MOA TRAVEL S.A.S.

ASÍ ES TRABAJAR CON MOA

Guía para agencias y operadores turísticos · Versión 1.0

Quiénes somos	MOA TRAVEL S.A.S. · Agencia de Viajes y de Turismo · RNT 253740
Para quién es esta guía	Agencias de viajes, operadores de actividades y organizadores de viajes en Colombia
Contacto comercial	admin@moa.travel · +57 320 815 9659
Horario	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. (excepto festivos)

Esta guía explica en lenguaje sencillo cómo funciona la relación con MOA. Las condiciones obligatorias están en el **Contrato de Vinculación de Proveedores** y sus anexos, que prevalecen sobre esta guía en caso de diferencia.

1. Qué es MOA

MOA Travel es una agencia de viajes y de turismo en línea que conecta a viajeros con experiencias en Colombia: actividades y tours, viajes preestablecidos y alojamiento. Tú diseñas y operas tus experiencias; MOA las muestra, las vende, cobra, atiende al viajero y gestiona cancelaciones y reembolsos.

2. Por qué vender con MOA

BENEFICIO	EN LA PRÁCTICA
Sin costos fijos	No pagas inscripción ni mensualidad. Solo pagas una comisión del 10% + IVA cuando vendes.
Te pagamos rápido	Las actividades se te pagan el día en que inician. Los viajes con política Moderada o Estricta reciben dinero antes del viaje, a medida que se vuelve no reembolsable.
Tu capital está protegido	Puedes elegir políticas de cancelación pensadas para viajes con reservas prepagadas (vuelos, embarcaciones, permisos).
Nosotros cobramos y atendemos	MOA procesa los pagos, atiende al viajero, gestiona cancelaciones, reprogramaciones y reembolsos.
Reglas claras	Las mismas condiciones para todos los proveedores, sin negociaciones caso a caso.
Seguro para tus viajeros	Tus viajeros pueden agregar un seguro de accidentes personales al reservar.

3. Qué necesitas para vincularte

- Registro Nacional de Turismo (RNT) vigente. Se mostrará en cada uno de tus servicios.
- Certificado de existencia y representación legal (o registro mercantil) de máximo 30 días, RUT y certificación bancaria.
- Póliza de responsabilidad civil extracontractual vigente, con la suma mínima que corresponde a tu tipo de servicio (tabla abajo).
- Para turismo de aventura y naturaleza: cumplimiento de las normas técnicas sectoriales y permisos de la autoridad competente.
- Guías con tarjeta profesional cuando la ley la exija.
- Un teléfono de emergencia disponible durante la ejecución de cada servicio.

TIPO DE SERVICIO	PÓLIZA RC MÍNIMA
Tours urbanos, culturales o gastronómicos sin transporte	50 SMMLV
Actividades con transporte y viajes preestablecidos	100 SMMLV
Aventura, actividades acuáticas, buceo, altura o deportes de riesgo	200 SMMLV

4. Paso a paso para empezar

1. **Regístrate** en la Plataforma como proveedor y completa el formulario de vinculación.
2. **Carga tus documentos.** Mientras falte alguno, tu cuenta queda en "vinculación pendiente". Tienes 60 días para completarla.
3. **Firma el contrato** electrónicamente desde la Plataforma, con un código que te llega al correo o al celular.
4. **Publica tus servicios**: descripción, itinerario, precio final, requisitos, política de cancelación y, si aplica, cupo mínimo.
5. **Recibe reservas.** Si tu servicio requiere confirmación, tienes 48 horas hábiles para confirmar o rechazar cada solicitud.

5. Cómo publicar un servicio que venda (y que cumpla)

La ley exige que el viajero reciba información veraz y completa antes de pagar. Cada publicación debe incluir:

- Qué incluye y qué no incluye, con itinerario por días u horas.
- Precio final en pesos colombianos con impuestos incluidos.
- Requisitos de edad, condición física, salud, documentos o certificaciones (por ejemplo, certificación de buceo).
- Riesgos propios de la actividad y medidas de seguridad.
- En viajes preestablecidos: el valor de cada actividad incluida (sirve si alguna no se puede realizar).
- Cupo mínimo y fecha en que confirmarás la salida, si aplica.
- Fotos y videos propios o con licencia, y con autorización de las personas que aparecen.

6. Políticas de cancelación: tú eliges, MOA aplica

No redactas tu propia política: eliges una del catálogo de MOA para cada servicio. Así el viajero entiende reglas claras y MOA puede aplicar las cancelaciones de forma automática. Puedes cambiar la política para reservas futuras; las ya confirmadas mantienen la que tenían al momento del pago.

Actividades y tours

POLÍTICA	REEMBOLSO AL VIAJERO	IDEAL PARA
Flexible	100% hasta 24 h antes · 0% con menos de 24 h	Tours regulares, city tours, entradas
Moderada	100% hasta 72 h · 50% entre 24 y 72 h · 0% con menos de 24 h	Actividades con transporte, guía privado o alimentación
Estricta	100% hasta 7 días antes · 0% con menos de 7 días	Aventura con permisos, cupos limitados o equipo especializado

Viajes preestablecidos (penalidad sobre el precio total)

POLÍTICA	PAGO DEL VIAJERO	PENALIDAD	IDEAL PARA
Flexible	Pago total al reservar	≥30 días 0% · 15–29 25% · 8–14 50% · ≤7 100%	Escapadas cortas sin reservas prepagadas
Moderada	Abono ≥30% · saldo 30 días antes	≥45 días 0% · 30–44 30% · 15–29 60% · ≤14 100%	Viajes multidestino o de 5+ noches
Estricta	Abono 30–50% · saldo 60 días antes	≥90 días 10% · 60–89 50% · ≤59 100%	Expediciones con capital comprometido

La política Estricta solo se puede usar si el viaje incluye al menos uno de estos componentes: tiquetes aéreos o chárter comprados, embarcación o vida a bordo prepagada, permisos o cupos en áreas protegidas, destino insular o remoto con logística prepagada, grupo cerrado con bloqueo hotelero prepagado, o temporada alta con depósitos no reembolsables. Lo declaras al publicar y nos entregas soportes si los pedimos.

Reglas que se aplican siempre

- **Retracto:** el viajero puede desistir dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra si el servicio no ha comenzado, con devolución del 100%. Es un derecho legal.
- **Fuerza mayor y cupo mínimo no alcanzado:** el viajero elige entre el 100% en dinero o pasarse sin costo a otra salida tuya.
- **Si tú cancelas o no prestas el servicio:** el viajero recibe el 100%.

- **Reprogramación:** antes del tramo del 100%, el viajero puede mover su reserva una vez, sin penalidad, a otra salida tuya dentro de 12 meses. El dinero pagado se queda contigo y se aplica a la nueva fecha.
- **Cesión de cupo:** el viajero puede pasar su cupo a otra persona que cumpla tus requisitos hasta 7 días antes.
- En esta etapa no se emiten bonos: todo reembolso al viajero es en dinero.

7. Cuánto ganas y cuándo te pagamos

MOA cobra una comisión del 10% sobre el precio de tu servicio antes de impuestos, más IVA, y te la factura. La tarifa de servicio que paga el viajero (5%) es de MOA y no afecta lo que recibes.

EJEMPLO	VALOR
Precio de tu actividad	$200.000
Comisión MOA (10%)	− $20.000
IVA de la comisión (19%)	− $3.800
Recibes (antes de retenciones de ley)	$176.200

TIPO DE SERVICIO	CUÁNDO RECIBES EL DINERO
Actividades	El día de inicio de la actividad (o el día hábil siguiente si es inhábil).
Viajes con política Flexible	Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la terminación del viaje.
Viajes con política Moderada o Estricta	Por etapas: cuando vence el retracto y cada vez que la reserva entra a un tramo con mayor penalidad, te liberamos la parte que ya no es reembolsable al viajero. Guardamos el 20% hasta 5 días hábiles después del viaje.
Anticipo operativo (política Estricta)	Si necesitas comprar tiquetes o permisos antes, puedes pedir hasta el 30% de lo pagado, firmando un pagaré o constituyendo una póliza de cumplimiento.

MOA puede aplazar un pago anticipado, informándote el motivo, si tienes reclamos abiertos, reintegros pendientes o cancelaciones injustificadas en los últimos 3 meses.

8. Qué pasa cuando el viajero cancela

La penalidad que establece tu política es tuya: compensa la venta perdida y los costos que ya comprometiste. MOA cobra su comisión del 10% + IVA sobre esa penalidad, igual que sobre una venta. Si la cancelación no genera penalidad, no hay comisión.

EJEMPLO (POLÍTICA MODERADA, 35 DÍAS ANTES)	VALOR
Precio del viaje	$1.000.000
El viajero cancela con 30% de penalidad	Penalidad: $300.000
Comisión MOA sobre la penalidad (10% + IVA)	− $35.700
Recibes	$264.300
El viajero recibe	$700.000

Antes de cancelar, la Plataforma le ofrece al viajero reprogramar o ceder su cupo. Muchas cancelaciones se convierten así en cambios de fecha, y el dinero se queda contigo.

9. Qué pasa si tú cancelas

Solo puedes cancelar una reserva confirmada por fuerza mayor o, en la fecha de confirmación publicada, por no alcanzar el cupo mínimo. En cualquier caso, el viajero recibe el 100%.

CAUSA	CONSECUENCIA PARA TI
Fuerza mayor	Sin cargos para ti.
Cupo mínimo no alcanzado (en la fecha publicada)	Reembolsas a MOA el cargo por procesamiento que se le devuelve al viajero.
Cancelación injustificada	Pagas a MOA la comisión que dejó de recibir + IVA, la tarifa de servicio y el cargo por procesamiento devueltos al viajero, y se aplican las sanciones graduales.

CANCELACIONES INJUSTIFICADAS	SANCIÓN
1 en 3 meses	Advertencia y menor visibilidad por 30 días
2 en 3 meses	Penalidad del 10% del valor de la reserva
3 en 3 meses	Suspensión de publicaciones por 30 días
4 en 6 meses	Terminación del contrato

10. Cómo funcionan los reembolsos

MOA siempre le devuelve el dinero al viajero: así lo exige la ley a quien vende el servicio. Casi siempre el reembolso sale del dinero que MOA aún tiene en custodia, sin que tengas que hacer nada.

Si el dinero ya te fue pagado (por ejemplo, porque la actividad no se prestó el día de inicio), te enviaremos un requerimiento y tendrás **3 días hábiles** para devolver a MOA el valor que corresponde. MOA no hará esperar al viajero: si paga antes de recibir tu reintegro, ese valor generará intereses de mora y una penalidad del 10%, y podrá descontarse de tus siguientes pagos.

11. Reglas de juego

- **No elusión:** no puedes venderle por fuera de MOA a viajeros que conociste por la Plataforma, durante el contrato y 12 meses después.
- **Reseñas:** las publican viajeros que tomaron el servicio. No puedes ofrecer beneficios a cambio de reseñas; puedes pedir el retiro de reseñas falsas u ofensivas.
- **Datos personales:** recibes solo los datos necesarios para prestar el servicio y no puedes usarlos para hacer publicidad sin autorización del viajero.
- **Atención:** respondes las reclamaciones que MOA te traslade dentro de 5 días hábiles.
- **Vigencia:** mantén al día tu RNT y tu póliza. Si se vencen, tus publicaciones se suspenden automáticamente.

12. Facturación e impuestos

- MOA te factura su comisión (10% + IVA) y la descuenta de cada pago.
- Tú facturas al viajero los servicios que prestas; MOA te entrega sus datos de facturación.
- MOA practica las retenciones que exige la ley y te entrega los certificados.

13. Preguntas frecuentes

¿Cuánto cuesta vincularme? Nada. Solo pagas comisión cuando vendes.

¿Puedo poner mi propia política de cancelación? No. Eliges una del catálogo para cada servicio. Si tus viajes tienen reservas prepagadas, la política Estricta está diseñada para protegerte.

¿Qué pasa si el viajero no se presenta? Se aplica la penalidad máxima de tu política: recibes ese valor menos la comisión.

¿Puedo cobrar un depósito? En las políticas Moderada y Estricta el viajero paga un abono al reservar (30% o entre 30% y 50%) y el saldo antes del viaje. Si no paga el saldo, la reserva se cancela con la penalidad correspondiente.

¿Quién atiende al viajero? MOA atiende las consultas y reclamos. Tú atiendes la operación y las emergencias durante el servicio.

¿Puedo cambiar el precio de un servicio? Sí, para reservas futuras. Las reservas confirmadas conservan su precio.

¿Puedo terminar el contrato? Sí, con 30 días de aviso, cumpliendo las reservas ya confirmadas.

14. Contacto

Correo	admin@moa.travel
Teléfono	+57 320 815 9659
Horario	lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. (excepto festivos)
Sitio web	moa.travel

Esta guía es informativa. Las condiciones obligatorias son las del Contrato de Vinculación de Proveedores v1.2 y sus anexos.