



POLÍTICA DE CAMBIOS, REPROGRAMACIONES Y DEVOLUCIONES

Última actualización: septiembre de 2026

En Perú Nativo entendemos que los planes de viaje pueden cambiar. Por ello, hemos establecido la presente política para informar de manera clara las condiciones aplicables a cambios de fecha, cambios de pasajero, reprogramaciones, cancelaciones y devoluciones de los servicios turísticos contratados.

Esta política aplica a los servicios adquiridos directamente a través de www.nativoturismo.com y forma parte de los Términos y Condiciones de contratación de Perú Nativo.

1. SERVICIOS A LOS QUE SE APLICA

La presente política aplica a:

- Tours de un día.
- Paquetes turísticos.
- Experiencias turísticas.
- Otros servicios turísticos ofrecidos y contratados mediante la plataforma de Perú Nativo.

Cuando un servicio tenga condiciones particulares diferentes debido a las características de su operación o a las políticas de sus proveedores, dichas condiciones serán informadas al cliente antes de completar la contratación, cuando corresponda.

2. CAMBIO DE FECHA

El pasajero podrá solicitar una nueva fecha para realizar el servicio contratado.

El cambio estará sujeto a:

- Disponibilidad para la nueva fecha.
- Condiciones del servicio contratado.
- Condiciones de los proveedores involucrados.
- Plazo de anticipación requerido para el destino o servicio.

Perú Nativo no cobra un cargo administrativo por gestionar el cambio de fecha.

Sin embargo, si el cambio genera una diferencia de tarifa, penalidad o costo adicional por parte de un proveedor, este importe será asumido por el pasajero.

La solicitud deberá realizarse mediante los canales oficiales de atención de Perú Nativo.

3. CAMBIO DE PASAJERO

El titular de la reserva podrá solicitar el cambio de pasajero, siempre que el servicio contratado permita dicha modificación.

La solicitud estará sujeta a disponibilidad y a las condiciones establecidas por los proveedores involucrados.



Si el cambio genera costos adicionales, estos serán informados previamente al cliente.

4. CANCELACIÓN SOLICITADA POR EL CLIENTE

Las devoluciones por cancelación solicitada por el cliente se registrarán por los siguientes criterios generales:

4.1. Cancelación con 15 días o más de anticipación

Cuando la cancelación sea comunicada con 15 días o más de anticipación al inicio del servicio, el cliente podrá solicitar la devolución del 100 % del monto abonado, salvo que existan condiciones particulares previamente informadas para el servicio contratado o circunstancias legalmente aplicables que determinen un tratamiento diferente.

4.2. Cancelación entre 7 y 14 días de anticipación

Cuando la cancelación sea comunicada entre 7 y 14 días de anticipación, corresponderá una devolución del 50 % del monto abonado, salvo que las condiciones particulares del servicio contratado establezcan una condición diferente previamente informada.

4.3. Cancelación con menos de 7 días de anticipación

Cuando la cancelación sea comunicada con menos de 7 días de anticipación, la posibilidad y monto de la devolución serán evaluados de acuerdo con:

- Las condiciones particulares del servicio.
- Los servicios ya contratados.
- Los gastos efectivamente asumidos.
- Los importes no recuperables de los proveedores involucrados.
- Las circunstancias concretas de la cancelación.

Perú Nativo comunicará al cliente el resultado de la evaluación y, cuando corresponda, el importe a devolver.

5. SERVICIOS CON CONDICIONES ESPECIALES DE CANCELACIÓN

Algunos servicios pueden requerir pagos anticipados o reservas con proveedores que establezcan condiciones específicas de cancelación.

Esto puede ocurrir, por ejemplo, en:

- Hospedajes.
- Transporte.
- Entradas.
- Actividades turísticas.
- Servicios de terceros.
- Experiencias con cupos limitados.
- Servicios contratados especialmente para el pasajero.

Cuando estas condiciones sean relevantes para la contratación, serán comunicadas al cliente antes de completar la compra.



6. REPROGRAMACIÓN POR PARTE DE PERÚ NATIVO

Cuando Perú Nativo deba reprogramar un servicio por razones operativas, climáticas, de seguridad, cierre de atractivos turísticos, disposiciones de autoridades u otras circunstancias que impidan realizar el servicio en la fecha originalmente prevista, se comunicará al cliente la situación y las alternativas disponibles.

Cuando sea viable, se podrá ofrecer una nueva fecha para realizar el servicio.

7. CANCELACIÓN POR PARTE DE PERÚ NATIVO

Cuando Perú Nativo determine que un servicio no puede ser prestado y corresponda una cancelación, el cliente podrá optar, según las circunstancias del caso y las condiciones del servicio, por:

- a) Reprogramación: trasladar la reserva a una nueva fecha disponible.
- b) Devolución: solicitar la devolución correspondiente.

Cuando el cliente solicite una devolución, esta será calculada considerando las condiciones aplicables al servicio contratado y la normativa peruana vigente.

8. FUERZA MAYOR Y CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS

Cuando la prestación del servicio se vea afectada por circunstancias extraordinarias ajenas al control razonable de Perú Nativo, se evaluarán las alternativas disponibles para el pasajero.

Estas circunstancias pueden incluir:

- Fenómenos naturales.
- Condiciones climáticas adversas.
- Bloqueos de carreteras o vías.
- Interrupción de rutas.
- Cierre de atractivos turísticos.
- Restricciones de acceso.
- Disposiciones de autoridades competentes.
- Situaciones de seguridad.
- Emergencias.
- Otras circunstancias imprevisibles o inevitables.

Dependiendo del caso, las alternativas podrán incluir:

- Reprogramación.
- Modificación del itinerario.
- Sustitución de actividades.
- Devolución total o parcial cuando corresponda.

La alternativa aplicable dependerá de las características del servicio y de las condiciones de los proveedores involucrados.



9. CIERRE DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS

Si un atractivo turístico incluido en el itinerario se encuentra cerrado, restringido o inaccesible por decisión de una autoridad, condiciones climáticas, seguridad u otra circunstancia extraordinaria, Perú Nativo podrá modificar el itinerario.

Cuando sea posible, se procurará ofrecer una actividad alternativa de características similares.

El cierre de un atractivo no implicará automáticamente la cancelación de toda la reserva cuando el resto del servicio pueda prestarse.

10. INASISTENCIA DEL PASAJERO

Si el pasajero no se presenta en el lugar y horario indicados para iniciar el servicio, sin haber comunicado previamente el inconveniente, se considerará una inasistencia o "no show".

En estos casos, cualquier devolución o reprogramación será evaluada considerando las condiciones particulares del servicio y los costos asumidos previamente.

Se recomienda comunicar cualquier retraso o inconveniente tan pronto como sea posible mediante el teléfono o WhatsApp de Perú Nativo.

11. DEVOLUCIONES DE PAGOS REALIZADOS MEDIANTE CULQI

Cuando corresponda una devolución de una operación realizada mediante Culqi, Perú Nativo gestionará la devolución utilizando los mecanismos habilitados por la plataforma de pagos.

La devolución podrá ser total o parcial, según corresponda.

El tiempo necesario para que el importe aparezca nuevamente en la tarjeta o cuenta del cliente puede depender de los procesos de Culqi y de la entidad financiera correspondiente.

12. COMISIONES Y COSTOS DEL PROCESAMIENTO DEL PAGO

Los costos o comisiones que Perú Nativo deba asumir frente a la plataforma de pagos podrán variar según el tipo y momento de la operación.

En caso de que una comisión de procesamiento no sea recuperable por Perú Nativo al efectuar una devolución, su tratamiento se realizará de acuerdo con las condiciones de la operación, la información proporcionada al cliente y la normativa aplicable.

No se aplicará automáticamente un descuento por comisión cuando ello no corresponda.

Cuando exista un importe que deba ser descontado de una devolución, el cliente será informado del cálculo correspondiente.

13. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR UN CAMBIO O DEVOLUCIÓN

El cliente deberá comunicarse con Perú Nativo mediante:

WhatsApp / teléfono: +51 959388074

Correo para reservas y solicitudes: tierranativo@gmail.com

Correo de atención: informes@nativoturismo.com



La solicitud deberá incluir, cuando corresponda:

- Nombre del titular de la reserva.
- Código o número de reserva.
- Servicio contratado.
- Fecha del servicio.
- Tipo de solicitud.
- Motivo de la solicitud.
- Información adicional que permita evaluar el caso.

Perú Nativo revisará la solicitud y comunicará al cliente las condiciones aplicables.

14. PLAZO DE ATENCIÓN

Las solicitudes serán atendidas dentro de un plazo razonable según la naturaleza del caso y la información necesaria para efectuar las coordinaciones correspondientes.

Cuando sea necesario consultar a hoteles, transportistas, operadores u otros proveedores, el tiempo de respuesta podrá depender de la información proporcionada por dichos terceros.

15. FORMA DE DEVOLUCIÓN

Cuando corresponda una devolución, esta se realizará utilizando, cuando sea posible, el mismo medio mediante el cual se efectuó el pago.

En las operaciones realizadas mediante Culqi, la devolución será procesada mediante los mecanismos habilitados por dicha plataforma.

La fecha efectiva en que el importe se refleje en la cuenta o tarjeta del cliente puede depender de la entidad financiera.

16. DERECHO DE LOS CONSUMIDORES

La presente política establece las condiciones comerciales generales de Perú Nativo y se aplica sin perjuicio de los derechos reconocidos a los consumidores por la legislación peruana vigente.

Ninguna disposición de esta política pretende excluir, limitar o renunciar a derechos que correspondan legalmente al consumidor.

17. ATENCIÓN Y RECLAMOS

Para consultas relacionadas con cambios, reprogramaciones y devoluciones:

Perú Nativo

Teléfono / WhatsApp: +51 959388074

Correo: informes@nativoturismo.com

Reservas y reclamos: tierranativo@gmail.com

Web: www.nativoturismo.com



Perú Nativo pondrá a disposición de los consumidores un Libro de Reclamaciones Virtual, conforme a la normativa aplicable.

18. ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA

Antes de realizar el pago, el cliente deberá tener acceso a la presente Política de Cambios, Reprogramaciones y Devoluciones.

Al completar la contratación, el cliente declara haber leído y aceptado las condiciones aplicables al servicio adquirido.