

MOA TRAVEL S.A.S.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

Versión 6.0 – Ajuste Operativo Nacional | Agosto 2026

CAMPO	DATO
Empresa	MOA Travel S.A.S.
NIT	901.891.629-2
Representante Legal	Gabriel Miguel Noguera Cepeda
Versión	6.0 – Agosto 2026
Cambios v6	v5 completa + Ajuste operativo nacional: elimina requisito de permiso notarial de salida del país (solo aplica a viajes internacionales) y aclara alcance nacional del servicio
Marco legal	Ley 1480/2011 · Ley 300/1996 · Ley 1581/2012 · Ley 1098/2006 · Ley 1121/2006 · Ley 526/1999 · Ley 256/1996 · Ley 23/1982 · ET Colombia
Contacto	Admin@moa.travel +57 320 815 9659

AVISO IMPORTANTE

Al registrarse en la Plataforma o al confirmar cualquier Reserva, el Usuario y el Proveedor declaran haber leído,

comprendido y aceptado en su totalidad los presentes Términos y Condiciones y sus Anexos.

Si no está de acuerdo, no utilice la Plataforma.

PREÁMBULO – QUIÉNES SOMOS

MOA Travel S.A.S. ("MOA Travel", "nosotros") es una plataforma digital que conecta Viajeros con Proveedores de servicios turísticos DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL COLOMBIANO, facilitando la contratación de viajes, alojamientos, experiencias de ecoturismo, actividades de aventura recreativa y otros servicios relacionados.

Visión: Contribuir al desarrollo del turismo sostenible en Colombia, fomentando experiencias que respeten el entorno natural, cultural y social.

Misión: Ofrecer a los Viajeros un catálogo diverso de experiencias turísticas seleccionadas, asegurando estándares de calidad y seguridad.

§1. PARTES Y GLOSARIO DE DEFINICIONES

Para efectos de los presentes Términos y Condiciones, los términos que se indican a continuación tendrán el significado aquí asignado. Los términos en singular incluyen el plural y viceversa.

"MOA Travel": MOA Travel S.A.S., NIT 901.891.629-2, con domicilio en Bogotá D.C., Colombia, representada por Gabriel Miguel Noguera Cepeda en calidad de Representante Legal, que opera la Plataforma digital de intermediación turística accesible en moa.travel.

"Plataforma": El sitio web, aplicación móvil y demás canales digitales operados por MOA Travel.

"Proveedor": Persona natural o jurídica con inscripción vigente en el Registro Nacional de Turismo (RNT) que ofrece servicios de actividades o paquetes turísticos a través de la Plataforma.

"Proveedor Tecnológico de Hoteles" o "PTH": Emerging Travel Inc. (Ratehawk), sociedad organizada bajo las leyes de Delaware (EE.UU.), con quien MOA Travel mantiene Acuerdo de Distribución + Addendum #1 vigentes para comercialización de inventario hotelero.

"Usuario" o "Viajero": Persona natural mayor de 18 años que utiliza la Plataforma para contratar servicios turísticos.

"Reserva": Acto por el cual el Usuario confirma la contratación de un servicio a través de la Plataforma, perfeccionada con el pago.

"Cancelación": Anulación de una Reserva previamente confirmada, conforme al Anexo A.

"Plantilla de Cancelación": Cada una de las políticas cerradas definidas por MOA para actividades y paquetes (Anexo A).

"Política del PTH": Política de cancelación aplicable a cada tarifa hotelera, definida por el hotel emisor y transmitida por el PTH.

"Motor de Cancelaciones": Sistema automatizado de MOA Travel que aplica Plantillas y Reglas Universales sin intervención humana en la mayoría de casos.

"No Show": Ausencia del Usuario sin notificación previa en la fecha y hora acordadas.

"Comisión": Diez por ciento (10%) retenido por MOA sobre el valor bruto de cada transacción antes de impuestos.

"Fuerza Mayor": Evento imprevisible e irresistible, interpretado conforme a la Corte Suprema de Justicia de Colombia.

"RNT": Registro Nacional de Turismo (Ley 300/1996 y Ley 1101/2006).

"Retracto": Derecho de desistir de una compra electrónica en 5 días hábiles si el servicio no ha iniciado (art. 47 Ley 1480/2011).

"PQR": Canal de Peticiones, Quejas y Reclamos (art. 50 Ley 1480/2011).

"KYC": Know Your Customer – proceso de verificación de identidad y origen de fondos exigido por normativa antilavado (Ley 526/1999 y Ley 1121/2006).

"UIAF": Unidad de Información y Análisis Financiero de Colombia.

§2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

2.1 Mecanismo de Aceptación

La aceptación se perfecciona mediante marcación de casilla ("clickwrap") y confirmación de la Reserva. MOA conservará logs de aceptación, IP y sello de tiempo como prueba plena.

2.2 Notificación de Cambios

MOA podrá modificar estos Términos con notificación al correo registrado con 30 días calendario de antelación. Durante este período, el Usuario o Proveedor podrá cancelar su cuenta sin penalidad. Las Reservas confirmadas se rigen por la versión vigente al momento del pago.

2.3 Notificaciones

Toda notificación se entenderá válida si se envía al correo electrónico registrado o mediante mensajes internos en la cuenta de la Plataforma.

§3. REGISTRO Y CREACIÓN DE CUENTAS

3.1 Registro de Usuarios

Los Usuarios deben proporcionar información precisa, completa y actualizada: nombre completo, correo electrónico, contacto y datos de pago.

- **Edad mínima: 18 años.**
- Confidencialidad de credenciales bajo responsabilidad del Usuario.
- Notificar uso no autorizado a pqr@moa.travel de inmediato.

3.2 Registro de Proveedores

Los Proveedores deberán acreditar obligatoriamente:

- **(i) Inscripción vigente en el RNT. La suspensión o cancelación del RNT genera suspensión automática en la Plataforma.**
- (ii) Póliza RC extracontractual vigente con suma asegurada mínima de 200 SMMLV.
- (iii) Certificación del MinCIT para actividades de aventura, ecoturismo o naturaleza.
- (iv) Información fiscal completa y datos bancarios.
- **(v) Adopción obligatoria de una Plantilla de Cancelación del Anexo A.**

3.3 Alojamiento – Origen del Inventario

El inventario hotelero es suministrado por el Proveedor Tecnológico de Hoteles (Emerging Travel Inc. – Ratehawk). Los hoteles no son Proveedores directos de MOA en el sentido del §3.2.

3.4 Seguridad de la Cuenta

Los usuarios son responsables de la confidencialidad de sus credenciales. Notificar uso no autorizado a pqr@moa.travel.

§4. USO DE LA PLATAFORMA

4.1 Funcionamiento General

MOA Travel actúa exclusivamente como intermediario tecnológico. El contrato de servicio se perfecciona entre el Viajero y el Proveedor o el hotel (vía PTH).

4.2 Prohibiciones Generales

Está prohibido usar la Plataforma para:

- Actividades ilegales, fraudulentas o que infrinjan derechos de terceros.
- Contenido ofensivo, engañoso, difamatorio, violento, sexualmente explícito o discriminatorio.
- Suplantación de identidad, uso de medios de pago robados o manipulación de reseñas.
- Infringir propiedad intelectual de terceros.

4.3 Normas de Conducta

Los Usuarios deben usar la Plataforma de manera ética y profesional. El incumplimiento puede resultar en suspensión o eliminación de cuenta.

4.4 Prohibición de Operaciones Fuera de la Plataforma (Anti-Bypass)

Los Proveedores no pueden transaccionar directamente con Viajeros contactados vía Plataforma para evadir comisiones. Prohibición aplica durante el registro y por 12 meses tras desactivación.

Incumplimiento faculta a MOA para: (i) suspensión/cancelación sin indemnización; (ii) cobro de comisiones evadidas más intereses de mora a tasa máxima legal; (iii) acciones legales por competencia desleal (Ley 256/1996) o enriquecimiento sin causa.

4.5 Uso Automatizado Prohibido (Anti-Scraping)

Está prohibido acceder a la Plataforma mediante bots, scrapers, crawlers, agentes automatizados o cualquier medio distinto a las interfaces oficiales para humanos y a las APIs autorizadas por MOA. Está prohibido:

- (i) Recopilar precios, disponibilidad o contenido para replicarlos en plataformas de terceros.
- (ii) Intentar acceder a áreas restringidas o eludir mecanismos de seguridad.
- (iii) Generar carga anormal en los servidores (DoS/DDoS).

MOA podrá bloquear IPs, cuentas o rangos de red que infrinjan esta cláusula, y ejercer acciones por competencia desleal (Ley 256/1996).

4.6 Restricciones Geográficas

La Plataforma está dirigida a usuarios en Colombia y a Viajeros internacionales que reservan servicios turísticos en Colombia. MOA se reserva el derecho de bloquear acceso desde jurisdicciones donde su operación sea ilegal o requiera autorización previa.

§5. RESERVAS, CONTRATACIÓN Y PAGOS

5.1 Proceso de Reserva – Actividades y Paquetes

El Viajero acepta la Plantilla de Cancelación aplicable, exhibida en la ficha y checkout antes del pago.

El Proveedor tiene 48 horas hábiles para confirmar. Si no responde, la Reserva se cancela automáticamente y el pago se devuelve al Viajero.

5.2 Proceso de Reserva – Hoteles (vía PTH)

Las Reservas de alojamiento se procesan por API del PTH (Ratehawk). La Política de Cancelación del hotel emisor se muestra al Usuario antes del pago. MOA almacena copia íntegra como evidencia contractual.

5.3 Confirmación

MOA envía confirmación al Viajero. La Reserva se considera finalizada al recibir esta confirmación.

5.4 Métodos de Pago

Tarjetas de crédito/débito, transferencias y sistemas electrónicos habilitados. MOA retiene la Comisión y transfiere el saldo al Proveedor o al PTH.

5.5 Impuestos y Divisas

Los precios se muestran en Pesos Colombianos (COP) e incluyen impuestos aplicables salvo indicación en contrario. Cuando MOA opere con inventario internacional (vía PTH), el precio final puede variar por fluctuación cambiaria hasta el momento del pago. La conversión se realiza a la TRM del día de la transacción publicada por el Banco de la República.

5.6 Derecho de Reversión

El Usuario tiene derecho a reversión conforme al art. 51 Ley 1480/2011 ante fraude, operación no solicitada, incumplimiento o servicio no recibido.

5.7 Chargebacks y Contracargos

Ante chargeback iniciado por el Usuario en su entidad financiera:

- (a) MOA suspende inmediatamente la cuenta y bloquea futuras Reservas hasta resolución.
- (b) MOA coopera con la entidad financiera aportando evidencia contractual (logs de aceptación, Plantilla vigente, snapshot de política, confirmación de servicio).
- (c) Si el chargeback es rechazado, el Usuario reembolsa a MOA las comisiones bancarias incurridas.
- (d) Si el chargeback es aceptado y el servicio ya se prestó, MOA descuenta el monto de futuras liquidaciones del Proveedor o inicia acciones por enriquecimiento sin causa.

5.8 Datos de Emergencia

En Reservas que impliquen actividades de aventura, ecoturismo o viajes fuera del área metropolitana del Usuario, MOA podrá solicitar datos de contacto de emergencia (nombre, parentesco, teléfono). Estos datos se tratarán exclusivamente para uso en caso de accidente o siniestro conforme al §16.

§6. CANCELACIONES, MODIFICACIONES Y REEMBOLSOS

6.1 Arquitectura General

MOA opera un sistema mixto detallado en el Anexo A:

- **HOTELES:** se aplica íntegramente la Política del PTH.
- **ACTIVIDADES:** 3 Plantillas cerradas (ACT-FLEX, ACT-MED, ACT-STR).
- **PAQUETES:** plantilla única obligatoria PKG-STD.

Sobre cualquier política aplican las Reglas Universales del Anexo A.4, inderogables.

6.2 Ejecución Automatizada

Toda solicitud de Cancelación es procesada por el Motor de Cancelaciones, que calcula el reembolso en tiempo real. La intervención humana solo se activa en excepciones (Fuerza Mayor, disputa, chargeback, falla técnica).

6.3 Derecho de Retracto

Reembolso 100% dentro de 5 días hábiles siguientes al pago si el servicio no ha iniciado (art. 47 Ley 1480/2011). Prevalece sobre cualquier Plantilla o Política del PTH.

6.4 Modificaciones

Sujetas a disponibilidad y Plantilla aplicable. Pueden implicar costos adicionales indicados al solicitar.

6.5 No Show

Sin reembolso si el Viajero no se presenta sin notificación previa.

6.6 Cancelación por Proveedor

Solo casos excepcionales o Fuerza Mayor con notificación mínima 24h. Reembolso 100% al Viajero en 30 días + sanciones progresivas del Anexo A.6.

§7. COMISIONES Y POLÍTICA FISCAL

7.1 Comisión de MOA

Comisión fija del 10% sobre valor del servicio antes de impuestos. Cargos adicionales al consumidor (3–4%) cubren pasarela y gravámenes.

7.2 IVA y Retenciones

IVA del 19% aplica sobre la Comisión únicamente. Los fondos en custodia no son ingreso de MOA hasta el desembolso.

7.3 Costos No Reembolsables

Comisiones de pasarela y tarifas bancarias son no reembolsables en todos los casos.

7.4 Transparencia con Proveedores

Comisión del 10% descontada automáticamente. En reembolsos, el Proveedor asume la parte proporcional. Debe emitir factura DIAN cuando corresponda.

§8. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PROVEEDORES

8.1 Obligaciones

- **I. Veracidad de la información sobre servicios.**
- **II. Cumplimiento legal (RNT vigente).**
- **III. Seguros vigentes que cubran servicios recreativos.**
- **IV. Soporte oportuno al Viajero.**
- **V. Prestación en las condiciones acordadas.**
- **VI. Adhesión obligatoria a una Plantilla de Cancelación.**
- **VII. Responsabilidad fiscal ante la DIAN.**

8.2 Derechos

- Uso de la Plataforma para promover, gestionar y cobrar.
- Autonomía en precios y disponibilidad dentro del marco de estos Términos.
- Soporte técnico de MOA.
- Pago tras Comisión.
- Revisión de reseñas presuntamente injustas.

§9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

9.1 Obligaciones del Viajero

- **I. Información veraz al registrarse y reservar.**
- **II. Cumplir requisitos del servicio (estado físico, edad, permisos).**
- **III. Respetar normas del servicio durante su prestación.**
- **IV. Revisar Plantilla de Cancelación aplicable ANTES del pago.**
- **V. Documentación de viaje: El Viajero es responsable exclusivo de portar la documentación válida requerida: documento de identidad, pasaporte con vigencia mínima de 6 meses, visa de entrada cuando aplique, permisos de salida del país para menores, tarjetas de vacunación y certificados sanitarios exigidos por autoridades. La imposibilidad de prestar el servicio por falta de documentación no genera derecho a reembolso.**
- **VI. Condiciones de salud: El Viajero declara conocer los requisitos de salud del destino y de las actividades contratadas, incluyendo vacunas exigidas (fiebre amarilla, tétanos, entre otras), estado físico requerido y precauciones médicas. Es responsabilidad exclusiva del Viajero consultar con su médico antes de actividades de aventura o ecoturismo. Condiciones médicas preexistentes que impidan la prestación del servicio no generan derecho a reembolso.**
- **VII. Menores de edad como acompañantes: Los presentes Términos aplican a servicios turísticos dentro del territorio nacional colombiano. Los menores de 18 años no pueden crear cuenta ni contratar servicios directamente. Cuando un Viajero adulto reserve servicios que incluyan menores como acompañantes, será responsable de: (i) declarar las edades de los menores al momento de la Reserva; (ii) verificar que las actividades contratadas son aptas para la edad de cada menor; (iii) acompañar y supervisar al menor durante toda la prestación del servicio, salvo actividades expresamente diseñadas para menores no acompañados y así indicadas por el Proveedor. La falta de cualquiera de estos requisitos exime a MOA Travel y al Proveedor de cualquier responsabilidad por hechos derivados de la participación del menor.**

9.2 Derechos del Viajero

- Acceso a información clara sobre servicios, precios y cancelación.
- Reservar servicios ofrecidos.
- Atención al cliente por MOA para problemas de la Plataforma.
- Reembolso 100% por cancelación del Proveedor u hotel.
- Retracto de 5 días hábiles (art. 47 Ley 1480/2011).
- Reclamar ante MOA y ante la SIC.

§10. ROL DE INTERMEDIARIO Y LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

10.1 Naturaleza del Rol

MOA es exclusivamente intermediario tecnológico digital. No es operador turístico, agencia de viajes, transportador, hotel ni prestador directo. El contrato se perfecciona entre el Viajero y el Proveedor u hotel (vía PTH).

10.2 MOA NO será responsable por

- (i) Calidad, disponibilidad o cumplimiento de servicios del Proveedor u hotel.
- (ii) Cancelaciones o incumplimientos imputables al Proveedor o al hotel.
- (iii) Falta de documentos o requisitos del Usuario.
- (iv) Daños, lesiones o perjuicios sufridos durante la ejecución del servicio.
- (v) Fuerza Mayor o caso fortuito.
- (vi) Veracidad de contenidos publicados por los Proveedores.
- (vii) Retrasos o cancelaciones en transporte por causas ajenas.
- (viii) Contenido, políticas y actos del PTH (Ratehawk).

10.3 MOA SÍ será responsable por

- (a) Errores técnicos de la Plataforma que impidan la Reserva o el pago.
- (b) Negligencia comprobada en custodia y liberación de fondos.
- (c) Ejecución correcta del Motor de Cancelaciones conforme a Plantilla / Política del PTH.

10.4 Limitación Económica

Responsabilidad máxima limitada al monto pagado por el Usuario en la transacción afectada. Excluye daños indirectos, lucro cesante, pérdida de oportunidad y perjuicios morales, salvo disposición legal imperativa. No aplica en dolo o culpa grave acreditados.

10.5 Responsabilidad del Proveedor

Responsable de la ejecución y entrega segura de los servicios, y del cumplimiento de la ley aplicable.

10.6 Asunción de Riesgos por el Viajero

Los Viajeros asumen los riesgos inherentes a actividades recreativas y exoneran a MOA por lesiones o daños durante la actividad, salvo negligencia grave comprobada.

§11. RESOLUCIÓN DE DISPUTAS

11.1 Cancelaciones Estándar

Las cancelaciones dentro de Plantillas o Política del PTH se ejecutan automáticamente y no generan disputa.

11.2 Excepciones

Fuerza Mayor, error de plataforma, incumplimiento del Proveedor o hecho no cubierto se escalan a pqr@moa.travel.

11.3 Mediación de MOA

MOA mediará y podrá decidir reembolsos excepcionales conforme al Anexo A.4. Plazo: 15 días hábiles.

11.4 Reclamaciones Legales

Si no hay acuerdo en mediación, cada parte asume sus costos.

11.5 Jurisdicción y Ley Aplicable

Ley colombiana. Vía escalonada:

- (i) Negociación directa: 15 días hábiles.
- (ii) Conciliación autorizada: 30 días.
- (iii) Acción judicial ante jueces competentes de Bogotá D.C.

Sin perjuicio del derecho del consumidor de acudir a la SIC o al juez de su domicilio (www.sic.gov.co | 01800-910165).

11.6 Renuncia

El no ejercicio de un derecho no implica renuncia futura.

§12. SEGURO COLECTIVO DE ACCIDENTES PERSONALES

MOA ha contratado seguro colectivo con Aseguradora Solidaria de Colombia (Póliza CL-SUSV-3).

12.1 Amparos

- Muerte accidental (hasta 365 días post-evento).
- Incapacidad total y permanente (>50% pérdida capacidad laboral).
- Desmembración e inhabilitación accidental.
- Gastos médicos por accidente (180 días).
- Auxilio funerario.

12.2 Edades y Cobertura

Viajeros entre 2 y 75 años con 364 días. Aventura recreativa incluida. Alto riesgo profesional excluido.

12.3 Exclusiones

Alcohol/psicoactivos, suicidio, preexistencias, alto riesgo profesional, guerra/terrorismo, ilícitas, accidentes laborales, pandemias OMS.

12.4 Cómo Reclamar

Notificar a Aseguradora Solidaria en 30 días (018000122303). Resolución máxima: 20 días desde formalización.

12.5 Seguro Complementario Recomendado

La póliza CL-SUSV-3 cubre exclusivamente los amparos del §12.1. MOA Travel RECOMIENDA ENFÁTICAMENTE que el Viajero contrate un seguro de viaje complementario que cubra: (i) asistencia médica en destino; (ii) cancelación de viaje por causa justificada; (iii) pérdida o retraso de equipaje; (iv) responsabilidad civil durante el viaje; y (v) repatriación sanitaria si aplica. La no contratación de este seguro complementario no genera responsabilidad para MOA Travel.

§13. RESEÑAS, CONTENIDO Y USO DE IMAGEN

13.1 Publicación de Reseñas

Reseñas honestas basadas en experiencia real. Prohibidas falsas, difamatorias o con intención de perjudicar. MOA puede eliminar reseñas que violen estas directrices.

13.2 Solicitudes de Eliminación

Los Proveedores pueden solicitar eliminación de reseñas presuntamente injustas. MOA evalúa y decide.

13.3 Uso de Imagen en Servicios

En actividades grupales, tours o experiencias donde el Proveedor pueda capturar imágenes o videos con fines de promoción o registro operacional, el Viajero podrá manifestar por escrito su NO consentimiento al inicio de la actividad. En ausencia de manifestación expresa, se entenderá que consiente el uso de su imagen para fines internos del Proveedor y de MOA Travel, sin fines comerciales de terceros, conforme al artículo 87 de la Ley 23 de 1982. El Viajero podrá revocar este consentimiento en cualquier momento notificando a admin@moa.travel.

13.4 Moderación de Contenido

MOA podrá revisar, editar o eliminar cualquier contenido publicado en la Plataforma (reseñas, comentarios, mensajes, fotos) que viole estos Términos, incluyendo pero no limitado a: contenido ofensivo, discriminatorio, difamatorio, spam, información falsa, contenido protegido por derechos de terceros o que revele información personal de otros. MOA no revisa proactivamente todo el contenido pero se reserva el derecho de hacerlo.

13.5 Notificación de Contenido Ilegal (Notice & Takedown)

Cualquier persona que considere que contenido publicado infringe la ley o derechos propios puede notificarlo a legal@moa.travel indicando: (i) identificación del contenido; (ii) motivo legal; (iii) datos de contacto del reclamante; (iv) declaración de buena fe. MOA evaluará en un máximo de 72 horas hábiles y podrá retirar el contenido preventivamente. Notificaciones falsas o abusivas generan responsabilidad del reclamante.

§14. PROPIEDAD INTELECTUAL

14.1 Plataforma

Todo el contenido de la Plataforma es propiedad de MOA Travel o de terceros licenciantes. Prohibido copiar, distribuir o modificar sin autorización.

14.2 Licencia de Contenido de Proveedores

Los Proveedores otorgan a MOA una licencia no exclusiva, global, libre de regalías y con derecho a sublicenciar a terceros colaboradores, para usar sus contenidos en la operación y promoción de la Plataforma.

14.3 Marca MOA

Prohibido usar la marca, nombre o logos de MOA sin autorización previa por escrito.

§15. TERMINACIÓN, SUSPENSIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDE

15.1 Suspensión

MOA puede suspender por: infracción de Términos; falta de pago; comportamiento inadecuado; suspensión del RNT; investigación por sospecha; incumplimiento reiterado de Plantilla.

15.2 Terminación Definitiva

Por actividades fraudulentas o ilegales, infracciones graves o cancelaciones injustificadas reiteradas. Proveedores deben cumplir reservas activas y notificar con 30 días.

15.3 Efectos

Pérdida de acceso a la Plataforma. Reservas confirmadas y disputas continúan sujetas a estos Términos.

15.4 Prevención de Fraude, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

MOA implementa mecanismos de detección de fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo (Ley 1121/2006, Ley 526/1999 y sus modificatorias). Ante sospecha razonable, MOA podrá:

- (i) Cancelar la Reserva y bloquear temporalmente la cuenta.
- (ii) Retener fondos en custodia hasta finalizar la investigación (máximo 30 días).
- (iii) Solicitar información adicional para verificación (KYC).
- (iv) Reportar a la UIAF cuando corresponda.
- (v) Compartir datos con procesadores y autoridades competentes conforme a ley.

La cancelación por fraude no genera derecho a indemnización ni a reembolso de comisiones.

§16. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

16.1 Responsable

MOA Travel S.A.S., NIT 901.891.629-2, Bogotá D.C., conforme a Ley 1581/2012 y Decreto 1074/2015.

16.2 Datos y Finalidades

Se recolectan datos de registro, pago, perfil, interacción, técnicos y de uso, para intermediación, pagos, atención al cliente, personalización, comunicaciones comerciales (opt-out) y cumplimiento legal.

MOA no vende datos personales; los comparte solo con Proveedores para completar transacciones, con el PTH para reservas hoteleras, con procesadores técnicos, y cuando la ley lo requiera.

16.3 Seguridad

Cifrado SSL, controles de acceso estrictos. No garantía absoluta.

16.4 Derechos ARCO

Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición conforme a Ley 1581/2012. Contacto: admin@moa.travel

16.5 Transferencias Internacionales

Sujetas a Ley 1581/2012 y Decreto 1074/2015. Incluye transferencia al PTH (Emerging Travel Inc., Delaware, EE.UU.) para procesar reservas hoteleras.

16.6 Cookies y Retención

MOA usa cookies para navegación y personalización. Datos retenidos mientras la cuenta esté activa y por el tiempo necesario para cumplir obligaciones legales.

16.7 Marketing y Comunicaciones

MOA podrá enviar comunicaciones comerciales por email, SMS, WhatsApp u otros canales, previo consentimiento expreso del Usuario. El Usuario puede revocar el consentimiento en cualquier momento:

- Email: enlace "unsubscribe" al pie de cualquier comunicación.
- SMS: responder "PARA" o "STOP" al número emisor.
- WhatsApp: escribir "PARA" o bloquear el número.
- Panel de usuario: sección "Preferencias de comunicación".

La revocación no afecta comunicaciones transaccionales (confirmaciones de reserva, notificaciones de cambios, cancelaciones) que se seguirán enviando por su carácter operativo.

§17. INDEMNIZACIÓN

17.1 Por Proveedores

Los Proveedores indemnizan a MOA por reclamaciones derivadas de incumplimiento de Términos, prestación inadecuada, o violación de derechos de terceros.

17.2 Por Usuarios

Los Usuarios indemnizan a MOA por reclamaciones derivadas de su incumplimiento, daños causados durante el servicio, o violación de derechos de terceros.

§18. DISPOSICIONES GENERALES

18.1 Acuerdo Completo

Estos Términos junto con los Anexos A, B y C constituyen el acuerdo completo.

18.2 Renuncia

El no ejercicio de derechos no implica renuncia.

18.3 Divisibilidad

Disposiciones inválidas se limitan o eliminan en la medida mínima necesaria; las demás permanecen vigentes.

18.4 Cesión y Sucesores

Los Usuarios y Proveedores no pueden ceder sin consentimiento por escrito de MOA. MOA puede ceder sin consentimiento. Estos Términos serán vinculantes para los sucesores y cesionarios de las partes.

18.5 Fuerza Mayor

Ninguna parte responderá por incumplimiento debido a Fuerza Mayor, notificada dentro de 48h siguientes al evento.

18.6 Idioma

Redactados en español. Ante discrepancia con traducciones, prevalece el español.

18.7 Independencia de las Partes

Nada en estos Términos constituye una sociedad, joint venture, relación laboral, mandato o agencia entre MOA Travel y los Proveedores, ni entre MOA y los Usuarios. Cada parte actúa como contratista independiente y asume sus propias obligaciones fiscales, laborales y de seguridad social.

18.8 No Beneficiarios de Terceros

Estos Términos generan derechos y obligaciones exclusivamente entre las partes firmantes. Ningún tercero podrá invocar disposiciones de este contrato para reclamar derechos, salvo los expresamente contemplados (por ejemplo, empleados o directivos de MOA en las cláusulas de indemnización).

18.9 Sanciones Internacionales

El Usuario y el Proveedor declaran no estar incluidos en listas restrictivas nacionales o internacionales (OFAC del Departamento del Tesoro de EE.UU., listas de la ONU, de la Unión Europea, ni en la lista SDNT). MOA Travel se reserva el derecho de rechazar operaciones, cancelar cuentas y reportar a las autoridades competentes cualquier violación. Su incumplimiento faculta a MOA a la cancelación inmediata de la cuenta sin derecho a reembolso ni indemnización.

§19. CONTACTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

MOA Travel S.A.S. pone a disposición los siguientes canales (art. 50 Ley 1480/2011):

CANAL	DATO
Razón Social	MOA Travel S.A.S.
NIT	901.891.629-2
Representante Legal	Gabriel Miguel Noguera Cepeda
Correo general	Admin@moa.travel
Canal PQR	pqr@moa.travel
Contenido ilegal / propiedad intelectual	legal@moa.travel
Teléfono	+57 320 815 9659
Línea de Emergencia en Viaje 24/7	+57 320 815 9659 – opción "Emergencia en Viaje"
Soporte en línea	Chat en moa.travel
Plazo de respuesta general	10 días hábiles
Plazo Notice & Takedown	72 horas hábiles
Autoridad de vigilancia	Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)
Canal SIC	www.sic.gov.co 01800-910165

ANEXO A – POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE MOA TRAVEL S.A.S.

Este Anexo forma parte integral de los Términos y Condiciones.

A.1 Hoteles – Delegación al Proveedor Tecnológico (Ratehawk)

Para servicios de alojamiento hotelero, la política aplicable es la de cada hotel emisor, transmitida por el PTH. MOA se limita a:

- Mostrar íntegramente al Usuario la política antes del pago (checkout).
- Almacenar copia íntegra vigente al momento de la Reserva como evidencia contractual.
- Ejecutar la Cancelación automáticamente vía API del PTH.
- Retornar al Usuario el reembolso calculado, descontando cargos no reembolsables (U5).

MOA no modifica ni negocia las políticas hoteleras.

A.2 Actividades y Tours – Catálogo Cerrado de Plantillas

Catálogo cerrado de tres (3) Plantillas. Cada Proveedor debe adoptar OBLIGATORIAMENTE una plantilla. No se permiten políticas personalizadas fuera del catálogo.

PLANTILLA	REGLA	USO
ACT-FLEX	100% hasta 24h antes 0% después.	Tours regulares, city tours, entradas.
ACT-MED	100% hasta 72h 50% entre 24–72h 0% menos 24h.	Actividades con transporte, guía privado, catering.
ACT-STR	100% hasta 7 días antes 0% después.	Aventura con permisos, cupos, equipo especializado.

A.3 Paquetes Turísticos – Plantilla Única Obligatoria

PLANTILLA	REGLA
PKG-STD	+30 días: 100% 15–30 días: 75% 7–14 días: 50% -7 días o No Show: 0%

A.4 Reglas Universales de MOA (inderogables)

U1. DERECHO DE RETRACTO (art. 47 Ley 1480/2011)

Reembolso 100% si retracta dentro de 5 días hábiles, siempre que el servicio no haya iniciado.

U2. FUERZA MAYOR VALIDADA POR MOA

Reembolso 100% en desastres naturales, cierres oficiales, pandemias OMS, conflictos armados. Comité de MOA decide en 15 días hábiles.

U3. ERROR DE PLATAFORMA

Reembolso 100% si el pago falló, se duplicó, o el precio fue erróneo por defecto de MOA.

U4. INCUMPLIMIENTO DEL PROVEEDOR O DEL HOTEL

Reembolso 100% al Usuario.

U5. CARGOS SIEMPRE NO REEMBOLSABLES

Comisiones de pasarela de pago y tarifas bancarias incurridas.

A.5 Ejecución Automatizada

Motor de Cancelaciones aplica en tiempo real la Plantilla o Política del PTH vigente. Proceso:

- (1) Usuario solicita Cancelación.
- (2) Sistema calcula reembolso y descuenta cargos no reembolsables.
- (3) Verifica Reglas Universales U1–U4.
- (4) Muestra al Usuario monto exacto y solicita confirmación.
- (5) Ejecuta refund vía pasarela y notifica al Proveedor o PTH.

A.6 Sanciones al Proveedor

INCUMPLIMIENTO	SANCIÓN
1 cancelación injustificada / 3 meses	Advertencia + reducción de visibilidad.
2 / 3 meses	Multa 10% del valor.
3 / 3 meses	Suspensión temporal.
4 / 6 meses	Cancelación definitiva.

A.7 Plazo de Devolución

Reembolsos automáticos se procesan en 24 horas. Acreditación en cuenta del Usuario puede tardar hasta 30 días calendario según la entidad emisora.

A.8 Modificación del Catálogo

MOA podrá ajustar Plantillas con 30 días de aviso. Solo aplica a nuevas Reservas.

A.9 Declaración de Adhesión del Proveedor

DECLARACIÓN DE ADHESIÓN A PLANTILLA

El Proveedor elige la siguiente plantilla para todos los servicios que publique:

Para actividades y tours (marcar UNA):

☐ ACT-FLEX ☐ ACT-MED ☐ ACT-STR

Para paquetes turísticos:

☒ PKG-STD (plantilla única obligatoria)

Al aceptar los Términos:

- (i) Autoriza aplicación automática de la Plantilla.
- (ii) Autoriza reembolsos con cargo a los fondos en custodia.
- (iii) Reconoce Reglas Universales U1–U5 inderogables.
- (iv) Puede modificar Plantilla solo para reservas futuras.

AVISOS ESENCIALES AL USUARIO

DERECHO DE RETRACTO (art. 47 Ley 1480/2011)

Usted tiene derecho a retractarse dentro de 5 días hábiles siguientes a la confirmación, siempre que el servicio no haya iniciado. Prevalece sobre cualquier política. Ejercer en pqr@moa.travel

REVERSIÓN DE PAGO (art. 51 Ley 1480/2011)

En fraude, operación no solicitada, incumplimiento o servicio no recibido, puede solicitar reversión del pago a su entidad financiera. MOA colabora en este proceso.

EJECUCIÓN AUTOMATIZADA

Las cancelaciones dentro de Plantillas o Política del PTH se ejecutan automáticamente. Solo casos de Fuerza Mayor o disputas requieren intervención humana.

EMERGENCIAS EN VIAJE

+57 320 815 9659 – opción "Emergencia en Viaje" (24/7)

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

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

Vigencia: entran en vigor a partir de su publicación en moa.travel y permanecen vigentes hasta su modificación o derogación conforme al §2.2.

Versión 6.0 / Agosto 2026 / MOA Travel S.A.S. / NIT 901.891.629-2 / Admin@moa.travel / +57 320 815 9659