MOA TRAVEL S.A.S.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN, CAMBIOS Y REEMBOLSOS

Para Viajeros · Versión 3.2 · Forma parte de los Términos y Condiciones para Viajeros

Aplica a	Actividades, Viajes Preestablecidos (paquetes) y alojamiento comprados en moa.travel
Agencia	MOA TRAVEL S.A.S. · NIT 901.891.629-2 · RNT 253740
Cómo cancelar	Desde "Mis reservas" en su cuenta, o escribiendo a admin@moa.travel
Atención	+57 320 815 9659 · 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)

En resumen: cada servicio muestra antes del pago una de las políticas de este documento, con fechas exactas. Hay reglas que se aplican siempre, sin importar la política (sección 2). Antes de cancelar un viaje, revise si le conviene reprogramarlo sin penalidad o ceder su cupo a otra persona (secciones 6 y 7).

1. Cómo leer esta política

1.1 La política que le aplica es la que aparece en la ficha del servicio y en el resumen de pago, y se le envía con fechas exactas en la confirmación. Para cada reserva rige la política vigente en el momento del pago, aunque después cambie.

1.2 Los plazos se cuentan en días calendario hasta la fecha y hora de inicio del servicio (hora de Colombia), tomando como referencia el momento en que usted registra la cancelación en la Plataforma o la envía por correo.

1.3 Cuando una política indica una penalidad, esta se calcula como porcentaje del precio total del servicio (sin incluir la Tarifa de Servicio, el seguro ni el cargo por procesamiento) y se descuenta de lo que usted haya pagado por el servicio. MOA nunca le cobrará sumas adicionales por concepto de penalidad: si lo pagado es menor que la penalidad, el reembolso es cero y no queda saldo a su cargo.

1.4 **Tarifa de Servicio.** La Tarifa de Servicio de MOA remunera la búsqueda, reserva, gestión del pago y atención que MOA ya le prestó. Si usted cancela sin penalidad, se le devuelve completa con su IVA. Si cancela cuando ya corre una penalidad, o no se presenta, la Tarifa de Servicio no se reembolsa. Esta condición se le muestra antes del pago.

1.5 **Seguro.** El valor del seguro, si lo adquirió, se reembolsa completo cuando la cancelación ocurre antes del inicio de la cobertura.

1.6 **Quién le paga.** MOA es quien le devuelve su dinero en todos los casos, por el mismo medio de pago, aunque el servicio lo preste un tercero.

2. Reglas que se aplican siempre

Estas reglas prevalecen sobre cualquier política de este documento y sobre las condiciones de cualquier Proveedor o establecimiento.

REGLA	CUÁNDO APLICA	QUÉ RECIBE USTED
Retracto	Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la compra, si el servicio no ha comenzado.	100% de lo pagado, en dinero, sin ningún descuento, dentro de 30 días calendario (art. 47 Ley 1480 de 2011).
Fuerza mayor	El servicio no puede prestarse por desastre natural, cierre o restricción de autoridad, alteración grave del orden público u otro hecho imprevisible e irresistible.	Usted elige: 100% de lo pagado en dinero, o reprogramar sin ningún costo a otra salida disponible del mismo Proveedor.
Error de la Plataforma	Cobro duplicado, pago fallido o error atribuible a MOA.	100% en dinero, sin descuentos.
Cancelación por el Proveedor o el establecimiento	El servicio se cancela o no se presta por causa del prestador.	100% en dinero, sin descuentos.
Cupo mínimo no alcanzado	El Proveedor cancela la salida en la fecha de confirmación publicada por no alcanzar el mínimo de viajeros.	Usted elige: 100% de lo pagado en dinero, o pasarse sin costo a otra salida disponible del mismo Proveedor.
Tarifa de Servicio y cargo por procesamiento	Usted cancela por decisión propia.	Sin penalidad: se reembolsa la Tarifa de Servicio, no el cargo por procesamiento. Con penalidad o no presentación: no se reembolsa ninguno de los dos. En los demás casos de esta tabla se reembolsan ambos.

3. Alojamiento

3.1 Cada tarifa de alojamiento tiene la política de cancelación del establecimiento, que se muestra antes del pago y se incluye en su confirmación con la fecha límite exacta. Puede ser reembolsable hasta una fecha determinada o no reembolsable.

3.2 MOA ejecuta la cancelación ante el distribuidor hotelero y le devuelve el valor que corresponda según esa política. Las reglas de la sección 2, incluido el retracto, se aplican también al alojamiento.

4. Actividades y tours

Cada actividad tiene una de estas tres políticas:

POLÍTICA	REEMBOLSO	SIN REEMBOLSO
Flexible	100% si cancela con 24 horas o más de anticipación.	0% con menos de 24 horas o no presentación.
Moderada	100% con 72 horas o más · 50% entre 24 y 72 horas.	0% con menos de 24 horas o no presentación.
Estricta	100% con 7 días o más de anticipación.	0% con menos de 7 días o no presentación.

Algunas actividades se ofrecen además con una tarifa "sin reembolso", siempre con un descuento de al menos el 10% frente a la tarifa Flexible del mismo servicio. Las reglas de la sección 2 también se aplican a esas tarifas.

5. Viajes Preestablecidos (paquetes)

Cada viaje tiene una de estas tres políticas, según su nivel de reservas prepagadas. La penalidad se calcula sobre el precio total del viaje y se descuenta de lo que usted haya pagado (numeral 1.3). Antes de llegar al tramo sin reembolso puede reprogramar su viaje sin penalidad (sección 6).

5.1 Política Flexible

Para escapadas y viajes cortos sin tiquetes aéreos ni reservas prepagadas. Se paga el total al reservar. Reembolso siempre en dinero.

SI CANCELA CON...	PENALIDAD	REEMBOLSO EN DINERO
30 días o más	0%	100%
15 a 29 días	25%	75%
8 a 14 días	50%	50%
7 días o menos, o no presentación	100%	0%

5.2 Política Moderada

Para viajes de varios destinos o de cinco noches o más, con transporte y hoteles reservados. Abono mínimo del 30% al reservar y saldo hasta 30 días antes del inicio.

SI CANCELA CON...	PENALIDAD (sobre el precio total)	¿PUEDE REPROGRAMAR?
45 días o más	0%	Sí, sin penalidad
30 a 44 días	30%	Sí, sin penalidad
15 a 29 días	60%	Sí, sin penalidad
14 días o menos, o no presentación	100%	No

5.3 Política Estricta

Para expediciones con tiquetes aéreos, embarcaciones, permisos en áreas protegidas, destinos insulares o remotos, o grupos con reservas prepagadas. El Proveedor solo puede usarla si el viaje incluye alguno de esos componentes. Abono entre el 30% y el 50% al reservar y saldo hasta 60 días antes del inicio.

SI CANCELA CON...	PENALIDAD (sobre el precio total)	¿PUEDE REPROGRAMAR?
90 días o más	10%	Sí, sin penalidad
60 a 89 días	50%	Sí, sin penalidad
59 días o menos, o no presentación	100%	No

5.4 Ejemplo

Viaje con política Estricta, precio total $4.000.000, abono pagado $1.600.000. Si cancela 100 días antes, la penalidad es de $400.000 y recibe $1.200.000. Si cancela 70 días antes, la penalidad ($2.000.000) supera lo pagado, por lo que no recibe reembolso, pero tampoco se le cobra saldo adicional. En ese caso, en lugar de cancelar puede reprogramar el viaje a otra salida sin penalidad, conservando lo pagado, o ceder su cupo a otra persona.

5.5 Pago del saldo

Si no paga el saldo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la fecha informada, la reserva se cancela y se aplica la tabla de su política como si usted hubiera cancelado en esa fecha. MOA le recordará el vencimiento siete (7) y dos (2) días antes.

6. Reprogramar en lugar de cancelar

6.1 En los Viajes Preestablecidos usted puede reprogramar su reserva una vez, sin penalidad, a otra salida publicada por el mismo Proveedor dentro de los doce (12) meses siguientes, sujeto a disponibilidad. Debe solicitarlo antes de entrar al tramo de penalidad del 100% de su política.

6.2 Lo que usted ya pagó se aplica completo a la nueva salida. Solo asumirá: (a) la diferencia de precio si la nueva salida cuesta más (si cuesta menos, se le reembolsa la diferencia); y (b) cuando la solicitud se haga en un tramo con penalidad, los costos que cobren terceros por el cambio (por ejemplo, la aerolínea), debidamente soportados y antes de que usted confirme.

6.3 Una reserva reprogramada no admite una nueva reprogramación. Si después la cancela, se aplicará la tabla de su política según la nueva fecha, pero la penalidad nunca será inferior a la que correspondía en el momento en que reprogramó.

6.4 Si la reprogramación se origina en fuerza mayor o en la cancelación de la salida por cupo mínimo (sección 2), no tiene ningún costo para usted, salvo la diferencia de precio si elige una salida de mayor valor.

7. Ceder su cupo

En los Viajes Preestablecidos puede ceder su cupo a otra persona hasta siete (7) días antes del inicio, siempre que esa persona cumpla los requisitos del viaje (edad, certificaciones, condiciones de salud). Solo pagará los costos que cobren terceros por el cambio de nombre (por ejemplo, la aerolínea), debidamente soportados. El Proveedor solo puede negarse por incumplimiento de requisitos, indicando el motivo.

8. Fallecimiento u hospitalización grave

La enfermedad no es por sí sola fuerza mayor. Sin embargo, en caso de fallecimiento u hospitalización grave del viajero, de su cónyuge o compañero permanente, o de un familiar en primer grado, debidamente documentados, se aplica una penalidad reducida y usted puede ceder su cupo hasta 48 horas antes del inicio:

POLÍTICA	PENALIDAD REDUCIDA (sobre el precio total)
Flexible	La mitad de la penalidad del tramo en que cancele.
Moderada	0% con 45 días o más · 15% entre 30 y 44 días · 45% entre 15 y 29 días · 100% con 14 días o menos.
Estricta	0% con 90 días o más · 25% entre 60 y 89 días · 100% con 59 días o menos.

Para cubrir estos eventos le recomendamos un seguro de viaje con cobertura de cancelación.

9. Actividades del itinerario que no se realicen

- Por causa del Proveedor: se le reembolsa en dinero el valor de esa actividad según el desglose del itinerario o, a falta de este, a prorrata.
- Por clima, decisión de autoridad u otra causa ajena al Proveedor: el Proveedor ofrecerá una actividad sustituta razonable o un cambio de día; si no es posible, le reembolsará en dinero el valor neto de la actividad, salvo que demuestre que lo pagó a terceros sin posibilidad de recuperarlo.
- Si usted decide no participar o no cumple los requisitos de seguridad informados: no hay reembolso de esa actividad.

10. Cómo cancelar y cuándo recibe su dinero

1. Ingrese a "Mis reservas" y seleccione "Cancelar" (o "Retractarme" dentro del plazo de retracto).
2. La Plataforma le muestra el valor exacto que recibirá y, si está a tiempo, la opción de reprogramar sin penalidad.
3. Confirme. Recibirá un correo con el comprobante.

Si no puede hacerlo en la Plataforma, escriba a admin@moa.travel indicando su número de reserva. MOA ordena el reembolso dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la confirmación. Si el servicio ya se había pagado al Proveedor (por ejemplo, cuando el Proveedor no presta una actividad el día de su inicio), MOA ordena el reembolso dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la verificación del caso. En todos los casos MOA le paga directamente, sin trasladarle a usted la gestión ante el Proveedor. Una vez ordenado, el tiempo en que el dinero se refleja en su cuenta depende de su entidad financiera. En el retracto, MOA le devuelve el dinero dentro de los treinta (30) días calendario que fija la ley.

Versión 3.2 · Forma parte de los Términos y Condiciones para Viajeros v8.2 · Fecha de vigencia: [fecha de publicación]