

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO DEL SITIO WEB Y DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

## I. Identificación del prestador de servicios turísticos

El sitio web [www.mayorplus.com](http://www.mayorplus.com) (en adelante, el "Sitio") es administrado por **MAYORPLUS SAS** (en adelante, "**MAYORPLUS**"), sociedad comercial colombiana con los siguientes datos de identificación:

| DATO                         | INFORMACIÓN                                                                                                                                                          |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Razón social                 | MAYORPLUS SAS                                                                                                                                                        |
| NIT                          | 811.027.825-9                                                                                                                                                        |
| Domicilio principal          | Medellín, Antioquia, Colombia                                                                                                                                        |
| Dirección de notificaciones  | Carrera 43A No. 34-95, Local 273, Medellín (Antioquia)                                                                                                               |
| Teléfono / WhatsApp          | (+57) 317 400 8085                                                                                                                                                   |
| Correo electrónico           | info@mayorplus.com                                                                                                                                                   |
| Registro Nacional de Turismo | RNT 6497 – Agencia de Viajes y Turismo · RNT 20317 – Agencia de Viajes Mayorista                                                                                     |
| Afiliaciones                 | Miembro de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), de la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo (ANATO) y de L'Alianza Travel Network |

**MAYORPLUS** es una agencia de viajes con cerca de veinticinco años de trayectoria, especializada en turismo estudiantil, viajes corporativos, convenciones y eventos empresariales, turismo Luxury, viajes familiares y destinos nacionales e internacionales.

Las ventas dirigidas directamente al público y a los viajeros se realizan por MAYORPLUS en su calidad de Agencia de Viajes y Turismo (RNT 6497). La actividad de agencia mayorista (RNT 20317) se desarrolla exclusivamente frente a otras agencias de viajes, de acuerdo con el artículo 2.2.4.3.1.7 del Decreto 1074 de 2015.

## 2. Objeto y ámbito de aplicación

Estos Términos y Condiciones regulan: (i) el acceso y uso del Sitio y de los canales digitales de **MAYORPLUS** (correo electrónico, WhatsApp, redes sociales y formularios en línea); y (ii) las condiciones generales aplicables a la cotización, reserva, contratación y pago de los planes, paquetes y servicios turísticos que **MAYORPLUS** ofrece a sus clientes, ya sea a través de medios electrónicos o de sus asesores comerciales.

La relación contractual entre **MAYORPLUS** y el Usuario se integra por los siguientes documentos, que el Usuario puede consultar, imprimir y descargar en todo momento desde el Sitio:

- Los presentes Términos y Condiciones.
- La Cláusula de Responsabilidad y Condiciones Generales de Viaje de **MAYORPLUS**.
- Las condiciones particulares de cada plan, cotización, propuesta de viaje o proyecto de viaje estudiantil o corporativo (itinerario, servicios incluidos y no incluidos, precio, forma de pago, condiciones de cancelación de los proveedores, entre otras).
- La Política de Tratamiento de Datos Personales.

- El Código de Conducta para la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).

Cuando exista diferencia entre las condiciones particulares de un plan y estas condiciones generales, prevalecerán las condiciones particulares, siempre que hayan sido informadas previamente al Usuario. En todo caso, las condiciones generales se interpretarán de la manera más favorable al consumidor, conforme al artículo 34 de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).

### 3. Definiciones

- **Usuario, viajero o pasajero:** persona natural o jurídica que consulta el Sitio, solicita una cotización o adquiere servicios turísticos de **MAYORPLUS**, así como la persona que efectivamente realiza el viaje.
- **Comprador o contratante:** persona que celebra el contrato y asume el pago. En viajes de menores de edad, el contratante será siempre su padre, madre o representante legal.
- **Plan o paquete turístico:** combinación previa de dos o más servicios turísticos, vendida u ofrecida como un solo producto y por un precio global (artículo 2.2.4.3.2.2 del Decreto 1074 de 2015).
- **Proveedor u operador:** tercero que presta directamente un servicio incluido en el plan, como aerolíneas, hoteles, empresas de transporte terrestre, operadores receptivos, navieras, parques, organizadores de eventos o compañías de asistencia al viajero.
- **Anticipo o depósito:** suma que el Usuario paga para asegurar su participación en el viaje y que se abona al valor total del plan.
- **Venta a distancia o por métodos no tradicionales:** contratación realizada sin la presencia física simultánea de las partes, por ejemplo, a través del Sitio, correo electrónico, WhatsApp o teléfono.

### 4. Aceptación de los Términos y Condiciones

El acceso al Sitio es libre. Al navegar en él, el Usuario acepta las reglas de uso aquí previstas. La contratación de cualquier servicio requiere, además, la aceptación expresa de estos Términos y Condiciones y de la Cláusula de Responsabilidad y Condiciones Generales de Viaje, mediante la casilla, firma o mecanismo equivalente que **MAYORPLUS** disponga, antes del pago del anticipo.

**MAYORPLUS** podrá actualizar estos Términos y Condiciones para ajustarlos a cambios normativos, operativos o comerciales. La versión vigente estará siempre publicada en el Sitio con su fecha de actualización. Las modificaciones no afectarán los contratos ya celebrados, los cuales se regirán por las condiciones aceptadas al momento de su celebración, salvo que la nueva versión sea más favorable para el Usuario.

### 5. Capacidad para contratar

Solo pueden contratar servicios las personas mayores de edad con plena capacidad legal, o las personas jurídicas a través de su representante debidamente facultado. Los menores de edad podrán ser viajeros, pero la contratación, el pago y las autorizaciones correspondientes deberán ser otorgadas por su padre, madre o representante legal.

### 6. Información de los productos y publicidad

**MAYORPLUS** suministra información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre sus servicios, en los términos de los artículos 23 y 24 de la Ley 1480 de 2011. Toda publicidad o información escrita sobre planes turísticos indicará, como mínimo, la clase de alojamiento, la categoría del establecimiento cuando esté categorizado, las tarifas, la duración del plan, los medios de transporte, los servicios complementarios, el nombre y la dirección de **MAYORPLUS**, su número de Registro Nacional de Turismo y **los servicios que no están incluidos**, conforme al artículo 2.2.4.3.2.2 del Decreto 1074 de 2015.

Las fotografías, videos e imágenes del Sitio tienen carácter ilustrativo de los destinos, hoteles y actividades. Las

características del servicio contratado serán las descritas en el plan o en la cotización aceptada por el Usuario.

Las promociones y ofertas indicarán su vigencia, las condiciones y restricciones aplicables y, cuando corresponda, el número de cupos disponibles, de conformidad con el artículo 33 de la Ley 1480 de 2011. Si no se indica vigencia, la promoción se entenderá vigente hasta que MAYORPLUS la retire por el mismo medio en que fue anunciada.

Si antes de confirmar una reserva MAYORPLUS advierte un error evidente de digitación en el precio o en las condiciones publicadas, informará de inmediato al Usuario las condiciones correctas; el Usuario podrá aceptarlas o desistir de la compra con devolución total de lo pagado. Una vez confirmada la reserva y efectuado el pago, MAYORPLUS respetará el precio y las condiciones confirmadas.

## 7. Proceso de cotización, reserva y contratación

La contratación de servicios con **MAYORPLUS** se desarrolla, por regla general, en las siguientes etapas:

- **Cotización o propuesta:** **MAYORPLUS** entrega por escrito o por medio electrónico el itinerario, los servicios incluidos y no incluidos, el precio total, la moneda, la forma y fechas de pago, la vigencia de la cotización y las condiciones de cancelación aplicables. Las cotizaciones están sujetas a disponibilidad hasta la confirmación de la reserva.
- **Aceptación y reserva:** el Usuario acepta la cotización y estas condiciones, y paga el anticipo indicado. Antes de concluir la transacción, el Usuario podrá revisar el resumen de su pedido y corregir errores en los datos suministrados.
- **Confirmación:** **MAYORPLUS** enviará al correo electrónico registrado un comprobante que especifique los servicios contratados, el precio, lo pagado y el saldo, de conformidad con el artículo 2.2.4.3.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y el artículo 50 de la Ley 1480 de 2011.
- **Pago total y entrega de documentos:** una vez pagado el valor total en la fecha acordada, MAYORPLUS emitirá y entregará los documentos de viaje (tiquetes, vouchers, confirmaciones de hotel y demás).

Los viajes de turismo estudiantil, corporativos y de eventos se rigen además por la propuesta, convenio o contrato específico que se suscriba con el colegio, la empresa, los padres de familia o el organizador, según corresponda.

Los contratos celebrados por medios electrónicos tienen plena validez y fuerza obligatoria, de acuerdo con la Ley 527 de 1999.

## 8. Precios, moneda, impuestos y medios de pago

Los precios informados incluyen todos los impuestos, tasas y cargos aplicables, salvo que expresamente se indique cuáles no están incluidos y su valor o forma de cálculo, conforme al artículo 26 de la Ley 1480 de 2011. Cuando el servicio incluya tiquetes aéreos, se informará por separado la tarifa aérea, las tasas, los impuestos y la tarifa administrativa de la agencia.

Cuando un plan se cotee en moneda extranjera, **MAYORPLUS** informará el precio en pesos colombianos y la tasa de cambio aplicada, así como la fecha y el criterio de liquidación de los pagos.

Una vez confirmada la reserva y pagado el anticipo, el precio del plan no será modificado unilateralmente por **MAYORPLUS**. Solo podrán trasladarse al Usuario los nuevos impuestos, tasas o contribuciones de origen legal que las autoridades establezcan o incrementen con posterioridad a la contratación y que deban recaudarse obligatoriamente; en ese caso, **MAYORPLUS** informará el ajuste con su soporte y, si el Usuario no lo acepta, podrá desistir del viaje con la devolución de lo pagado, descontando únicamente los gastos no reembolsables ya causados ante terceros y debidamente soportados.

**MAYORPLUS** recibe pagos a través de los medios indicados en cada cotización (transferencia o consignación a cuentas bancarias a nombre de **MAYORPLUS SAS**, pasarelas de pago y tarjetas de crédito o débito). **MAYORPLUS** nunca solicitará pagos a cuentas de personas naturales ni a nombre de terceros. Ante

cualquier duda sobre la autenticidad de una solicitud de pago, el Usuario debe verificarla directamente con **MAYORPLUS** por los canales oficiales indicados en el numeral 1.

## 9. Derecho de retracto

En las compras realizadas por métodos no tradicionales o a distancia (por ejemplo, a través del Sitio, correo electrónico, WhatsApp o teléfono), el Usuario tiene derecho a retractarse, de acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, en las siguientes condiciones:

- El retracto debe ejercerse dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la celebración del contrato.
- Procede cuando el servicio, por su naturaleza, no deba consumirse o no haya comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días contados desde la contratación.
- Puede ejercerse por cualquiera de los canales de atención de **MAYORPLUS**, indicando nombre, documento de identidad, número de reserva y la manifestación de retractarse.
- **MAYORPLUS** devolverá **la totalidad del dinero pagado, sin descuentos ni retenciones**, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes al ejercicio del derecho.

Cuando la compra incluya tiquetes aéreos, el retracto sobre el componente aéreo se sujetará además a las reglas del Reglamento Aeronáutico de Colombia (RAC 3) que se encuentren vigentes al momento de la compra, sin que ello pueda desconocer los derechos mínimos que la Ley 1480 de 2011 otorga al consumidor.

## 10. Reversión del pago

Cuando el pago se haya realizado mediante tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico en una venta a distancia, el Usuario podrá solicitar la reversión del pago en los casos previstos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y en su reglamentación compilada en el Decreto 1074 de 2015: (i) cuando haya sido objeto de fraude; (ii) cuando la operación no haya sido solicitada; (iii) cuando el servicio adquirido no haya sido prestado; o (iv) cuando el servicio no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para ello, el Usuario deberá presentar su queja ante MAYORPLUS y, simultáneamente, su solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago, dentro de los **cinco (5) días hábiles** siguientes a la fecha en que tuvo conocimiento de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debió recibir el servicio. El trámite se sujetará al procedimiento previsto en la reglamentación vigente.

## 11. Cancelaciones, cambios, no presentación y reembolsos

Las condiciones de cancelación por parte del Usuario, cambios de fecha o de nombre, no presentación (no show), interrupción del viaje, reembolsos y plazos de devolución se encuentran en la **Cláusula de Responsabilidad y Condiciones Generales de Viaje**, que hace parte integral de estos Términos y Condiciones, y en las condiciones particulares de cada plan.

## 12. Uso adecuado del Sitio

El Usuario se compromete a:

- Utilizar el Sitio únicamente para consultar información y realizar reservas o compras auténticas, absteniéndose de efectuar reservas especulativas, falsas o fraudulentas.
- Suministrar información veraz, exacta, completa y actualizada, en especial nombres y documentos de identidad tal como aparecen en el pasaporte o documento de viaje.
- No utilizar el Sitio con fines ilícitos, ni realizar acciones que dañen, sobrecarguen o impidan su funcionamiento normal.

- No reproducir, copiar, distribuir, modificar o comercializar los contenidos del Sitio sin autorización previa y escrita de **MAYORPLUS**.
- Custodiar las claves o credenciales de acceso que eventualmente se le asignen.

Quien establezca un enlace hacia el Sitio deberá hacerlo sin reproducir sus contenidos, sin crear marcos (frames) sobre sus páginas, sin realizar manifestaciones falsas sobre **MAYORPLUS** y sin usar sus marcas o signos distintivos sin autorización. El enlace no implica relación comercial ni aprobación de **MAYORPLUS** sobre el sitio de origen.

### 13. Funcionamiento del Sitio

**MAYORPLUS** adopta medidas técnicas razonables para que el Sitio funcione de forma continua y segura, y para proteger la información que por él se transmite. No obstante, pueden presentarse interrupciones por mantenimiento, fallas de terceros proveedores de conectividad o eventos ajenos a su control. **MAYORPLUS** no responderá por daños que se originen en causas que no le sean imputables, como fallas en los equipos o en la conexión del Usuario, o la acción de terceros que vulneren las medidas de seguridad razonablemente adoptadas, sin perjuicio de la responsabilidad que legalmente le corresponda frente a los servicios turísticos contratados.

### 14. Enlaces a sitios de terceros

El Sitio puede contener enlaces a páginas de aerolíneas, hoteles, autoridades migratorias, consulados, compañías de asistencia u otros terceros, con fines informativos. **MAYORPLUS** no controla el contenido de esos sitios ni sus políticas de privacidad, por lo que el Usuario debe consultar sus propios términos. Lo anterior no limita la responsabilidad de **MAYORPLUS** por la información que ella misma suministre sobre sus planes.

### 15. Propiedad intelectual

Los contenidos del Sitio (textos, fotografías, videos, gráficos, logotipos, diseños, software y bases de datos) son de propiedad de **MAYORPLUS** o de terceros que han autorizado su uso, y están protegidos por la Ley 23 de 1982 y sus modificaciones, la Decisión Andina 351 de 1993, la Decisión Andina 486 de 2000 y demás normas nacionales e internacionales sobre derechos de autor y propiedad industrial. Está prohibido su uso, reproducción o transformación sin autorización previa y escrita del titular.

Quien considere que algún contenido del Sitio vulnera sus derechos podrá comunicarlo al correo [info@mayorplus.com](mailto:info@mayorplus.com), aportando los soportes correspondientes. **MAYORPLUS** revisará la solicitud y, si encuentra fundada la reclamación, retirará el contenido.

### 16. Protección de datos personales y cookies

**MAYORPLUS** trata los datos personales de sus usuarios de conformidad con la Ley Estatutaria 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y su **Política de Tratamiento de Datos Personales**, publicada en el Sitio, en la cual se describen las finalidades del tratamiento, los derechos de los titulares y el procedimiento para ejercerlos.

El Sitio utiliza cookies y tecnologías similares. Las cookies estrictamente necesarias permiten el funcionamiento del Sitio; las analíticas y publicitarias solo se activarán cuando el Usuario lo autorice mediante el aviso de cookies, y podrán desactivarse en cualquier momento desde la configuración del Sitio o del navegador.

### 17. Prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, **MAYORPLUS SAS** 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.

**MAYORPLUS** rechaza toda forma de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes y ha adoptado el

Código de Conducta previsto en la Ley 1336 de 2009 y en la Resolución 3840 de 2009 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Cualquier hecho relacionado puede denunciarse ante la Línea 141 del ICBF, la Línea 122 de la Fiscalía General de la Nación o la Línea 123 de la Policía Nacional.

### **18. Peticiones, quejas, reclamos o solicitudes (PQRS)**

El Usuario puede presentar peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de garantía a través de los siguientes canales:

- Módulo de PQRS <https://mayorplus.com/atencion-al-cliente/>
- Correo electrónico: [info@mayorplus.com](mailto:info@mayorplus.com)
- Presencialmente o por escrito: Carrera 43A No. 34-95, Local 273, Medellín.

La solicitud debe incluir el nombre y documento de identidad del solicitante, el número de reserva, los hechos, lo que se pide y los soportes disponibles. **MAYORPLUS** acusará recibo y dará respuesta de fondo dentro de los **diez (10) días hábiles** siguientes a su recepción.

Si el Usuario no queda satisfecho con la respuesta, podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio ([www.sic.gov.co](http://www.sic.gov.co)), autoridad de protección al consumidor, o a las demás autoridades competentes. Las reclamaciones relacionadas con los derechos del pasajero aéreo podrán presentarse también ante la aerolínea y ante las autoridades del sector transporte competentes.

### **19. Ley aplicable y solución de controversias**

Estos Términos y Condiciones se rigen por las leyes de la República de Colombia, en particular la Ley 300 de 1996 y sus modificaciones (entre ellas la Ley 2068 de 2020), el Decreto 1074 de 2015, la Ley 1480 de 2011, la Ley 527 de 1999 y la Ley 1581 de 2012.

Las diferencias se procurarán resolver de forma directa a través del procedimiento de PQRS. Si ello no es posible, el Usuario podrá acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales o a los jueces competentes, incluidos los de su domicilio cuando la ley así lo permita. Nada de lo previsto en este documento obliga al Usuario a acudir a la justicia arbitral ni limita los derechos que le reconoce la ley.

### **20. Vigencia**

La presente versión rige a partir de su publicación en el Sitio y sustituye integralmente las versiones anteriores.

**Versión 2026, Última actualización: 22 de septiembre de 2026**