MAYU
TRAVEL & EXPERIENCES

Políticas, términos y condiciones de servicio

Políticas, términos y condiciones de servicio de MAYU Travel & Experiences. Léelas antes de confirmar tu reserva.

Razón social: MAYU - TRAVEL & EXPERIENCES S.A.C.
RUC: 20616642066
Web: mayuperu.com
Domicilio: Jr. Santa Inés 456, Tarapoto
WhatsApp: +51 923 634 228
Correo: mayutravelgerencia@gmail.com

Contenido

Presentación
1. Políticas generales de la empresa
2. Tarifas y condiciones de los paquetes turísticos
3. Temporadas y condiciones de reserva
4. Políticas para niños y menores de edad
5. Traslados y recojos del aeropuerto
6. Condiciones de alojamiento
7. Políticas de reservas y pagos
8. Política de anulación, modificación y devoluciones
9. Consideraciones importantes
10. Políticas de atención al cliente
11. Políticas de privacidad y protección de datos
12. Políticas de proveedores y colaboradores
13. Políticas de imagen y comunicación de marca
14. Políticas internas del personal
15. Política de fuerza mayor
16. Disposiciones finales
Compromiso contra la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes (ESNNA)

Presentación

En MAYU Travel & Experiences trabajamos para brindar experiencias turísticas seguras, organizadas y memorables. Nuestro compromiso es ofrecer un servicio transparente, responsable y de calidad, tanto para nuestros pasajeros nacionales como extranjeros.

1. Políticas generales de la empresa

- MAYU se compromete a brindar servicios turísticos de calidad, priorizando la satisfacción, seguridad y bienestar de sus clientes.
- Todos los pasajeros recibirán información clara sobre itinerarios, precios, horarios, servicios incluidos y condiciones de contratación.
- La empresa promueve el turismo responsable, sostenible y respetuoso con el medioambiente, la cultura y las comunidades locales.
- El personal de MAYU deberá actuar con respeto, puntualidad, honestidad y profesionalismo.
- MAYU trabajará con proveedores y operadores turísticos que cumplan los requisitos correspondientes para prestar sus servicios.
- Toda comunicación oficial deberá mantener una identidad corporativa profesional y coherente con los valores de la marca.

2. Tarifas y condiciones de los paquetes turísticos

- Nuestras tarifas de alojamiento y programas turísticos son las mismas para pasajeros nacionales y extranjeros, sean residentes o no residentes en el Perú.
- Nuestros paquetes turísticos están diseñados para un mínimo de dos (2) personas. Para pasajeros que viajen solos, se aplicará una tarifa adicional de acuerdo con el programa seleccionado.
- Las tarifas publicadas corresponden a servicios en modalidad de grupo compartido, sujetos al número de participantes y a la disponibilidad de vehículos.
- Para quienes deseen realizar un recorrido exclusivo, ofrecemos la modalidad de tour privado, previa solicitud de cotización.
- Las tarifas podrán variar según la temporada, disponibilidad, características del servicio y condiciones de los proveedores.
- Los servicios adicionales que no estén contemplados en el paquete contratado tendrán un costo independiente, previamente informado al pasajero.

3. Temporadas y condiciones de reserva

- **Temporada Alta (TA):** comprende los feriados nacionales, días festivos y fechas de alta demanda turística, incluyendo los feriados y festividades de la región Selva.
- **Temporada Baja (TB):** comprende las fechas regulares que no estén consideradas dentro de la Temporada Alta.
- Las condiciones de reserva, modificación y cancelación podrán variar según la temporada correspondiente. Estas condiciones serán comunicadas al cliente antes de confirmar su reserva.
- Toda reserva estará sujeta a disponibilidad y confirmación por parte de nuestra central de reservas.

4. Políticas para niños y menores de edad

4.1. Servicios turísticos

- Los niños a partir de los cuatro (4) años cumplidos pagan tarifa de adulto.
- Los niños menores de cuatro (4) años no generan costo en los programas turísticos, pero no tienen derecho a asiento propio ni alimentación.
- Los menores deberán estar acompañados por sus padres o tutores, de acuerdo con las condiciones de cada actividad.

4.2. Servicios de alojamiento

- Los niños de cero (0) a tres (3) años y once (11) meses podrán alojarse sin costo adicional cuando compartan habitación con sus padres, siempre que se cumplan las condiciones del establecimiento hotelero.
- Para acceder a este beneficio, será obligatorio acreditar la edad del menor mediante DNI, pasaporte u otro documento de identidad válido.
- Se permite un máximo de un (1) niño liberado de pago por habitación.
- Algunos establecimientos hoteleros pueden exigir el pago obligatorio de un adicional por pasajero (PAX adicional), debido al uso de instalaciones, servicios o desayunos, incluso cuando el menor comparta habitación con sus padres.

- Cualquier cargo adicional de esta naturaleza será comunicado al pasajero antes de confirmar el alojamiento.

5. Traslados y recojos del aeropuerto

- Los traslados y recojos desde el aeropuerto están disponibles en el horario comprendido entre las 7:30 a. m. y las 7:00 p. m.
- Los servicios de retorno y traslado hacia el aeropuerto se coordinarán de acuerdo con los horarios establecidos por cada hotel y el itinerario contratado.
- El pasajero deberá proporcionar correctamente sus horarios de llegada y salida para facilitar la coordinación del transporte.
- Los traslados fuera del horario establecido estarán sujetos a disponibilidad y podrán generar un costo adicional, previa coordinación.

6. Condiciones de alojamiento

6.1. Check-in y check-out

- Los pasajeros deberán respetar los horarios de check-in y check-out establecidos por cada establecimiento hotelero.
- El ingreso anticipado (early check-in) y la salida tardía (late check-out) estarán sujetos a disponibilidad del hotel y a posibles cargos adicionales.
- MAYU no garantiza el ingreso anticipado ni la permanencia después del horario establecido, salvo confirmación expresa del alojamiento.
- Los pasajeros deberán coordinar directamente con el personal encargado cualquier solicitud especial relacionada con su habitación.

6.2. Servicio de desayuno

- El servicio de desayuno incluido en el alojamiento se brinda gratuitamente a los huéspedes dentro del horario establecido, de 7:00 a. m. a 9:00 a. m.
- Los huéspedes deberán respetar el horario establecido por el hotel.
- Si el huésped desea tomar el desayuno después del horario establecido, el consumo podrá generar un cargo adicional a su cuenta.
- Cualquier solicitud especial relacionada con el desayuno estará sujeta a las condiciones del establecimiento.

6.3. Mantenimiento y uso de piscina

- Los establecimientos hoteleros realizan periódicamente trabajos de mantenimiento y limpieza de sus piscinas, con la finalidad de garantizar condiciones adecuadas de higiene y seguridad.
- Durante estos trabajos, el uso de la piscina permanecerá restringido. El personal de recepción informará oportunamente a los huéspedes cuando la piscina no se encuentre disponible.
- Los huéspedes deberán respetar las indicaciones y restricciones establecidas hasta que finalicen los trabajos de mantenimiento.

6.4. Servicio de limpieza de habitaciones

- El servicio de limpieza de habitaciones se realiza diariamente dentro del horario comprendido entre las 7:00 a. m. y las 2:00 p. m., de acuerdo con la organización operativa del establecimiento hotelero.
- El personal realizará la limpieza durante el horario establecido para mantener las habitaciones en condiciones adecuadas de higiene y confort.
- Si el huésped no desea recibir el servicio de limpieza, deberá comunicarlo oportunamente en recepción.
- Las solicitudes especiales de limpieza estarán sujetas a la disponibilidad del personal del establecimiento.

7. Políticas de reservas y pagos

- Toda reserva estará sujeta a disponibilidad y confirmación por parte de MAYU.
- Para garantizar una reserva, el cliente deberá realizar el pago o adelanto establecido por nuestra central de reservas.
- El cliente deberá proporcionar información correcta de todos los pasajeros.
- Los pagos deberán realizarse únicamente mediante los canales oficiales autorizados por MAYU.
- Una reserva se considerará confirmada cuando MAYU haya validado el pago correspondiente y enviado la constancia de confirmación.
- El saldo pendiente del paquete deberá ser cancelado al momento de la llegada del pasajero a Tarapoto o al comenzar el primer tour del programa, según la coordinación establecida en la reserva.
- No se aceptan pagos parciales durante la ejecución del programa ni pagos pendientes para después de finalizar los servicios contratados.
- El pasajero deberá completar el pago correspondiente antes de iniciar los servicios turísticos.
- Los precios y promociones tendrán una vigencia determinada, la cual será comunicada al cliente.

8. Política de anulación, modificación y devoluciones

8.1. Anulaciones y adelantos de reserva

- Los montos entregados como adelanto para garantizar una reserva están sujetos a las condiciones de cancelación previamente informadas y aceptadas por el cliente.
- En caso de anulación voluntaria por parte del pasajero, MAYU podrá aplicar los cargos administrativos y operacionales que correspondan, considerando los gastos efectivamente generados y los compromisos asumidos con los proveedores.
- Toda solicitud de anulación deberá ser comunicada formalmente a nuestra central de reservas.
- Las devoluciones que correspondan estarán sujetas a las condiciones de contratación, los servicios comprometidos y la normativa vigente.

8.2. Modificaciones de paquetes turísticos

- Para los paquetes que incluyen Hotel + Tours o Hotel + Tours + Pasajes, las modificaciones de fecha deberán solicitarse con una anticipación mínima de quince (15) días calendario respecto a la fecha original del viaje.
- Se permitirá una (1) sola modificación por reserva, sujeta a disponibilidad y a los cargos administrativos u operacionales correspondientes.
- Las modificaciones no implican devolución automática de los importes abonados.

- Los cambios estarán sujetos a la disponibilidad y aceptación de los hoteles, operadores turísticos, empresas de transporte y demás proveedores involucrados.
- Si alguno de los hoteles u otros proveedores no permite realizar el cambio, se aplicarán las condiciones y penalidades correspondientes de dicho proveedor.
- Los gastos adicionales derivados de cambios de fechas, tarifas hoteleras, transporte o servicios turísticos serán asumidos por el cliente, previa comunicación.

8.3. Confirmación de anulaciones y modificaciones

- Toda solicitud de anulación o modificación será considerada válida únicamente cuando el cliente reciba la confirmación escrita de nuestra central de reservas mediante un canal oficial de comunicación de MAYU.
- Las solicitudes enviadas por el cliente no implican su aprobación automática. Hasta recibir la confirmación correspondiente, la reserva conservará sus condiciones originales.

8.4. Solicitudes de cancelación o modificación no aprobadas

- Cuando una solicitud de cancelación o modificación no sea aceptada por MAYU o por los proveedores involucrados, la reserva original continuará vigente.
- En ese supuesto, el cliente deberá cumplir con los pagos pendientes conforme al calendario y las condiciones de contratación originalmente acordadas, para mantener los servicios y garantizar los compromisos asumidos con los proveedores.

8.5. Plazos y vigencia para modificaciones

- Toda solicitud de modificación de fecha deberá realizarse dentro del período de vigencia de la reserva.
- Los paquetes adquiridos tendrán una vigencia máxima de un (1) año calendario, contado desde la fecha de confirmación de la reserva, para solicitar cambios o reprogramaciones.
- Una vez vencido dicho plazo sin que el cliente haya solicitado o concretado la reprogramación, la reserva perderá su vigencia, de acuerdo con las condiciones contractuales previamente aceptadas y los derechos que correspondan al consumidor.
- No se aceptarán modificaciones de programas turísticos ni reservas durante la Temporada Alta (TA), que comprende los feriados nacionales, feriados y festividades de la región Selva y otras fechas de alta demanda previamente informadas.
- Toda modificación estará sujeta a la disponibilidad de los servicios y a la aceptación de los proveedores.

9. Consideraciones importantes

9.1. Condiciones externas y situaciones imprevistas

- MAYU no podrá garantizar la continuidad o puntualidad de los servicios cuando se presenten circunstancias ajenas a su control, como condiciones climáticas adversas, huelgas, conflictos sociales, bloqueos de carreteras, emergencias, disposiciones gubernamentales o situaciones similares.
- Las reprogramaciones, retrasos o cancelaciones efectuadas por aerolíneas y empresas de transporte estarán sujetas a las condiciones y políticas de dichos proveedores.
- En estos casos, MAYU comunicará oportunamente las alternativas disponibles y gestionará las solicitudes correspondientes, considerando las condiciones de contratación, las políticas de cancelación y los derechos del consumidor.
- Los inconvenientes derivados de motivos personales de los pasajeros estarán sujetos a las condiciones de modificación y cancelación previamente informadas.

9.2. Requerimientos alimentarios especiales

- Los pasajeros que presenten requerimientos alimentarios específicos, como dietas especiales, alergias, intolerancias o restricciones alimentarias, deberán comunicarlos a MAYU con una anticipación mínima de quince (15) días calendario antes del inicio del programa.
- La empresa coordinará con los establecimientos y proveedores involucrados para verificar la posibilidad de atender dichos requerimientos.
- MAYU comunicará al pasajero si es posible brindar la atención solicitada y si esta implica algún costo adicional.
- La atención estará sujeta a la disponibilidad y capacidad de los proveedores.

9.3. Seguridad y actividades de aventura

- MAYU prioriza la seguridad de sus pasajeros y adopta medidas preventivas para reducir los riesgos durante la prestación de sus servicios turísticos.
- Determinadas actividades desarrolladas durante los tours, especialmente aquellas relacionadas con aventura, exploración de la selva, caminatas, cataratas, ríos y zonas rurales, pueden implicar riesgos inherentes a su naturaleza.
- Los pasajeros deberán seguir las instrucciones de los guías y operadores responsables, utilizar correctamente los equipos de seguridad proporcionados, actuar con prudencia y respetar las restricciones y medidas preventivas establecidas.
- Los pasajeros deberán informar oportunamente sobre cualquier situación que pueda comprometer su seguridad o la del grupo.
- MAYU y sus colaboradores actuarán conforme a sus obligaciones de seguridad y diligencia. Las responsabilidades por accidentes, lesiones o daños se determinarán de acuerdo con las circunstancias y la legislación vigente. La participación en actividades de aventura no supone una renuncia a los derechos del consumidor ni libera a la empresa de las responsabilidades que legalmente le correspondan.

10. Políticas de atención al cliente

- La atención será cordial, respetuosa y personalizada.
- Se brindará información veraz antes, durante y después de la contratación.
- Las consultas serán atendidas a través de WhatsApp, redes sociales, correo electrónico y otros canales oficiales.
- Las quejas y reclamos serán recibidos y gestionados de acuerdo con la normativa vigente, a través de nuestro Libro de Reclamaciones.
- Se mantendrá un registro de las incidencias para mejorar continuamente el servicio.
- No se tolerará ningún tipo de discriminación, maltrato o conducta irrespetuosa hacia los clientes.

11. Políticas de privacidad y protección de datos

- MAYU se compromete a proteger la información personal de sus clientes y tratarla conforme a la legislación peruana vigente.
- Los datos personales serán utilizados para gestionar reservas, pagos, comunicaciones y prestación de servicios.
- Los datos personales serán compartidos con hoteles, operadores y proveedores cuando sea necesario para ejecutar los servicios contratados y exista una base legal para ello.

- Se solicitarán únicamente los datos necesarios para la prestación del servicio.
- Las fotografías y videos de los pasajeros utilizados con fines publicitarios requerirán la autorización correspondiente, cuando sea exigible.
- La información de los clientes será tratada conforme a la Ley N.° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su normativa vigente.
- **Responsable de tus datos:** MAYU - TRAVEL & EXPERIENCES S.A.C., RUC 20616642066, Jr. Santa Inés 456, Tarapoto – San Martín.
- **Qué datos recibimos por la web:** los que tú escribes en el Libro de Reclamaciones (se guardan de forma segura al menos dos años, como pide la ley) y los que nos envías por WhatsApp para armar tu reserva. Las demás páginas no guardan tus datos.
- **Tus derechos:** puedes pedir ver, corregir o borrar tus datos, u oponerte a que los usemos (derechos ARCO), escribiendo a mayutravelgerencia@gmail.com o al WhatsApp +51 923 634 228. Te respondemos dentro de los plazos de ley.
- Si no estás conforme con nuestra respuesta, puedes acudir a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.

12. Políticas de proveedores y colaboradores

- Se priorizarán proveedores formales y con experiencia en el sector turístico.
- Los acuerdos comerciales deberán establecer claramente los precios, servicios y responsabilidades.
- Los proveedores deberán respetar las condiciones ofrecidas al cliente.
- Se evaluará periódicamente la calidad de los servicios contratados.
- Los colaboradores de MAYU deberán mantener confidencialidad sobre la información comercial y operativa de la empresa.
- No se permitirá recibir comisiones ocultas ni realizar acuerdos que perjudiquen los intereses de los clientes o de la empresa.

13. Políticas de imagen y comunicación de marca

- Toda publicación deberá respetar la identidad visual de MAYU.
- Se utilizarán fotografías y videos reales o debidamente identificados cuando sean referenciales.
- No se ofrecerán servicios, promociones o beneficios que no puedan garantizarse.
- Las promociones deberán indicar sus condiciones, vigencia y restricciones.
- El personal no podrá realizar declaraciones oficiales en nombre de MAYU sin autorización.
- Se mantendrá una comunicación profesional en todas las plataformas digitales.

14. Políticas internas del personal

- Puntualidad y responsabilidad en las actividades asignadas.
- Respeto entre todos los integrantes del equipo.
- Uso adecuado de los recursos, equipos y materiales de la empresa.
- Cumplimiento de las funciones y responsabilidades de cada puesto.
- Protección y confidencialidad de la información comercial y operativa.
- Comunicación inmediata de problemas, incidentes o situaciones que afecten las operaciones.

- Compromiso con la mejora continua y los objetivos comerciales de MAYU.

15. Política de fuerza mayor

- En situaciones extraordinarias que escapen al control de MAYU, como desastres naturales, bloqueos de carreteras, emergencias, disposiciones gubernamentales, conflictos sociales o condiciones climáticas peligrosas, la empresa evaluará las alternativas disponibles.
- Se priorizará la seguridad de los pasajeros y se comunicará oportunamente cualquier modificación de los servicios.
- Las soluciones económicas y contractuales se determinarán considerando las circunstancias, los servicios efectivamente prestados, las condiciones de los proveedores y los derechos del consumidor.

16. Disposiciones finales

- Estas políticas serán aplicables a todos los clientes, colaboradores y proveedores que mantengan una relación comercial con MAYU, según corresponda.
- MAYU podrá actualizar sus políticas cuando sea necesario, comunicando los cambios correspondientes.
- Las condiciones particulares de cada paquete turístico prevalecerán en aquello que sea específico del servicio, siempre que no contradigan la legislación vigente.
- Las condiciones, restricciones, cargos adicionales y políticas aplicables a cada servicio deberán ser informados al cliente antes de confirmar su contratación.
- La contratación de un servicio implica la aceptación de las condiciones que fueron informadas previamente al cliente, sin afectar los derechos reconocidos por la legislación vigente.

Compromiso contra la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes (ESNNA)

- En MAYU Travel & Experiences rechazamos toda forma de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.
- En el Perú la explotación sexual de menores de edad es un delito grave, sancionado con pena de cárcel por el Código Penal, al igual que tener relaciones sexuales con menores de edad.
- No brindamos servicios a quien busque ese fin y, si conocemos un caso, lo denunciamos ante las autoridades.
- Si ves o sabes de un caso, denúncialo: **Línea 100** (gratuita) o Policía Nacional del Perú, **105**.