

CLÁUSULA DE RESPONSABILIDAD Y CONDICIONES GENERALES DE VIAJE

1. Identificación del organizador y alcance

El diseño, la organización y la comercialización de los planes turísticos ofrecidos por MAYORPLUS S.A.S. (en adelante, "MAYORPLUS"), sociedad identificada con NIT 811.027.825-9, domiciliada en Medellín e inscrita en el Registro Nacional de Turismo como Agencia de Viajes y Turismo (RNT 6497) y como Agencia de Viajes Mayorista (RNT 20317), se rigen por la presente Cláusula de Responsabilidad, expedida en cumplimiento del artículo 2.2.4.3.2.4 del Decreto 1074 de 2015, por la Ley 300 de 1996 y sus modificaciones, y por la Ley 1480 de 2011.

Esta Cláusula hace parte integral de los Términos y Condiciones de MAYORPLUS y de cada cotización, propuesta, contrato o proyecto de viaje. Las condiciones particulares de cada plan (itinerario, servicios incluidos y no incluidos, precio, forma de pago y condiciones de cancelación de los proveedores) complementan esta Cláusula y serán informadas por escrito antes de la contratación.

2. Responsabilidad de MAYORPLUS como organizador

MAYORPLUS es responsable ante el Usuario por la prestación y la calidad de los servicios turísticos descritos en el plan contratado, de conformidad con los términos y condiciones establecidos en el programa. Para ello:

- Contrata la prestación de servicios en Colombia solo con proveedores que cumplen sus obligaciones frente al Registro Nacional de Turismo y, cuando corresponda, con empresas de transporte debidamente habilitadas por la autoridad competente.
- Celebra convenios escritos o cuenta con ofertas o cotizaciones escritas con los proveedores y operadores que intervienen en el plan, en los que constan los servicios, las condiciones de operación y su responsabilidad frente al viajero.
- Vela por el cabal cumplimiento de los servicios contratados y presta al Usuario la asesoría y el acompañamiento necesarios para hacer efectivos sus derechos frente a los proveedores.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la responsabilidad solidaria de productores y proveedores frente a la garantía legal de calidad e idoneidad de los servicios prevista en el artículo 10 de la Ley 1480 de 2011, y de las reglas especiales aplicables al transporte aéreo indicadas en el numeral 3.

3. Transporte aéreo

De conformidad con el artículo 2.2.4.3.2.3 del Decreto 1074 de 2015, MAYORPLUS no asume responsabilidad frente al Usuario por el servicio de transporte aéreo, salvo que se trate de vuelos fletados (chárter), caso en el cual responderá de acuerdo con lo especificado en el contrato de transporte. La prestación del transporte aéreo se rige por las normas legales que le son aplicables y, en particular, por el Reglamento Aeronáutico de Colombia (RAC 3). Los retrasos, cancelaciones o modificaciones de horarios dispuestos por las aerolíneas, los derechos del pasajero (incluidas las compensaciones) y los procedimientos para las devoluciones de dinero se regirán por dichas disposiciones. MAYORPLUS asesorará y acompañará al Usuario en las reclamaciones que deba presentar ante la aerolínea.

Cuando en razón de la tarifa aérea existan restricciones para efectuar cambios, endosos o reembolsos, MAYORPLUS las informará al Usuario antes de la compra. En los viajes en grupo, las tarifas aéreas de grupo pueden tener condiciones especiales (plazos de emisión, cambios de nombre, penalidades), que se informarán en la cotización. El derecho al pasaje aéreo de regreso estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea adquirida.

Las aerolíneas pueden adoptar decisiones operacionales como el cambio de horarios, rutas o escalas, o la división de un grupo en distintos vuelos. En esos casos, MAYORPLUS informará oportunamente al Usuario y gestionará con la aerolínea las alternativas disponibles.

4. Eventos no imputables a MAYORPLUS

Salvo manifestación expresa en contrario en las condiciones del plan, MAYORPLUS, sus operadores y agentes no asumen responsabilidad por eventos constitutivos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de un tercero, tales como accidentes no atribuibles a la organización del viaje, huelgas, asonadas, terremotos, fenómenos climáticos o naturales, condiciones de seguridad, factores políticos, cierres de aeropuertos o fronteras, negación de permisos de ingreso, asuntos de salubridad pública, decisiones de autoridades o cualquier otro caso de fuerza mayor que pudiese ocurrir durante el viaje. En estos casos, MAYORPLUS se compromete a prestar los servicios que resulten posibles y a efectuar las devoluciones previstas en esta Cláusula y en la ley.

Tampoco responde MAYORPLUS por la quiebra, suspensión o cese de operaciones de aerolíneas u otros proveedores cuando ello no le sea imputable; no obstante, gestionará ante ellos y ante las autoridades competentes las reclamaciones y devoluciones a que haya lugar, y trasladará al Usuario los valores que efectivamente recupere.

Aun en estos eventos, MAYORPLUS brindará al Usuario la orientación y asistencia razonables para reprogramar servicios, gestionar reclamaciones y comunicarse con los proveedores y las autoridades.

5. Modificaciones del plan por parte de MAYORPLUS

MAYORPLUS podrá efectuar cambios en el itinerario, las fechas de viaje, los hoteles, el transporte y los demás servicios, por otros de similar o superior categoría, cuando ello sea necesario para garantizar el éxito del viaje, en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, o por decisiones operacionales de los proveedores que no le sean imputables. Estos cambios no requieren aceptación del Usuario, conforme al artículo 2.2.4.3.2.1, numeral 3, del Decreto 1074 de 2015, y no generarán costo adicional para él.

MAYORPLUS informará los cambios tan pronto tenga conocimiento de ellos. Si el cambio afecta de manera sustancial un elemento esencial del plan (por ejemplo, el destino, las fechas de viaje o la categoría del alojamiento a una inferior), el Usuario podrá aceptarlo o desistir del viaje, caso en el cual se le devolverá lo pagado por los servicios no prestados, en los términos del numeral 12.

6. Documentación de viaje y requisitos migratorios

MAYORPLUS informará al Usuario, antes de la contratación y durante la preparación del viaje, sobre la documentación requerida para su desplazamiento en los destinos nacionales e internacionales (pasaporte y su vigencia mínima, visas, permisos de ingreso o tránsito, certificados de vacunación, formularios migratorios y, en el caso de menores de edad, permisos de salida del país). Es obligación del Usuario cumplir los requisitos informados y obtener oportunamente sus documentos.

Cuando MAYORPLUS preste el servicio de asesoría o trámite de visas, actuará como gestor. La decisión de otorgar o negar una visa o un permiso de ingreso corresponde exclusivamente a las autoridades del país de destino o de tránsito. Si el Usuario no puede viajar o no se le permite el ingreso por la negación de documentos, tendrá derecho a la devolución del valor de los servicios no utilizados, descontando los gastos efectivamente causados y no reembolsables por los proveedores, conforme al numeral 11.

Los menores de edad colombianos, o extranjeros con visa de residente en Colombia, que salgan del país con uno solo de sus padres o con una persona distinta a sus representantes legales, requieren el permiso de salida de quien no viaja, autenticado ante notario o autoridad consular, con indicación del lugar de destino, el propósito del viaje y las fechas de salida y regreso, en los términos del artículo 110 de la Ley 1098 de 2006 (Código de la Infancia y la Adolescencia) y de las instrucciones de Migración Colombia.

MAYORPLUS orientará al Usuario en caso de extravío de documentos durante el viaje.

7. Reservas, anticipo y pagos

- Para reservar, el Usuario debe pagar el anticipo indicado en la cotización, que no será superior al 20% del valor total del plan, salvo que las condiciones del proveedor exijan un valor mayor, lo cual se informará previamente. El anticipo se abona al valor total del plan.
- Por regla general, el saldo debe pagarse a más tardar 30 días calendario antes de la fecha de salida, salvo que la cotización o el contrato establezcan un cronograma de pagos distinto.
- Los cupos aéreos y hoteleros están sujetos a disponibilidad en la tarifa cotizada hasta que la reserva sea confirmada por MAYORPLUS.
- Las reservas para cruceros, eventos deportivos y culturales, congresos, ferias, exposiciones y similares se sujetan a las condiciones de las empresas organizadoras de tales eventos o de las navieras, que MAYORPLUS informará claramente al Usuario, incluida la página web donde puedan consultarse los términos del crucero.

Si el Usuario no realiza los pagos en las fechas acordadas, MAYORPLUS le enviará un requerimiento escrito otorgándole un plazo de 1 día hábil para ponerse al día. Vencido ese plazo sin que se efectúe el pago, MAYORPLUS podrá cancelar la reserva y se aplicarán las reglas de cancelación por parte del Usuario previstas en el numeral 8.

8. Cancelación o desistimiento del Usuario antes del inicio del viaje

El Usuario puede cancelar su reserva en cualquier momento antes del inicio del viaje, mediante comunicación escrita enviada a info@mayorplus.com. La cancelación surtirá efectos desde la fecha de recepción de la comunicación. En caso de cancelación, MAYORPLUS devolverá lo pagado descontando únicamente:

- Las penalidades, gastos o valores no reembolsables que apliquen los proveedores (aerolíneas, hoteles, operadores, navieras, organizadores de eventos), según las condiciones previamente informadas en la cotización y debidamente soportadas.
- El cargo administrativo de MAYORPLUS por la gestión de la reserva, cuando haya sido informado previamente en la cotización.

Como referencia, las condiciones de cancelación de MAYORPLUS para planes que no sean de turismo estudiantil ni de grupos con condiciones especiales, aplicarán las condiciones particulares de cada plan las cuales serán informadas previamente y por escrito por parte del asesor.

Lo anterior no afecta el derecho de retracto en las ventas a distancia, en los términos del numeral 9 de los Términos y Condiciones, ni la devolución total cuando la cancelación obedezca a una causa imputable a MAYORPLUS.

9. No presentación o no utilización de los servicios (no show)

Cuando el Usuario incumpla por no presentarse o no utilizar los servicios pactados, cualquiera que sea la causa, MAYORPLUS podrá exigir, a su elección, el pago del veinte por ciento (20 %) del precio total del plan o retener el anticipo que previamente hubiere recibido, de conformidad con el artículo 65 de la Ley 300 de 1996 y el artículo 2.2.4.3.2.6 del Decreto 1074 de 2015. Con la aceptación de esta Cláusula, el Usuario conoce y acepta por escrito esta estipulación.

Del saldo que el Usuario hubiere pagado, MAYORPLUS devolverá los valores que los proveedores reembolsen conforme a sus condiciones previamente informadas; los tiquetes aéreos no utilizados se sujetarán a las reglas de la tarifa adquirida. La no cancelación oportuna de los servicios puede generar cobros de no show por parte de las aerolíneas, los hoteles u otros operadores, que se informarán en la cotización.

10. Cambios solicitados por el Usuario

- Toda solicitud de cambio debe hacerse por escrito al correo info@mayorplus.com. Su efectividad dependerá de la disponibilidad de cupos aéreos y hoteleros y de la coordinación con los operadores del plan.
- **Cambio de fecha o de vuelo:** el Usuario asumirá la penalidad del proveedor y la diferencia tarifaria, si la nueva tarifa es superior. Si el cambio se realiza a una tarifa igual o inferior, se aplicará la penalidad y la diferencia se devolverá solo si las reglas de la tarifa lo permiten, lo cual se informará antes de efectuar el cambio.
- **Cambio de nombre:** antes de la emisión del ticket, se cancela la reserva original y se tramita una nueva sujeta a disponibilidad y tarifa vigente. Emitido el ticket, el cambio de nombre se tramita como una cancelación, con las penalidades de la tarifa, y como una nueva compra para la nueva persona. En viajes de grupo, las aerolíneas pueden permitir cambios de nombre bajo condiciones especiales, que se informarán en la cotización.
- Los cambios solicitados fuera de los plazos informados pueden generar las penalidades de los proveedores y el cargo administrativo informado.
- **Una vez iniciado el viaje no se aceptan cambios solicitados por el Usuario**, salvo por fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditados, o cuando MAYORPLUS y los proveedores puedan atenderlos, caso en el cual el Usuario asumirá los mayores costos que se generen.

11. Interrupción del viaje o retiro del viajero

Cuando el viaje o la participación del Usuario se cancele antes de su inicio, o deba interrumpirse una vez iniciado, por razones tales como fuerza mayor o caso fortuito, enfermedad del viajero, negación de visados o permisos de ingreso, decisión del país de destino de impedir el ingreso del viajero, retiro del viajero por conductas que atenten contra la realización del viaje, problemas legales u otras causas no atribuibles a MAYORPLUS, el Usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no utilizados que puedan ser objeto de devolución.

Para calcular el reintegro se descontarán las deducciones o penalidades de los proveedores previamente establecidas e informadas, y los gastos efectivamente causados con ocasión de la cancelación o interrupción, todos ellos debidamente soportados. MAYORPLUS gestionará ante cada proveedor la recuperación de los valores, incluidos los correspondientes a vuelos fletados, y entregará al Usuario la liquidación detallada con sus soportes.

Los gastos personales en que el Usuario incurra con ocasión de su retiro o de la interrupción del viaje por causas no imputables a MAYORPLUS (alojamiento adicional, alimentación, traslados, nuevos tickets u otros), así como las consecuencias de los asuntos legales en que se vea involucrado por hechos propios, serán asumidos por el Usuario o por sus representantes legales, sin perjuicio de las coberturas de la asistencia al viajero o de los seguros que haya contratado.

12. Plazo y forma de las devoluciones

Las devoluciones de dinero a que haya lugar se efectuarán a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el Usuario presentó la reclamación ante MAYORPLUS, o a la ejecutoria de la decisión de la autoridad competente que imponga dicha obligación, conforme al parágrafo del artículo 2.2.4.3.2.4 del Decreto 1074 de 2015. En el caso de retracto, el plazo será el previsto en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011.

Las devoluciones se harán por el mismo medio de pago utilizado o mediante transferencia a una cuenta a nombre de quien efectuó el pago. MAYORPLUS podrá ofrecer alternativas como bonos o reprogramaciones, pero su aceptación será siempre voluntaria para el Usuario.

13. Cancelación del viaje por parte de MAYORPLUS

Si MAYORPLUS cancela un plan por causas que le sean imputables, o porque no se alcanza el número mínimo de participantes informado en la cotización, devolverá al Usuario la totalidad de lo pagado dentro del plazo previsto en el numeral 12, o le ofrecerá un plan alternativo que el Usuario podrá aceptar o rechazar libremente, sin perjuicio de los demás derechos que la ley le reconozca. La cancelación por número mínimo de participantes se informará con una anticipación no inferior a treinta (30) días calendario a la fecha de salida.

14. Equipaje y objetos personales

El cuidado de los efectos personales y del equipaje corresponde exclusivamente al viajero, siempre que su custodia no esté a cargo de los operadores turísticos o de las empresas de transporte (artículo 2.2.4.3.2.1, numeral 8, del Decreto 1074 de 2015). El equipaje facturado está a cargo de la aerolínea o de la empresa transportadora, que responderá por su pérdida, daño o demora conforme a las normas aplicables al contrato de transporte.

Se recomienda no llevar objetos de valor (joyas, dinero en efectivo en grandes cantidades, equipos electrónicos costosos) o, en su caso, contratar un seguro que los cubra. En caso de pérdida, daño o hurto, MAYORPLUS orientará al Usuario en las reclamaciones y denuncias correspondientes.

15. Asistencia al viajero, seguros y salud

MAYORPLUS informará al Usuario sobre los servicios de asistencia al viajero y los seguros disponibles, así como sobre los destinos que exigen una asistencia médica con coberturas mínimas como requisito de ingreso. Salvo que el plan la incluya expresamente, la asistencia al viajero es opcional y se contrata con compañías especializadas, cuyas condiciones de cobertura regirán la prestación.

Al momento de solicitar la reserva, MAYORPLUS informará las medidas de salud preventivas conocidas que deban observarse para el desplazamiento (por ejemplo, vacunas exigidas o recomendadas por las autoridades sanitarias). El Usuario debe informar a MAYORPLUS, antes del viaje, las condiciones de salud, alergias, dietas especiales o necesidades de movilidad que requieran atención especial, con el fin de gestionarlas ante los proveedores en la medida de lo posible.

16. Alojamiento

- Por regla general, el servicio de alojamiento inicia a partir de las 3:00 p. m. del día de llegada y termina a las 12:00 m. del día de salida, salvo que el hotel establezca horarios diferentes, que se informarán en la confirmación.
- Cuando el plan incluya alimentación, el primer servicio dependerá de la hora de llegada al hotel; en la confirmación del plan se indicará el primer y el último servicio incluidos.
- Las habitaciones triples y cuádruples pueden conformarse con camas adicionales de menor tamaño o con dos camas dobles, según la disponibilidad del hotel.
- La categoría de los establecimientos corresponde a la clasificación oficial del país de destino o, a falta de ella, a la informada por el proveedor.
- El Usuario debe respetar el reglamento interno de cada establecimiento y responderá por los daños que cause en sus instalaciones.

17. Categorías tarifarias por edad

Para efectos exclusivamente tarifarios, y salvo que el proveedor establezca rangos distintos (lo cual se informará en la cotización), se consideran infantes los menores de 2 años; niños, las personas entre 2 y 11 años; y adultos, las personas de 12 años cumplidos en adelante. Esta clasificación no modifica la condición legal de los menores de 18

años, a quienes se aplican en todo caso las normas de protección de niños, niñas y adolescentes.

18. Condiciones especiales para viajes de turismo estudiantil

Los viajes de turismo estudiantil organizados por MAYORPLUS se rigen, además, por la propuesta o contrato suscrito con el colegio y los padres de familia, y por las siguientes reglas:

- **Contratante:** el contrato, los pagos y todas las autorizaciones son otorgados por el padre, madre o representante legal del estudiante menor de edad.
- **Autorizaciones:** antes del viaje, el representante legal debe entregar la autorización de viaje, la ficha médica del estudiante, la autorización para el tratamiento de sus datos personales y, cuando se trate de un viaje internacional, el permiso de salida del país en los términos del numeral 6. La autorización para el uso de la imagen del estudiante en publicaciones es independiente y opcional.
- **Acompañamiento:** MAYORPLUS asignará coordinadores o acompañantes en la proporción informada en la propuesta, quienes velarán por el bienestar del grupo durante todo el viaje. El colegio podrá designar docentes acompañantes, según lo acordado.
- **Reglamento de conducta:** los estudiantes y sus representantes deben aceptar el reglamento de conducta del viaje, que incluye, entre otras, la prohibición del consumo de alcohol, tabaco, sustancias psicoactivas y de cualquier conducta contraria a la ley colombiana o a la del país de destino, así como el deber de acatar las instrucciones de seguridad de los coordinadores y de no separarse del grupo sin autorización.
- **Retiro por conducta:** cuando un estudiante incurra en conductas graves que atenten contra su seguridad, la de otros viajeros o la realización del viaje, MAYORPLUS, previa comunicación con sus representantes legales, podrá disponer su retiro del viaje. El regreso se hará con acompañamiento adecuado y sus costos serán asumidos por los representantes legales; se aplicarán las reglas del numeral 11 sobre servicios no utilizados.
- **Emergencias:** en caso de emergencia médica, MAYORPLUS activará la asistencia al viajero o los servicios de salud disponibles e informará de inmediato a los representantes legales. Los coordinadores podrán autorizar la atención médica urgente cuando no sea posible contactar a los representantes a tiempo.
- **Tarifas de grupo:** los precios se calculan con base en un número mínimo de participantes informado en la propuesta. Si el número final de viajeros es inferior, MAYORPLUS podrá ofrecer el ajuste del precio o la cancelación con devolución total, a elección de los contratantes, conforme al numeral 13.
- **Protección de niños, niñas y adolescentes:** MAYORPLUS aplica su Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes y exige a sus proveedores el cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y la Ley 1336 de 2009.

.

19. Viajes corporativos, convenciones, eventos y cruceros

En los viajes corporativos, las convenciones y los eventos empresariales, las condiciones de pago, cancelación, cambios de participantes y liberación de cupos se establecerán en la propuesta o contrato específico con la empresa contratante. En los cruceros y en los eventos organizados por terceros, se aplicarán las condiciones de la naviera o del organizador, que MAYORPLUS informará antes de la contratación.

20. Continuidad de los servicios

En eventos como la venta del establecimiento de comercio, el cambio de propietario o la cesación temporal o definitiva de actividades de MAYORPLUS, se garantizará la continuidad y el cumplimiento de los planes y servicios en curso en los términos ofrecidos, conforme al artículo 2.2.4.3.2.7 del Decreto 1074 de 2015.

21. Peticiones, quejas, reclamos o solicitudes:

Las peticiones, quejas y reclamos relacionados con esta Cláusula se tramitarán por los canales y en los términos previstos en el numeral 18 de los Términos y Condiciones de MAYORPLUS: Módulo de PQRS <https://mayorplus.com/atencion-al-cliente/> , info@mayorplus.com, Carrera 43A No. 34-95, Local 273, Medellín.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, MAYORPLUS S.A.S. advierte al turista que la explotación y el abuso sexual con menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes.

Versión 2026, Última actualización: 22 de septiembre de 2026