

POLÍTICA DE RETRACTO, DESISTIMIENTO EN TRANSPORTE AÉREO Y REVERSIÓN DEL PAGO

I. Objeto y alcance

Esta Política explica a los clientes de **MAYORPLUS SAS** (en adelante, "**MAYORPLUS**") cuándo y cómo pueden ejercer el derecho de retracto, el desistimiento de tiquetes aéreos y la reversión del pago, y en qué se diferencian de la cancelación de un plan turístico. Hace parte integral de los Términos y Condiciones y de la Cláusula de Responsabilidad y Condiciones Generales de Viaje de **MAYORPLUS**.

FIGURA	¿EN QUÉ CONSISTE?	REGLA PRINCIPAL
Retracto	Arrepentirse de una compra hecha a distancia o por métodos no tradicionales, sin dar razones.	5 días hábiles para ejercerlo; devolución total en máximo 15 días calendario, sin descuentos.
Desistimiento aéreo	Decidir no volar, avisando al menos 24 horas antes del vuelo.	Retención máxima del 10 % de la tarifa, según la tarifa adquirida.
Cancelación de un plan turístico	Renunciar a un viaje contratado, fuera de los casos de retracto.	Se aplican las condiciones de cancelación informadas (numerales 8 y 9 de la Cláusula de Responsabilidad).
Reversión del pago	Pedir al banco o emisor que devuelva un pago electrónico por fraude, operación no solicitada, servicio no prestado o no conforme.	Solicitud dentro de los 5 días hábiles siguientes al conocimiento del hecho.

2. Derecho de retracto

2.1. ¿Cuándo aplica?

De acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), el Usuario tiene derecho a retractarse de la compra de servicios contratados:

- **A distancia**, es decir, sin la presencia física simultánea de las partes: a través del sitio web, correo electrónico, WhatsApp, redes sociales, teléfono u otros medios de comunicación a distancia.
- **Mediante métodos no tradicionales**, es decir, cuando la venta se realiza sin que el consumidor la haya buscado, por fuera del establecimiento de comercio de MAYORPLUS (numeral 15 del artículo 5 de la Ley 1480 de 2011). Esto puede incluir, por ejemplo, las ventas cerradas en presentaciones o reuniones realizadas por fuera de las oficinas de MAYORPLUS.
- **Con financiación otorgada directamente por MAYORPLUS**, cuando así ocurra.

2.2. Plazo y condiciones

- El retracto debe ejercerse dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la celebración del contrato.
- Procede ☐equire de servicios que, por su naturaleza, no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días. En consecuencia, no procede cuando la prestación del servicio haya comenzado con el acuerdo del consumidor.
- No ☐equire justificación ni genera penalidad alguna.

2.3. Efectos y devolución del dinero

Ejercido el retracto, el contrato se resuelve y **MAYORPLUS** devolverá **la totalidad de las sumas pagadas, sin descuentos ni retenciones por concepto alguno**, en un plazo máximo de **quince (15) días calendario** contados desde el momento en que el Usuario ejerza el derecho y suministre los datos correctos y completos necesarios para efectuar el reembolso. Este plazo aplica a todas las modalidades de contratación en las que procede el retracto, conforme al artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, modificado por el artículo 3 de la Ley 2439 de 2024, y a la Sentencia C-192 de 2026 de la Corte Constitucional.

La devolución se efectuará a través del medio de pago que prefiera el Usuario, entre las opciones que **MAYORPLUS** le informará de manera clara y detallada al recibir su solicitud (artículo 5 de la Ley 2439 de 2024). Cuando la devolución se haga por transferencia bancaria, se realizará a una cuenta a nombre del Usuario o de quien efectuó el pago.

2.4. Retracto en la compra de tiquetes aéreos

Cuando el Usuario adquiera tiquetes aéreos a través de **MAYORPLUS** por métodos no tradicionales o a distancia, podrá ejercer el retracto en los términos del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 descritos en los numerales 2.2 y 2.3. Si una norma aeronáutica especial vigente al momento de la compra reconoce al pasajero condiciones más favorables, **MAYORPLUS** las aplicará.

Cuando **MAYORPLUS** actúe como intermediaria en la venta del tiquete, gestionará ante la aerolínea la devolución correspondiente, sin que ello afecte el plazo máximo de devolución al Usuario.

3. Desistimiento en transporte aéreo

De conformidad con el artículo 1878 del Código de Comercio y el numeral 3.10.1.8.1 del Reglamento Aeronáutico de Colombia (RAC 3), el pasajero puede desistir del viaje aéreo antes de su iniciación, cualquiera que haya sido el canal de compra, en las siguientes condiciones:

- Debe dar aviso a la aerolínea o a **MAYORPLUS** con al menos **veinticuatro (24) horas de antelación** a la realización del vuelo.
- La aerolínea o la agencia podrá retener el porcentaje pactado según las condiciones de la tarifa, que **no podrá ser superior al diez por ciento (10 %)** del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.
- Las tarifas promocionales se sujetan a las condiciones informadas al momento de la compra, que pueden excluir el reembolso por desistimiento.
- La devolución se hará dentro del plazo previsto en el RAC 3. Cuando el desistimiento se comunique a **MAYORPLUS** como agencia intermediaria, **MAYORPLUS** efectuará el reembolso una vez la aerolínea ponga a su disposición el valor correspondiente, dentro del plazo máximo previsto en la norma aeronáutica.

Los tiquetes emitidos bajo tarifas de grupo o en vuelos fletados (chárter) se rigen por las condiciones del contrato de transporte y de la tarifa, que **MAYORPLUS** informará antes de la compra.

4. Cancelación de planes y paquetes turísticos

Fuera de los casos de retracto, la cancelación de un plan o paquete turístico por decisión del Usuario, la no presentación (no show), los cambios y la interrupción del viaje se rigen por la **Cláusula de Responsabilidad y Condiciones Generales de Viaje** de MAYORPLUS. En esos casos, las devoluciones se efectuarán a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la reclamación, conforme al parágrafo del artículo 2.2.4.3.2.4 del Decreto 1074 de 2015.

5. Reversión del pago

5.1. ¿Cuándo procede?

Cuando la compra se haya realizado mediante comercio electrónico u otros métodos a distancia y el pago se haya efectuado con tarjeta de crédito, tarjeta débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el Usuario podrá solicitar la reversión del pago en los siguientes casos, previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y en su reglamentación contenida en el Decreto 1074 de 2015:

- Cuando haya sido objeto de fraude.
- Cuando la operación no haya sido solicitada.
- Cuando el servicio adquirido no haya sido prestado.
- Cuando el servicio prestado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

5.2. ¿Cómo se solicita?

- Dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió recibir el servicio, el Usuario debe presentar su queja ante **MAYORPLUS** por los canales indicados en el numeral 6 y, simultáneamente, notificar la solicitud de reversión al emisor del instrumento de pago.
- El Usuario debe indicar la causal invocada, el valor de la operación y el medio de pago utilizado.
- El trámite, los plazos y las verificaciones posteriores se sujetarán a la reglamentación vigente. Si el emisor o la autoridad determinan que la causal no se configuró, podrán adoptarse las medidas que la ley prevé.

6. Canales y requisitos de la solicitud

Las solicitudes de retracto, desistimiento, reversión o reembolso pueden presentarse por cualquiera de los siguientes canales:

- Módulo de PQRS <https://mayorplus.com/atencion-al-cliente/>
- Correo electrónico: info@mayorplus.com
- Por escrito o presencialmente: Carrera 43A No. 34-95, Local 273, Medellín.

La solicitud debe indicar: nombre completo y documento de identidad; número de reserva o de compra; servicio afectado; fecha de compra; figura que se ejerce (retracto, desistimiento, reversión o reembolso) y, cuando se requiera, la causal; y los datos necesarios para gestionar la devolución.

MAYORPLUS acusará recibo de toda solicitud con un **número de radicado, la fecha y la hora de radicación**, que permitirán al Usuario hacer seguimiento a su trámite, de conformidad con el artículo 50, literal g), de la Ley 1480 de 2011, modificado por la Ley 2439 de 2024.

7. Autoridades competentes

Si el Usuario considera vulnerados sus derechos, puede acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co). En los asuntos relacionados con los derechos del pasajero aéreo, puede acudir también a las autoridades del sector transporte competentes.

Versión 2026, Última actualización: 22 de septiembre de 2026