

Preguntas Frecuentes - Vive Colombia

Sobre los paquetes de viaje

¿Qué incluye un paquete de viaje de Vive Colombia?

Un paquete típico incluye:

- Vuelos ida y regreso (con maleta de mano y equipaje de bodega)
- Hospedaje en hotel 3, 4 o 5 estrellas
- Desayuno incluido en la mayoría de los hoteles
- Traslados aeropuerto-hotel-aeropuerto
- Impuestos y seguros básicos de viaje
- Opcionalmente, tours y actividades guiadas

¿Se pueden personalizar los paquetes de viaje según las preferencias del cliente?

Sí, los paquetes son completamente personalizables. El cliente puede:

- Elegir fechas de salida y regreso
- Seleccionar categoría de hotel
- Agregar noches adicionales
- Incluir o excluir vuelos
- Añadir tours, renta de autos o seguros médicos

¿Qué aerolíneas y cadenas hoteleras están asociadas a Vive Colombia?

Vive Colombia trabaja con aerolíneas como:

- Avianca
- LATAM
- Copa Airlines
- Wingo

Y con cadenas hoteleras como:

- Decameron
- GHL Hotels
- Estelar
- Hilton y Marriott en destinos internacionales

Preguntas Frecuentes - Vive Colombia

¿Qué destinos nacionales e internacionales ofrece la empresa actualmente?

Destinos nacionales: San Andrés, Cartagena, Santa Marta, Medellín, Eje Cafetero

Destinos internacionales: Cancún, Punta Cana, Panamá, Madrid, Buenos Aires, Ciudad de México y Miami

¿Cómo se calcula el precio total de un paquete de viaje?

El precio depende de:

- Temporada (alta o baja)
- Destino y duración
- Clase del vuelo
- Categoría del hotel y extras
- Impuestos y tasas

Se actualiza en tiempo real con proveedores.

Sobre el proceso de compra y reservas

¿Cómo se realiza la compra de un paquete de viaje paso a paso?

1. Elegir destino, fechas y personas
2. Ver opciones de vuelos y hoteles
3. Confirmar detalles
4. Realizar el pago
5. Confirmación por correo y WhatsApp
6. Entrega de vouchers

¿Qué métodos de pago acepta Vive Colombia?

- Tarjeta de crédito y débito
- Transferencias bancarias
- Pagos en efectivo (Efecty, Baloto)
- Pago a cuotas con bancos o Addi

Preguntas Frecuentes - Vive Colombia

¿Cuánto tiempo tarda en confirmarse una reserva de vuelo y hotel?

Generalmente entre 5 y 15 minutos, hasta 2 horas si hay validaciones manuales.

¿Es posible realizar cambios en la reserva después de la compra?

Sí, con posibles costos adicionales. Se deben solicitar con al menos 48 horas de anticipación.

¿Cuál es la política de cancelaciones y reembolsos?

- Cancelaciones 15 días antes permiten reembolsos parciales
- Tarifas promocionales no son reembolsables
- En algunos casos se permite cambio de destino

Sobre atención al cliente y soporte

¿Qué canales de atención ofrece Vive Colombia (teléfono, WhatsApp, correo, etc.)?

- Teléfono nacional: 01 8000 123 456
- WhatsApp: +57 3105143378
- Correo: datateam@elderlink.life
- Chat en vivo en www.vivecolombia.com

¿Cómo funciona el soporte en caso de inconvenientes durante el viaje?

Asistencia 24/7 con línea de emergencias, contacto directo con operadores y gestión rápida de cambios.

¿Se ofrece asistencia para viajeros durante días festivos o fuera de horario laboral?

Sí, hay un canal exclusivo de soporte de emergencia por WhatsApp disponible 24/7.

Sobre colaboración con agencias de viajes

¿Cómo pueden las agencias de viajes asociarse con Vive Colombia?

Preguntas Frecuentes - Vive Colombia

1. Registrarse en mayoristas.vivecolombia.com
2. Firmar acuerdo comercial
3. Acceso a tarifas preferenciales
4. Capacitaciones y reservas en tiempo real

¿Qué beneficios o comisiones reciben las agencias que venden paquetes de Vive Colombia?

- Comisiones entre 8% y 15%
- Promociones exclusivas
- Bonos por metas
- Soporte personalizado