MOA TRAVEL S.A.S.

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015 | Versión 1.4

CAMPO	DATO
Responsable del Tratamiento	MOA Travel S.A.S.
NIT	901.891.629-2
Domicilio	Calle 79 # 10-80, Bogotá D.C. · Notificaciones: Carrera 5 # 78-27, Bogotá D.C.
Representante Legal	Gabriel Miguel Noguera Cepeda
Correo electrónico	admin@moa.travel
Canal para ejercer derechos	admin@moa.travel
Teléfono	+57 320 815 9659
Fecha de expedición	Agosto de 2026
Versión	1.4

AVISO IMPORTANTE

Esta Política es de aplicación obligatoria y forma parte integral de los Términos y Condiciones de MOA Travel S.A.S. Al utilizar la Plataforma, el Titular manifiesta su consentimiento libre, previo, expreso e informado para el tratamiento de sus datos personales conforme aquí se establece.

1. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

MOA TRAVEL S.A.S., agencia de viajes y de turismo inscrita en el Registro Nacional de Turismo con el número 253740, con domicilio en Bogotá D.C., Colombia, identificada con NIT 901.891.629-2, en adelante "MOA Travel", "el Responsable" o "nosotros", es responsable del tratamiento de los datos personales de sus Usuarios, Proveedores y demás Titulares que interactúen con la Plataforma digital accesible en moa.travel.

CAMPO	DATO
Razón Social	MOA Travel S.A.S.
NIT	901.891.629-2
Representante Legal	Gabriel Miguel Noguera Cepeda
Domicilio	Calle 79 # 10-80, Bogotá D.C. · Notificaciones: Carrera 5 # 78-27, Bogotá D.C.
Correo notificaciones	admin@moa.travel
Canal para ejercer derechos	admin@moa.travel
Teléfono	+57 320 815 9659
Dominio	moa.travel

2. MARCO NORMATIVO APLICABLE

Esta Política se fundamenta en el siguiente marco normativo colombiano:

- **Constitución Política de Colombia, artículo 15 (habeas data).**
- **Ley Estatutaria 1581 de 2012, régimen general de protección de datos personales.**
- **Decreto Reglamentario 1074 de 2015 (Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo), Libro 2, Parte 2, Título 2, Capítulo 25.**
- **Ley 1266 de 2008, sobre habeas data financiero.**
- **Circular Externa 002 de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio.**
- **Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor).**
- **Demás normas concordantes y complementarias.**

3. DEFINICIONES

Titular: Persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento por MOA Travel.

Datos Personales: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales identificadas o identificables.

Dato Sensible: Datos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar discriminación (salud, orientación sexual, convicciones políticas/religiosas, datos biométricos).

Tratamiento: Cualquier operación sobre datos personales: recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Autorización: Consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular para el Tratamiento.

Encargado: Persona natural o jurídica que realiza Tratamiento por cuenta del Responsable.

Aviso de Privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el Responsable, dirigida al Titular, con la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento y la forma de acceder a ellas.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales objeto de Tratamiento.

Transferencia: Envío de datos por el Responsable ubicado en Colombia a un Receptor Responsable ubicado fuera del país.

Transmisión: Envío de datos por el Responsable a un Encargado (ubicado dentro o fuera de Colombia) para procesamiento por cuenta del Responsable.

4. DATOS QUE MOA TRAVEL RECOLECTA

4.1 Datos de Registro

- Nombre completo, tipo y número de documento de identidad.
- Correo electrónico y teléfono de contacto.
- Dirección de domicilio o correspondencia.
- Fecha de nacimiento (para verificación de edad).

4.2 Datos de Pago

- Datos de tarjeta de crédito/débito procesados por pasarelas de pago autorizadas (nunca almacenados directamente por MOA en texto claro).
- Información fiscal para facturación electrónica (NIT si es empresa).
- Datos bancarios para desembolsos (aplica a Proveedores).

4.3 Datos de Perfil

- Preferencias de viaje, destinos de interés, historial de reservas.
- Contactos de emergencia para actividades de aventura o ecoturismo.
- Información sobre menores acompañantes (edades declaradas para verificación de aptitud).
- Datos del cesionario de un cupo (nombre, documento, contacto y requisitos del viaje).

4.4 Datos de Interacción

- Mensajes entre Viajeros y Proveedores en la Plataforma.
- Reseñas y comentarios publicados.
- Solicitudes de soporte, PQR y disputas.

4.5 Datos Técnicos y de Uso

- Dirección IP, tipo de navegador, sistema operativo, identificador de dispositivo.
- Cookies y tecnologías similares (ver §11).
- Páginas visitadas, tiempo de navegación, patrones de uso.
- Logs de aceptación de Términos (IP + timestamp + versión) para prueba judicial.

4.6 Datos para Emisión del Certificado de Seguro

Cuando el Viajero decide adherirse voluntariamente al seguro colectivo de accidentes personales en el que MOA Travel es tomador (Aseguradora Solidaria de Colombia, Entidad Cooperativa, Póliza CL-SUSV-3), se transmiten a la aseguradora los siguientes datos mínimos:

- **Nombre completo y documento de identidad.**
- **Fecha de nacimiento (para validar el rango asegurado de 2 a 75 años).**
- **Datos de contacto (correo electrónico y teléfono).**
- **Fechas y tipo del servicio turístico contratado.**
- **Contacto de emergencia declarado por el Viajero (cuando aplique).**

Estos datos son estrictamente necesarios para que la aseguradora pueda generar el certificado, incluir al Viajero dentro de la vigencia del amparo y contactarlo en caso de siniestro. La transmisión a

Aseguradora Solidaria se realiza bajo el marco de una relación de Encargado del Tratamiento y se rige por el §9 de esta Política.

4.7 Datos Sensibles (Tratamiento Restringido)

MOA Travel NO recolecta datos sensibles como regla general. Únicamente puede recolectar y tratar información sobre condiciones físicas, de salud o médicas del Titular en dos situaciones específicas:

- **(i) Cuando el Proveedor exija esos datos para validar aptitud a una actividad (por ejemplo, requisitos físicos para actividades de aventura o ecoturismo).**
- **(ii) En caso de siniestro amparado por la Póliza CL-SUSV-3 u otro seguro contratado por el Viajero a través de la Plataforma, cuando la aseguradora o autoridad médica requiera compartir historia clínica, tipo de lesión, diagnóstico o tratamiento para atender la reclamación.**

En ambos casos:

- El Tratamiento requiere autorización explícita y separada del Titular (o de sus beneficiarios/apoderados legales en caso de siniestro grave).
- Es facultativo — el Titular no está obligado a suministrar estos datos, sin perjuicio de que su omisión pueda impedir la atención del siniestro o la prestación del servicio.
- Se aplican medidas de seguridad reforzadas, cifrado, acceso restringido y trazabilidad completa (logs) de cada consulta o transmisión.
- Solo se transmiten los datos estrictamente necesarios para la finalidad específica.

5. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

MOA Travel trata los datos personales para las siguientes finalidades específicas y determinadas:

5.1 Finalidades Operativas

- Crear y administrar cuentas de Usuarios y Proveedores.
- Facilitar la intermediación entre Viajeros y Proveedores.
- Procesar Reservas, pagos, cancelaciones y reembolsos automatizados.
- Verificar la identidad y la legalidad de los Proveedores (KYC, validación de RNT).
- Ejecutar las cancelaciones, cambios y reembolsos conforme a la Política de Cancelación.
- Usar fotografías o videos en los que aparezca el Viajero, únicamente si este lo autoriza de forma expresa mediante la casilla correspondiente; nunca de menores sin autorización de su representante.
- Gestionar cesiones de cupo, reprogramaciones, planes de pago (abono y saldo) y la liberación de fondos a los Proveedores.
- Prestar servicios de soporte y atención al cliente (PQR).

5.2 Finalidades Comerciales (previo consentimiento separado)

- Enviar comunicaciones comerciales por email, SMS y WhatsApp sobre ofertas, novedades y promociones.
- Personalizar recomendaciones de servicios según preferencias del Usuario.
- Realizar estudios de mercado, encuestas de satisfacción y analítica de uso agregada.

5.3 Finalidades Legales y de Seguridad

- Cumplir con obligaciones fiscales ante la DIAN y demás autoridades.
- Prevención y detección de fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo (Ley 526/1999 y Ley 1121/2006).
- Reportar operaciones sospechosas a la UIAF cuando corresponda.
- Atender requerimientos de autoridades judiciales o administrativas competentes.
- Ejercer y defender derechos ante autoridades y en procesos judiciales.

5.4 Finalidades Operativas de la Plataforma Hotelera

- Compartir datos con el distribuidor de inventario hotelero de MOA (Emerging Travel Inc., ubicado en Delaware, EE.UU.) para el procesamiento de reservas hoteleras. Esta transferencia internacional se rige por el §9 de esta Política.

5.5 Finalidades Aseguradoras

MOA Travel trata datos personales para las siguientes finalidades relacionadas con los seguros disponibles a través de la Plataforma:

- **Emitir el certificado individual del seguro colectivo de accidentes personales (Póliza CL-SUSV-3 con Aseguradora Solidaria de Colombia, Entidad Cooperativa).**
- **Incluir al Viajero en la vigencia del amparo durante la prestación del servicio contratado.**

- **Gestionar y tramitar reclamaciones o siniestros ante la aseguradora, incluyendo el envío de datos personales, de contacto y, cuando corresponda, datos de salud.**
- **Facilitar la contratación opcional de seguros complementarios de viaje ofrecidos por aseguradoras partner de MOA (asistencia médica internacional, cancelación por enfermedad, pérdida de equipaje, entre otros). En este caso, el Viajero autoriza expresamente la transmisión de sus datos a la aseguradora seleccionada, quien pasará a tratarlos como Responsable independiente conforme a su propia política.**
- **Realizar el seguimiento operativo del uso del seguro y las métricas necesarias para gestionar la renovación anual de la póliza colectiva.**

6. AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO

6.1 Consentimiento Libre, Previo, Expreso e Informado

El Tratamiento de datos personales por parte de MOA Travel requiere autorización expresa del Titular, otorgada por cualquiera de los siguientes medios:

- Marcación de casillas de verificación ("clickwrap") durante el registro en la Plataforma.
- Aceptación de los Términos y Condiciones y de esta Política al confirmar una Reserva.
- Comunicación verbal o escrita en la que conste el consentimiento inequívoco.

6.2 Autorización de Marketing (Separada)

El consentimiento para el envío de comunicaciones comerciales (finalidad 5.2) es SEPARADO del consentimiento base y opcional. El Titular puede negar o revocar este consentimiento sin afectar el acceso a la Plataforma.

6.3 Prueba de la Autorización

MOA Travel conservará registros electrónicos con IP, sello de tiempo y versión de la Política aceptada, admisibles como prueba en procesos judiciales o administrativos.

6.4 Revocación de la Autorización

El Titular puede revocar su autorización en cualquier momento a través de:

- Correo electrónico a admin@moa.travel
- Panel del Usuario en "Configuración > Preferencias de Comunicación".
- Enlace "Darse de baja" al pie de emails comerciales.
- Respuesta "PARA" o "STOP" a mensajes SMS.

La revocación no aplica retroactivamente a Tratamientos previos ya realizados con autorización vigente, ni afecta comunicaciones transaccionales necesarias para la ejecución del servicio.

7. DERECHOS DEL TITULAR

Conforme al artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, el Titular tiene los siguientes derechos:

DERECHO	ALCANCE
Conocer, actualizar y rectificar	Conocer sus datos y actualizarlos o rectificarlos cuando sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o induzcan a error.
Solicitar prueba de la autorización	Pedir copia de la autorización otorgada, salvo los casos en que la ley no la exige.
Ser informado	Saber, previa solicitud, el uso que se ha dado a sus datos.
Revocar y suprimir	Revocar la autorización o pedir la supresión de sus datos cuando no se respeten los principios, derechos y garantías legales, siempre que no exista un deber legal o contractual de conservarlos.
Acceso gratuito	Acceder en forma gratuita a sus datos que hayan sido objeto de tratamiento.
Quejas ante la SIC	Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite de consulta o reclamo ante MOA Travel.

8. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER LOS DERECHOS

8.1 Canal de Atención

Todas las solicitudes de acceso, rectificación, actualización, cancelación, oposición, revocatoria o consulta pueden presentarse por los siguientes canales:

- Correo electrónico: admin@moa.travel
- Teléfono: +57 320 815 9659
- Panel del Usuario en la Plataforma (sección "Mis Datos").
- Correspondencia física a: MOA Travel S.A.S., Bogotá D.C., Colombia.

8.2 Contenido Mínimo de la Solicitud

- Nombre completo del Titular y datos de contacto.
- Identificación (documento).
- Descripción precisa de la solicitud (qué derecho ejerce y sobre qué datos).
- Copia del documento de identidad si es primera comunicación.

8.3 Plazos de Respuesta

TIPO	PLAZO
Consulta (acceso)	10 días hábiles desde la recepción. Prorrogable por 5 días hábiles adicionales, con notificación al Titular.
Reclamo (rectificación, cancelación, revocatoria)	15 días hábiles desde el día siguiente a la recepción. Prorrogable por 8 días hábiles, con notificación al Titular.
Solicitud incompleta	Requerimiento al Titular en 5 días hábiles para subsanar. Si no responde en 2 meses, se archiva.

8.4 Reclamo ante la SIC

Si el Titular considera que MOA Travel no atendió adecuadamente su solicitud, podrá presentar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), previo trámite obligatorio ante MOA Travel:

- Portal SIC: www.sic.gov.co
- Línea gratuita: 01800-910165

9. DESTINATARIOS DE LOS DATOS: PROVEEDORES, ENCARGADOS Y TRANSFERENCIAS

9.0 Proveedores y Establecimientos de Alojamiento

Para ejecutar cada reserva, MOA Travel entrega al Proveedor de la actividad o del viaje, o al establecimiento de alojamiento a través del distribuidor hotelero, los datos del Viajero estrictamente necesarios (nombre, documento, contacto, edades de acompañantes, requisitos del servicio y contacto de emergencia). El Proveedor los trata como Responsable independiente para prestar el servicio, conforme a la Ley 1581 de 2012 y a las obligaciones contractuales que MOA le impone, y no puede usarlos para fines comerciales propios sin autorización del Viajero.

9.1 Transmisiones a Encargados en Colombia

MOA Travel transmite datos personales a los siguientes Encargados ubicados en territorio colombiano:

ENCARGADO	JURISDICCIÓN	FINALIDAD
Aseguradora Solidaria de Colombia, Entidad Cooperativa	Colombia	Emisión del certificado individual y gestión de siniestros de la Póliza colectiva de accidentes personales CL-SUSV-3.
Pasarelas de pago colombianas (Wompi, MercadoPago, PayU u otras que MOA integre)	Colombia	Procesamiento de transacciones y prevención de fraude.
Facturadores electrónicos autorizados por la DIAN	Colombia	Emisión de facturación electrónica.

9.2 Transmisiones a Encargados en el Exterior

MOA Travel transmite datos personales a los siguientes Encargados o Responsables ubicados fuera de Colombia, exclusivamente para la ejecución del servicio contratado o autorizado:

ENCARGADO / RESPONSABLE	JURISDICCIÓN	FINALIDAD
Emerging Travel Inc. (distribuidor de inventario hotelero)	Delaware, Estados Unidos	Procesamiento de reservas de alojamiento.
Procesadores de pagos internacionales	EE.UU. / Europa según corresponda	Procesamiento de transacciones y prevención de fraude en pagos internacionales.
Proveedores de infraestructura cloud	Múltiples jurisdicciones	Alojamiento seguro de la Plataforma.
Proveedores de servicios de email/SMS	Múltiples jurisdicciones	Envío de comunicaciones transaccionales y comerciales autorizadas.
Aseguradoras partner de seguros complementarios (opcional)	Según el partner (Colombia o exterior)	Emisión de pólizas de seguro de viaje complementarias contratadas por el Viajero, previa autorización expresa.

9.3 Garantías Aplicables a Toda Transmisión

MOA Travel garantiza que todas las transmisiones y transferencias se realizan bajo contratos que exigen al Encargado o Responsable observar los mismos estándares de protección de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015. Los datos solo se usan para las finalidades autorizadas y no pueden ser compartidos con terceros no autorizados.

9.4 Régimen Especial – Aseguradoras

Cuando el Viajero contrate un seguro complementario a través de la Plataforma, la aseguradora seleccionada actuará como Responsable independiente y no como Encargado, y aplicará su propia política de tratamiento de datos. MOA Travel le entregará esa política al Viajero antes de completar la contratación y solicitará su autorización expresa para la transmisión.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD

MOA Travel implementa medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales:

- Cifrado SSL/TLS para toda transmisión de datos.
- Contraseñas encriptadas con algoritmos actuales (bcrypt o superior).
- Datos de pago procesados exclusivamente por pasarelas certificadas PCI-DSS. MOA no almacena información completa de tarjetas.
- Controles de acceso basados en roles (RBAC): solo personal autorizado accede a los datos según su función.
- Registro auditable (logs) de accesos y modificaciones a la base de datos de contactos de emergencia y datos sensibles.
- Copias de seguridad periódicas y planes de continuidad.
- Acuerdos de confidencialidad con todo el personal, contratistas y proveedores que puedan acceder a los datos.
- Capacitación periódica al personal en protección de datos.
- Protocolos de respuesta a incidentes y notificación a la SIC en caso de brecha significativa.

No obstante lo anterior, MOA Travel no puede garantizar la seguridad absoluta de los sistemas de transmisión o almacenamiento en línea. El Titular acepta este límite inherente al medio digital.

11. COOKIES Y TECNOLOGÍAS SIMILARES

MOA Travel utiliza cookies y tecnologías similares para mejorar la experiencia del Usuario en la Plataforma. Los tipos utilizados son:

TIPO	FINALIDAD Y CONSENTIMIENTO
Esenciales	Necesarias para el funcionamiento de la Plataforma (sesión, seguridad, checkout). No requieren consentimiento previo.
Funcionales	Permiten recordar preferencias del Usuario (idioma, moneda). Requieren consentimiento.
Analíticas	Miden uso agregado de la Plataforma para mejorar el servicio. Requieren consentimiento.
Publicitarias	Personalizan anuncios dentro y fuera de la Plataforma. Requieren consentimiento explícito.

El Usuario puede gestionar sus preferencias de cookies mediante el banner de cookies presentado en la primera visita, o desde la configuración de su navegador en cualquier momento.

12. PERÍODOS DE RETENCIÓN

CATEGORÍA	PERÍODO DE RETENCIÓN
Datos de cuenta activa	Mientras la cuenta esté activa y hasta 5 años después de su desactivación, para fines legales y de disputa.
Datos de facturación	10 años (conforme a normativa tributaria colombiana).
Logs de aceptación de Términos	10 años, como prueba judicial.
Contactos de emergencia	90 días después de finalizado el servicio, luego se anonimizan.
Comunicaciones comerciales	Hasta la revocación del consentimiento del Titular.
Datos de menores acompañantes	Se eliminan al finalizar la Reserva, salvo si son necesarios para atender reclamaciones posteriores.
Cookies analíticas	Máximo 24 meses.
Cesiones de cupo y reprogramaciones	Durante la vigencia de la reserva y 5 años adicionales para atender reclamaciones y requerimientos de autoridad.
Datos transmitidos a aseguradora para certificado	Retenidos por MOA por 2 años desde el fin de la Reserva. Por la aseguradora, según los plazos regulatorios del sector asegurador colombiano (Circular Externa 007/1996 SFC y sus modificatorias — mínimo 10 años en casos con siniestro).
Datos de salud transmitidos en un siniestro	Retenidos exclusivamente por el tiempo necesario para atender la reclamación y por el plazo de prescripción legal (5 años conforme al Código de Comercio, art. 1081). Luego se anonimizan o eliminan.

Después de los períodos indicados, los datos se anonimizan o eliminan de forma segura.

13. TRATAMIENTO DE DATOS DE MENORES DE EDAD

MOA Travel no recolecta datos personales de menores de 18 años en calidad de Titulares directos. Los menores no pueden crear cuenta ni contratar servicios en la Plataforma.

Cuando un Viajero adulto reserve servicios que incluyan menores como acompañantes, deberá informar únicamente las edades de los menores para verificar la aptitud de la actividad. Estos datos:

- Se recolectan bajo la responsabilidad del adulto contratante.
- Se tratan con especial cuidado y protección reforzada (art. 7 Ley 1581/2012).
- Se eliminan al finalizar la Reserva salvo obligación legal de conservación.
- No se usan para finalidades comerciales.

14. VIGENCIA Y MODIFICACIONES

Esta Política entra en vigor a partir de su publicación en moa.travel y permanece vigente indefinidamente, salvo modificación posterior.

MOA Travel podrá modificar esta Política en cualquier momento. Toda modificación material será notificada a los Titulares por los siguientes medios:

- Publicación en la Plataforma con la nueva fecha de vigencia.
- Correo electrónico a la dirección registrada, con al menos 30 días calendario de antelación.
- Notificaciones dentro de la app cuando aplique.

El uso continuado de la Plataforma después de la entrada en vigor de la nueva versión constituye aceptación tácita. El Titular que no esté de acuerdo puede solicitar la eliminación de sus datos y cerrar su cuenta sin penalidad.

15. CONTACTO Y RESPONSABLE DE PROTECCIÓN DE DATOS

CONTACTO PARA EJERCICIO DE DERECHOS

Responsable: MOA Travel S.A.S.
NIT: 901.891.629-2
Representante Legal: Gabriel Miguel Noguera Cepeda
RNT: 253740 – Agencia de Viajes y de Turismo
Dirección: Calle 79 # 10-80, Bogotá D.C. · Notificaciones: Carrera 5 # 78-27

Canales de atención:
Correo electrónico: admin@moa.travel
Teléfono: +57 320 815 9659 (lunes a viernes 8:00 a.m.–6:00 p.m.; sábados 9:00 a.m.–1:00 p.m.)
Chat en línea: moa.travel

Autoridad de vigilancia:
Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)
www.sic.gov.co | Línea 01800-910165

Esta Política se emite conforme a la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015, y se integra a los Términos y Condiciones para Viajeros v8.2 de MOA Travel S.A.S.

Versión 1.4 | Octubre 2026 | MOA Travel S.A.S. | NIT 901.891.629-2