reembolso total o alternativa equivalente
- No se aplicarán penalidades al usuario

7. POLÍTICA DE REEMBOLSO

7.1 Proceso de Reembolso

Los reembolsos se procesarán:

- Plazo: Entre 15 y 30 días hábiles desde la aprobación de la solicitud
- Método: Mismo medio de pago utilizado en la compra original
- Monto: Valor pagado menos penalidades aplicables según política de cancelación

7.2 Requisitos para Reembolso

El usuario debe:

- Presentar solicitud por escrito con número de reserva
- Adjuntar documentación que sustente la solicitud (si aplica)
- Proporcionar datos bancarios actualizados (en caso de transferencia)
- Devolver vouchers o documentos originales no utilizados

7.3 Reembolsos Parciales

En caso de:

- Servicios no utilizados por decisión del usuario durante el viaje
- Cambios de última hora solicitados por el usuario
- Servicios parcialmente consumidos

Se evaluará cada caso para determinar el monto reembolsable según los gastos ya incurridos por la agencia.

7.4 Excepciones

No proceden reembolsos por:

- Servicios no utilizados por culpa o negligencia del usuario
- Ausencias injustificadas
- Documentación de viaje incompleta o incorrecta proporcionada por el usuario
- Incumplimiento de requisitos migratorios o sanitarios
- Servicios clasificados como "no reembolsables" al momento de la compra

7.5 Créditos a Favor

Como alternativa al reembolso, el usuario puede optar por:

- Crédito válido por 12 meses para futuros servicios
- Reprogramación del viaje sin cargos adicionales (sujeto a disponibilidad)
- Transferencia de la reserva a otra persona (con cargo administrativo)

8. MODIFICACIONES Y CAMBIOS

8.1 Cambios de Fecha o Destino

- Los cambios están sujetos a disponibilidad y diferencias tarifarias
- Cargo administrativo: 5% del valor de la reserva por cada modificación
- Debe solicitarse con al menos 7 días de anticipación
- No se garantiza la disponibilidad de los mismos servicios o precios

8.2 Cambios de Pasajeros

- Permitido hasta 15 días antes del viaje
- Cargo administrativo: USD 50 por cambio de nombre
- El nuevo pasajero debe cumplir todos los requisitos del servicio

9. RESPONSABILIDADES

9.1 De Viajes Perú

- Proporcionar información veraz sobre los servicios ofrecidos
- Gestionar las reservas de manera eficiente
- Brindar asistencia durante el proceso de compra
- Proteger los datos personales según normativa vigente

9.2 Del Usuario

- Verificar la exactitud de la información proporcionada
- Cumplir con requisitos de documentación (pasaporte, visas, vacunas)
- Llegar puntualmente a los puntos de encuentro
- Respetar las normas de conducta durante los servicios

10. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Viajes Perú actúa como intermediario entre proveedores de servicios turísticos y usuarios. No nos responsabilizamos por:

- Actos de terceros proveedores de servicios
- Daños o pérdidas de equipaje
- Accidentes o lesiones durante actividades turísticas
- Retrasos o cancelaciones de transporte por causas ajenas
- Pérdidas económicas indirectas

Se recomienda contratar seguros de viaje que cubran estas eventualidades.

11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Cumplimos con la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales del Perú. Los datos proporcionados serán utilizados exclusivamente para:

- Procesamiento de reservas
- Comunicaciones relacionadas con los servicios
- Mejora de nuestra oferta comercial
- Cumplimiento de obligaciones legales

El usuario tiene derecho a acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de sus datos personales.

12. PROMOCIONES Y DESCUENTOS

- Las promociones tienen términos específicos que se informan en cada campaña
- No son acumulables con otras ofertas salvo indicación expresa
- Están sujetas a disponibilidad y períodos de validez
- Viajes Perú se reserva el derecho de modificar o cancelar promociones

13. LIBRO DE RECLAMACIONES

Como empresa peruana, ponemos a disposición nuestro Libro de Reclamaciones físico y virtual en cumplimiento del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Las reclamaciones serán atendidas en un plazo máximo de 30 días calendario.

14. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Cualquier controversia será resuelta mediante:

- Primera instancia: Negociación directa
- Segunda instancia: Mediación ante INDECOPI
- Jurisdicción: Tribunales de Lima, Perú

15. MODIFICACIONES A LOS TÉRMINOS

Viajes Perú se reserva el derecho de modificar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Las modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación en el canal digital. Se notificará a los usuarios registrados sobre cambios sustanciales.

16. CONTACTO

Para consultas, reclamos o solicitudes relacionadas con estos Términos y Condiciones:

Correo electrónico: info@viajesperu.com.pe

Teléfono: +51 951716006

WhatsApp: +51 951716006

Horario de atención: Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 hrs, sábados de 9:00 a 13:00 hrs

17. ACEPTACIÓN



Al utilizar nuestros servicios y realizar una reserva, el usuario confirma haber leído, comprendido y aceptado íntegramente estos Términos y Condiciones, así como las políticas específicas aplicables a cada servicio contratado.

TERMS AND CONDITIONS OF USE OF THE DIGITAL CHANNEL

VIAJES PERÚ

Last update: October 15, 2025

1. GENERAL INFORMATION

These Terms and Conditions govern the use of the website and digital channels of VIAJES PERÚ, a travel and tourism agency duly authorized in the Republic of Peru. By accessing and using our digital services, the user fully accepts these terms.

Company Name: Medical Cusco E.I.R.L.

Trade Name: Viajes Perú.

Legal Address: Urb. Amadeo Repetto P-25-A

Tax ID Number: 20614778190

Contact: info@viajesperu.com.pe | +51 951716006

2. DEFINITIONS

User: Any person who accesses and uses the digital services of Viajes Perú.

Service: Tour packages, flight reservations, hotels, tours, and other products offered.

Reservation: Confirmed request for one or more tourist services.

Digital Channel: Viajes Perú's website, mobile application, and digital platforms.

3. ACCEPTANCE OF TERMS

By making a reservation or transaction through our digital channels, the user declares:

- To be over 18 years of age or to have the authorization of their legal representatives
- To have read and accepted these Terms and Conditions in their entirety
- Provide accurate and up-to-date information
- Comply with the established policies

4. USE OF THE DIGITAL CHANNEL

The user agrees to:

- Use the digital channel solely for lawful purposes
- Not to engage in fraudulent activities or activities that affect the functioning of the system
- Maintain the confidentiality of their access credentials
- Not sharing their account with third parties

Viajes Perú reserves the right to suspend or cancel accounts that violate these conditions.

5. PAYMENT POLICY

5.1 Payment Methods

We accept the following payment methods:

- Credit cards (Visa, Mastercard, American Express)
- Debit cards
- Bank transfers
- Cash on delivery (only for specific services)
- Authorized digital wallets

5.2 Currency

All prices are expressed in Peruvian Soles (PEN) or US Dollars (USD), as indicated for each service. The applicable exchange rates will be those in effect at the time of the transaction.

5.3 Payment Process

- Initial payment: A minimum advance payment of 30% of the total value of the service is required at the time of booking.
- Full payment: The remaining balance must be paid at least 15 days before the start date of the service.
- Immediate services: For reservations made less than 15 days in advance, 100% payment is required.

5.4 Payment Confirmation

Once the payment has been processed, the user will receive:

- Confirmation by email with the reservation number
- Voucher or proof of payment
- Details of the services contracted
- Additional instructions, as applicable

5.5 Additional Charges

The user will be informed about:

- Airport taxes
- Local taxes
- Additional baggage fees
- Optional travel insurance
- Any additional services not included in the basic package

5.6 Billing

- Payment receipts will be issued in accordance with Peruvian tax regulations
- To request an invoice, the user must provide their RUC (tax identification number) at the time of purchase

- Electronic receipts will be sent to the registered email address

6. CANCELLATION POLICY

6.1 Cancellation by the User

Cancellations must be requested in writing via:

- Email: info@viajesperu.com.pe
- Form on the digital channel
- In person at our offices

Deadlines and penalties:

- More than 30 days before the trip: 10% charge of the total value
- Between 30 and 15 days before travel: 30% charge of the total value
- Between 14 and 7 days before travel: 50% of the total value
- Less than 7 days before departure: 75% of the total price
- No show or cancellation on the day of travel: No refund (100% penalty)

6.2 Exceptions and Non-Refundable Services

Some services have special conditions:

- Flights at promotional or non-refundable rates
- Hotels with prepayment policies
- Exclusive or personalized tours
- Services contracted with third parties that have more restrictive policies

These conditions will be clearly communicated before the reservation is confirmed.

6.3 Cancellation due to Force Majeure

In cases of duly proven force majeure (natural disasters, armed conflicts, officially declared pandemics, etc.), each case will be evaluated individually to offer alternatives such as:

- Rescheduling without additional charges
- Credit for future use
- Partial refund based on expenses incurred

6.4 Cancellation by the Agency

Viajes Perú reserves the right to cancel services for operational, safety, or force majeure reasons. In these cases:

- The user will be notified as far in advance as possible
- A full refund or equivalent alternative will be offered
- No penalties will be applied to the user

7. REFUND POLICY

7.1 Refund Process

Refunds will be processed:

- Timeframe: Between 15 and 30 business days from the approval of the request
- Method: Same payment method used for the original purchase
- Amount: Amount paid minus applicable penalties according to the cancellation policy

7.2 Requirements for Refund

The user must:

- Submit a written request with the reservation number
- Attach documentation supporting the request (if applicable)
- Provide updated bank details (in case of transfer)
- Return unused vouchers or original documents

7.3 Partial Refunds

In the event of:

- Services not used by the user during the trip
- Last-minute changes requested by the user
- Partially consumed services

Each case will be evaluated to determine the refundable amount based on the expenses already incurred by the agency.

7.4 Exceptions

No refunds will be given for:

- Services not used due to the user's fault or negligence
- Unjustified absences
- Incomplete or incorrect travel documentation provided by the user
- Failure to comply with immigration or health requirements
- Services classified as "non-refundable" at the time of purchase

7.5 Credit

As an alternative to a refund, the user may opt for:

- Credit valid for 12 months for future services
- Rescheduling of the trip without additional charges (subject to availability)
- Transfer of the reservation to another person (with administrative fee)

8. MODIFICATIONS AND CHANGES

8.1 Changes to Date or Destination

- Changes are subject to availability and fare differences
- Administrative fee: 5% of the reservation value for each modification
- Must be requested at least 7 days in advance
- Availability of the same services or prices is not guaranteed

8.2 Passenger Changes

- Allowed up to 15 days before travel
- Administrative fee: USD 50 per name change
- The new passenger must meet all service requirements

9. RESPONSIBILITIES

9.1 De Viajes Perú

- Provide accurate information about the services offered
- Manage reservations efficiently
- Provide assistance during the purchase process
- Protect personal data in accordance with current regulations

9.2 User

- Verify the accuracy of the information provided
- Comply with documentation requirements (passport, visas, vaccinations)
- Arrive punctually at meeting points
- Respect the rules of conduct during services

10. LIMITATION OF LIABILITY

Viajes Perú acts as an intermediary between tourism service providers and users. We are not responsible for:

- Actions of third-party service providers
- Damage or loss of luggage
- Accidents or injuries during tourist activities
- Delays or cancellations of transportation due to causes beyond our control
- Indirect financial losses

It is recommended that you take out travel insurance to cover these eventualities.

11. PROTECTION OF PERSONAL DATA

We comply with Law No. 29733 - Personal Data Protection Law of Peru. The data provided will be used exclusively for:

- Processing reservations
- Communications related to services
- Improving our commercial offer
- Compliance with legal obligations

The user has the right to access, rectify, cancel, or oppose the processing of their personal data.

12. PROMOTIONS AND DISCOUNTS

- Promotions have specific terms and conditions that are stated in each campaign.
- They cannot be combined with other offers unless expressly stated
- They are subject to availability and validity periods.
- Viajes Perú reserves the right to modify or cancel promotions.

13. COMPLAINTS BOOK

As a Peruvian company, we make our physical and virtual Complaints Book available in compliance with the Consumer Protection and Defense Code. Complaints will be addressed within a maximum period of 30 calendar days.

14. CONFLICT RESOLUTION

Any dispute will be resolved through:

- First instance: Direct negotiation
- Second instance: Mediation before INDECOPI
- Jurisdiction: Courts of Lima, Peru

15. MODIFICATIONS TO THE TERMS

Viajes Perú reserves the right to modify these Terms and Conditions at any time. Modifications will take effect upon publication on the digital channel. Registered users will be notified of substantial changes.

16. CONTACT

For inquiries, complaints, or requests related to these Terms and Conditions:

Email: info@viajesperu.com.pe

Phone: +51 951716006

WhatsApp: +51 951716006

Hours of operation: Monday to Friday from 9:00 a.m. to 6:00 p.m., Saturdays from 9:00 a.m. to 1:00 p.m.

17. ACCEPTANCE

By using our services and making a reservation, the user confirms that they have read, understood, and fully accepted these Terms and Conditions, as well as the specific policies applicable to each service contracted.