Términos y condiciones de Subika

Para viajeros · Versión 2026-11-18

Estos términos regulan el uso de **subika.pe** y las reservas que hagas a través de ella. Léelos antes de reservar: al marcar la casilla de aceptación en el pago, aceptas estos términos, la política de cancelación y la Política de privacidad.

1. Quiénes somos

Subika es un canal de reservas en línea de tours en Perú, operado por **Jheferson Fernando Tabraj Ramirez**, persona natural con negocio, con RUC **10728884741** y domicilio en **Av. San Martín 618, Santa Clara, Ate, Lima** (“Subika”, “nosotros”). Contacto: **soporte@subika.pe**.

2. Qué hace Subika y qué no

- Subika **muestra salidas** de agencias de turismo formales, **cobra** tu reserva y le **transfiere** a la agencia el precio de su tour después del viaje.
- **Subika no organiza ni ejecuta los tours.** Cada tour lo opera la agencia que aparece en la ficha como **“Operado por”**, con su razón social y RUC. La agencia es quien presta el transporte, la guía y las actividades.
- Una **salida** es un tour en una fecha y hora concretas, con cupos limitados.
- Subika cobra el precio del tour **por encargo de la agencia**. Lo único que Subika cobra para sí es la tarifa de servicio.

3. Tu cuenta

- Entras a Subika solo con tu cuenta de Google. Subika no guarda contraseñas. Al entrar recibimos tu nombre, correo y foto de perfil de Google.
- La cuenta es personal y para **mayores de 18 años**. Eres responsable de lo que se haga desde tu cuenta; si crees que alguien más la usó, cierra todas tus sesiones desde la web y escríbenos.
- Tu sesión dura 60 días sin uso y se renueva sola cuando usas la web.

4. Precios

- **Precio del tour:** lo fija la agencia y es el mismo que ofrece en sus propios canales.
- **Tarifa de servicio de Subika: S/ 5 por pasajero**. Siempre se muestra aparte del precio del tour.
- **Total a pagar:** (precio del tour + S/ 5) × número de pasajeros. Ejemplo: 2 pasajeros en un tour de S/ 70 pagan S/ 150 (S/ 140 del tour y S/ 10 de servicio).
- Todos los precios están en soles e incluyen los impuestos que correspondan. Si el precio de un tour cambia, el cambio no afecta a las reservas ya pagadas.

5. Cómo reservar y pagar

. Elige la salida. Antes de pagar verás el precio desglosado, los cupos disponibles, el punto y la hora de embarque, qué incluye y qué no, y la política de cancelación.

3. Ingresa los datos de cada pasajero: nombre, apellidos, tipo y número de documento y punto de embarque. Del titular pedimos además un celular de contacto. **Tú respondes por que esos datos sean correctos**; la agencia los usa para la lista de embarque y el seguro.
4. Marca la casilla de aceptación. Guardamos la fecha, la hora y la versión de estos términos que aceptaste.
5. **Tus cupos quedan guardados 15 minutos.** Si no pagas en ese tiempo, la reserva vence y los cupos se liberan.
6. **Paga por Yape** el total al celular de Subika que aparece en la pantalla y escribe el número de operación. Cada número de operación sirve para una sola reserva.
7. Mientras revisamos tu Yape, la reserva aparece como “Revisando tu Yape”: los cupos siguen guardados y la reserva no vence. Si el pago llegó, la confirmamos. Si no llegó, la cancelamos, liberamos los cupos y te avisamos; en ese caso no se te cobró nada.
8. Al confirmarse, recibirás un correo y verás en **“Mis viajes”** un código QR por cada pasajero, con su punto y hora de embarque. La víspera del viaje te enviaremos un recordatorio.

Subika no recibe ni guarda datos de tarjetas. Si en el futuro se habilitan otros medios de pago, se mostrarán en la pantalla de pago y les aplicarán estos mismos términos.

6. Comprobantes de pago

Por cada reserva recibes **dos boletas**:

- **La boleta de Subika**, por la tarifa de servicio (S/ 5 por pasajero), a nombre y correo de quien pagó.
- **La boleta de la agencia**, por el precio del tour. La emite la agencia, que es quien presta el servicio.

Si la reserva se cancela después de emitida la boleta de Subika y corresponde devolver la tarifa, se emite la nota de crédito respectiva.

7. Cancelaciones y devoluciones

Subika aplica **una sola política de cancelación para todos los tours**:

> **Puedes cancelar hasta 5 días antes de la salida y te devolvemos el 100 % del precio del tour. La tarifa de servicio no se devuelve.**

Situación	Qué se devuelve	Tarifa de S/ 5
Cancelas hasta 5 días antes de la salida	100 % del precio del tour	No se devuelve
Cancelas con menos de 5 días	Nada	No se devuelve
La agencia o Subika cancelan la salida (por cualquier motivo, incluido no llegar al mínimo de pasajeros, clima o cierre del área natural)	Todo lo pagado	**Sí se devuelve**

Tu Yape no llegó	No hubo cobro	—
No te presentas al embarque (no-show)	Subika revisa el caso y decide si devuelve el precio del tour	No se devuelve
Reclamo fundado después del viaje	Lo que se resuelva en el reclamo (sección 10)	Según el caso

- Cancelas tú mismo desde **“Mis viajes”**. Con menos de 5 días el botón ya no aparece. Mientras revisamos tu Yape no puedes cancelar: espera la confirmación o el rechazo.
- **Cómo devolvemos:** por Yape, al mismo número desde el que pagaste, en un plazo máximo de **7 días hábiles** desde la cancelación. Te enviaremos el número de operación.
- La política que se aplica a tu reserva es la vigente cuando reservaste. Si la cambiamos después, tu reserva conserva la suya.

8. Salida confirmada o cancelada por la agencia

Cada salida tiene un mínimo de pasajeros. Hasta 2 días antes, la agencia la confirma o la cancela. Si la cancela, por el motivo que sea, te avisamos y te devolvemos **todo lo que pagaste, tarifa incluida**.

9. El día del tour

- Llega a tu punto de embarque a la hora indicada y lleva tu documento. El guía escaneará el QR de cada pasajero o lo registrará con su código.
- Si no subes, quedarás como no-show (sección 7). La agencia no está obligada a esperar a pasajeros que lleguen tarde.
- Durante el tour sigue las indicaciones del guía y las normas del lugar. La agencia puede negar el servicio a quien ponga en riesgo la seguridad del grupo, sin que corresponda devolución.
- **Menores de edad:** solo pueden viajar acompañados de su padre, madre, tutor o un adulto autorizado, que responde por ellos.

10. Problemas con tu viaje y reclamos

- **Reporte de un viaje:** si algo salió mal, repórtalo desde “Mis viajes” hasta **72 horas después del día de regreso**. Indica el motivo, el detalle, qué pides y el monto (no mayor a lo pagado), y adjunta fotos si las tienes. La agencia tiene 48 horas para dar su versión y Subika resuelve si procede total, parcialmente o no procede. Si procede, te devolvemos el monto resuelto.
- **Libro de Reclamaciones:** en cualquier momento puedes registrar un reclamo o una queja en nuestro Libro de Reclamaciones virtual, enlazado en el pie de todas las páginas. Lo respondemos en un plazo máximo de 15 días hábiles. Presentar un reporte no te impide usar el Libro de Reclamaciones, ni acudir a INDECOPI.

11. Responsabilidades

- **La agencia** responde por la ejecución del tour: transporte, guía, actividades, horarios, seguridad, y por que lo publicado sea cierto (precio, qué incluye, puntos de

embarque). Subika exige a cada agencia sus licencias, seguros de accidentes y póliza de responsabilidad civil vigentes.
- **Subika** responde por el funcionamiento de la web, el cobro, la custodia de tu dinero hasta que se libera a la agencia, las devoluciones según estos términos y la atención de tus reclamos.
- **Tú** respondes por los datos que ingresas, por llegar a tiempo y por tu conducta y la de los pasajeros que reservaste durante el tour.

Nada en estos términos limita los derechos que te da el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571).

12. Reseñas

- Después del viaje puedes dejar **una reseña por reserva** si al menos un pasajero hizo check-in. Puedes calificar el lugar, la agencia y a Subika.
- Tu reseña se muestra con tu nombre y la inicial de tu apellido (por ejemplo, “Camila R.”); nunca tu apellido completo ni tu correo.
- Las reseñas deben ser sobre tu experiencia real. Subika puede ocultar reseñas falsas, ofensivas, discriminatorias, con datos personales de terceros o sin relación con el tour. Las reseñas influyen en el orden de los resultados.
- Al publicar una reseña, autorizas a Subika a mostrarla en la web y a usarla para promocionar el tour, sin pago y mientras la reseña siga publicada.

13. Uso no permitido

No puedes usar Subika para fines fraudulentos, por ejemplo registrar un número de operación de Yape falso o ajeno, ni para revender cupos, interferir con la web o extraer sus datos de forma masiva. En esos casos podemos cancelar las reservas involucradas y suspender la cuenta.

14. Propiedad intelectual

La marca Subika, el diseño y el contenido propio de la web pertenecen a su titular. Las fotos y textos de los tours pertenecen a cada agencia, que autoriza a Subika a mostrarlos.

15. Datos personales

Tratamos tus datos y los de tus pasajeros según nuestra Política de privacidad. Si reservas para otras personas, declaras que tienes su autorización para darnos sus datos.

16. Cambios a estos términos

Podemos actualizar estos términos. La nueva versión se publicará en esta página con su fecha. Cada reserva queda ligada a la versión que aceptaste al hacerla.

17. Ley aplicable

Estos términos se rigen por las leyes del Perú. Cualquier controversia se somete a las autoridades competentes de Lima, sin perjuicio de tu derecho a acudir a INDECOPI.

18. Contacto

soporte@subika.pe · Libro de Reclamaciones en el pie de **subika.pe**.