MOA TRAVEL S.A.S.

TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA VIAJEROS

Versión 8.2 · Vigente desde su publicación en moa.travel

Razón social	MOA TRAVEL S.A.S.
NIT	901.891.629-2
Registro Nacional de Turismo	RNT No. 253740 – Agencia de Viajes y de Turismo
Dirección comercial	Calle 79 # 10-80, Bogotá D.C.
Dirección para notificaciones	Carrera 5 # 78-27, Bogotá D.C.
Correo electrónico	admin@moa.travel
Teléfono de 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)
Sitio web	moa.travel

Lea estos Términos antes de reservar. Al crear una cuenta o confirmar una reserva usted acepta estos Términos, la Política de Cancelación, la Política de Tratamiento de Datos Personales y la Política de Cookies de MOA Travel. Nada de lo aquí previsto limita los derechos que la ley colombiana le reconoce como consumidor.

1. Quiénes somos y alcance de estos Términos

1.1 MOA Travel S.A.S. ("MOA") es una agencia de viajes y de turismo constituida en Colombia, identificada con NIT 901.891.629-2 e inscrita en el Registro Nacional de Turismo con el número 253740. A través del sitio moa.travel y sus aplicaciones (la "Plataforma") MOA comercializa servicios turísticos que se prestan dentro del territorio colombiano: actividades y tours, viajes preestablecidos (paquetes) y alojamiento.

1.2 Estos Términos regulan la relación entre MOA y las personas que buscan, reservan o compran servicios a través de la Plataforma ("Viajero" o "usted"). La relación entre MOA y los prestadores de servicios turísticos se rige por un contrato independiente.

1.3 Forman parte de su contrato con MOA: (a) estos Términos; (b) la Política de Cancelación; (c) la Política de Tratamiento de Datos Personales; (d) la Política de Cookies; y (e) las condiciones particulares de cada servicio que usted ve antes de pagar (descripción, itinerario, requisitos, precio, plan de pagos y política de cancelación aplicable). Si hay diferencias entre estos documentos, se aplicará la condición más favorable para usted, conforme al artículo 34 de la Ley 1480 de 2011.

1.4 Usted acepta estos Términos marcando la casilla correspondiente al registrarse y al confirmar cada reserva. MOA conserva registro electrónico de la versión aceptada, la fecha, la hora y la dirección IP, que tiene valor probatorio conforme a la Ley 527 de 1999. Cada reserva se rige por la versión vigente en el momento de su pago.

2. Definiciones

TÉRMINO	SIGNIFICADO
Plataforma	Sitio web moa.travel, aplicaciones móviles y demás canales digitales de MOA.
Viajero	Persona mayor de 18 años que reserva o compra servicios en la Plataforma, y las personas por quienes reserva.
Proveedor	Prestador de servicios turísticos con RNT vigente que organiza y ejecuta Actividades o Viajes Preestablecidos ofrecidos en la Plataforma.
Establecimiento de alojamiento	Hotel u otro alojamiento cuya tarifa MOA vende a través de su distribuidor de inventario hotelero.
Actividad	Tour, excursión, experiencia o actividad recreativa de uno o varios días sin alojamiento incluido.
Viaje Preestablecido	Paquete con itinerario, fechas de salida y precio definidos por el Proveedor, que combina al menos dos servicios (alojamiento, transporte, alimentación, actividades o guianza).
Reserva	Contratación de un servicio a través de la Plataforma, perfeccionada con la confirmación que recibe por correo electrónico.
Precio Total	Suma que usted paga por la reserva, con todos sus componentes e impuestos (numeral 5.1).
Tarifa de Servicio	Remuneración de MOA por la intermediación, que se le cobra a usted y se muestra separada en el resumen de pago.
Cargo por Procesamiento	Costo que cobra la pasarela de pagos por procesar su pago, informado en valor antes de pagar.
Reprogramación	Cambio de una reserva de Viaje Preestablecido a otra salida del mismo Proveedor, en los términos de la Política de Cancelación.
Política de Cancelación	Documento que fija las condiciones de cancelación, cambio y reembolso de cada tipo de servicio.

3. Cómo funciona MOA y quién responde por qué

3.1 **Actividades y Viajes Preestablecidos.** MOA vende estos servicios en calidad de agencia de viajes intermediaria. Los organiza y ejecuta el Proveedor, cuya razón social, NIT, número de RNT y datos de contacto se muestran en la ficha del servicio y en su confirmación. El Proveedor responde por la prestación material del servicio: seguridad, calidad, cumplimiento del itinerario, idoneidad de guías, equipos, transporte y permisos.

3.2 **Alojamiento.** MOA vende la reserva de alojamiento que obtiene de su distribuidor de inventario hotelero y es quien le cobra a usted. El servicio de alojamiento lo presta el establecimiento, y las condiciones de la tarifa que usted elige (incluida su política de cancelación) son las informadas antes del pago.

3.3 **Obligaciones de MOA.** MOA se obliga a:

(a) suministrarle, antes de la compra, información veraz, suficiente, clara y oportuna sobre el servicio, su precio, el Proveedor o establecimiento y las condiciones aplicables;

(b) vincular únicamente Proveedores con RNT vigente y las pólizas exigidas, y retirar las ofertas de quienes dejen de cumplir esos requisitos;

(c) procesar sus pagos con medios seguros, custodiar los fondos y pagarle directamente los reembolsos a que tenga derecho, conforme a la Política de Cancelación y a la ley, aunque el servicio lo preste un tercero;

(d) atender sus peticiones, quejas y reclamos, y gestionar ante el Proveedor o el establecimiento las reclamaciones relacionadas con su reserva;

(e) mantener la Plataforma disponible y segura con la diligencia de un comerciante profesional.

3.4 **Responsabilidad.** MOA responde por el cumplimiento de sus obligaciones como agencia de viajes y como vendedor por comercio electrónico, en los términos de la Ley 300 de 1996, la Ley 1480 de 2011 y sus normas reglamentarias. El Proveedor y el establecimiento responden por la ejecución de los servicios que prestan. Cuando la ley establezca un régimen distinto, incluida la responsabilidad solidaria, se aplicará la ley. Ninguna disposición de estos Términos limita los derechos que la ley le reconoce como consumidor.

3.5 **Servicios no vendidos por MOA.** MOA no responde por servicios que usted contrate directamente con terceros, como tiquetes aéreos u otros transportes adquiridos por fuera de la Plataforma, aunque los use para llegar al lugar de inicio de un servicio reservado en MOA.

4. Cuenta de usuario

4.1 Para reservar debe crear una cuenta con información veraz y ser mayor de 18 años. Los menores de edad pueden viajar como acompañantes en reservas hechas por un adulto, según el numeral 8.3.

4.2 Usted es responsable de la confidencialidad de su contraseña y de las operaciones realizadas desde su cuenta. Si detecta un uso no autorizado, infórmelo de inmediato a admin@moa.travel.

4.3 MOA puede suspender o cancelar una cuenta, previa comunicación con indicación del motivo, cuando se use para fraude, suplantación, actividades ilícitas o incumplimientos graves de estos Términos. La suspensión no afecta los reembolsos a los que usted tenga derecho.

5. Precios y pagos

5.1 **Precio Total.** Antes de pagar, usted verá en pesos colombianos el Precio Total de la reserva y su desglose:

(a) el precio del servicio fijado por el Proveedor o la tarifa del alojamiento;

(b) la Tarifa de Servicio de MOA, equivalente al cinco por ciento (5%) del precio del servicio, más el IVA correspondiente, cuando aplique. Se reembolsa si usted cancela sin penalidad o en los casos de retracto, fuerza mayor, error de la Plataforma, cancelación por el prestador o cupo mínimo; no se reembolsa si usted cancela cuando ya corre una penalidad o no se presenta;

(c) el valor del seguro de accidentes personales, únicamente si usted decide adquirirlo (numeral 10);

(d) el Cargo por Procesamiento cobrado por la pasarela de pagos, expresado en valor.

MOA no cobra cargos que no se le hayan informado antes del pago.

5.2 **Medios de pago.** Tarjetas de crédito y débito, PSE y los demás medios habilitados en la Plataforma. Los pagos se procesan a través de pasarelas que cumplen el estándar PCI DSS; MOA no almacena los datos completos de su tarjeta.

5.3 **Plan de pagos.** Algunos Viajes Preestablecidos permiten pagar un abono al reservar y el saldo en una fecha posterior, según su política (Moderada o Estricta). La fecha de pago del saldo se le informa antes de pagar y en la confirmación, y MOA se la recordará siete (7) y dos (2) días antes. Si no paga el saldo dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su vencimiento, la reserva se cancelará y se aplicará la Política de Cancelación como si usted hubiera cancelado en esa fecha.

5.4 **Facturación.** MOA le expedirá factura electrónica por su Tarifa de Servicio y, en el alojamiento, por la reserva que le vende. El Proveedor le expedirá factura por los servicios turísticos que presta directamente.

5.5 **Errores de precio.** Si un precio publicado contiene un error evidente (por ejemplo, un valor notoriamente desproporcionado frente al precio real del servicio), MOA se lo informará antes de la prestación y usted podrá elegir entre pagar el precio correcto o cancelar con reembolso del cien por ciento (100%) de lo pagado.

5.6 **Reversión del pago.** Si su pago fue fraudulento o no solicitado, o si el servicio no se prestó o no corresponde a lo contratado, usted puede solicitar la reversión del pago conforme al artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y su reglamentación, presentando la solicitud ante MOA (admin@moa.travel) y ante el emisor de su medio de pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que conoció la operación o debió recibir el servicio.

5.7 **Contracargos.** Si usted inicia un contracargo, MOA aportará a la entidad financiera la evidencia de la reserva. Solo si el contracargo resulta infundado o fraudulento, MOA podrá suspender la cuenta y recuperar los valores y costos correspondientes.

6. Reservas y confirmación

6.1 La reserva queda perfeccionada cuando usted recibe por correo electrónico la confirmación con su número de reserva. La confirmación incluye: datos del Proveedor o establecimiento (razón social, NIT, RNT y contacto de emergencia durante el servicio), itinerario, política de cancelación con fechas exactas, plan de pagos, fecha límite para ejercer el retracto y, si lo adquirió, el certificado del seguro.

6.2 Algunas Actividades y Viajes Preestablecidos requieren confirmación del Proveedor, que debe darse dentro de las cuarenta y ocho (48) horas hábiles siguientes a su solicitud. Si el Proveedor no confirma, la solicitud se anula y MOA le devuelve el cien por ciento (100%) de lo pagado, sin descuento alguno.

6.3 Las reservas de alojamiento están sujetas a la disponibilidad confirmada por el distribuidor hotelero. Si la reserva no puede confirmarse, MOA le devuelve el cien por ciento (100%) de lo pagado.

6.4 **Cupo mínimo.** Si una salida está sujeta a un número mínimo de viajeros, la ficha lo indicará junto con la fecha en que el Proveedor confirmará la salida. Si el cupo no se alcanza, usted elegirá entre el reembolso del cien por ciento (100%) de lo pagado o pasarse sin costo a otra salida disponible del mismo Proveedor.

7. Cancelaciones, cambios y reembolsos

7.1 Cada servicio muestra antes del pago la política de cancelación que le aplica, con fechas exactas. Las condiciones completas están en la Política de Cancelación, que forma parte de estos Términos. Se aplica la política vigente al momento de su pago.

7.2 **Derecho de retracto.** Usted puede retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la celebración del contrato, siempre que el servicio no haya comenzado a prestarse. MOA le devolverá en dinero la totalidad de lo pagado, sin descuentos ni retenciones, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes (artículo 47 de la Ley 1480 de 2011). Puede ejercerlo desde su cuenta ("Retractarme") o escribiendo a admin@moa.travel.

7.3 **Cancelación por el Proveedor, el establecimiento o MOA.** Si el servicio se cancela o no se presta por causa del Proveedor, del establecimiento o de MOA, usted recibirá el cien por ciento (100%) de lo pagado, sin descuentos.

7.4 **Fuerza mayor.** Si el servicio no puede prestarse por fuerza mayor o caso fortuito (por ejemplo, desastre natural, cierre o restricción de autoridad, alteración grave del orden público), usted elegirá entre el reembolso del cien por ciento (100%) de lo pagado o la reprogramación sin costo a otra salida disponible del mismo Proveedor.

7.5 **Reprogramación y cesión de cupo.** En los Viajes Preestablecidos, antes de llegar al tramo sin reembolso, usted puede reprogramar una vez su reserva sin penalidad, conservando lo pagado, o ceder su cupo a otra persona, en los términos de la Política de Cancelación.

7.6 **No presentación.** Si usted no se presenta al servicio sin haberlo cancelado, se aplicará la penalidad máxima de la política del servicio.

7.7 **Pago de los reembolsos.** MOA le paga directamente los reembolsos, por el mismo medio de pago, aunque el servicio lo preste un Proveedor o un establecimiento, y no condiciona el pago a que el prestador le devuelva el dinero a MOA. Los plazos son los de la Política de Cancelación y, en el retracto, el legal de treinta (30) días calendario.

8. Obligaciones del Viajero

8.1 **Información y documentos.** Usted debe suministrar información veraz de todos los viajeros y portar documento de identidad vigente (cédula de ciudadanía; pasaporte para extranjeros; tarjeta de identidad o registro civil para menores), así como los documentos específicos que exija el servicio (por ejemplo, certificación de buceo o carné de vacunación).

8.2 **Salud y aptitud.** Usted debe informar de buena fe las condiciones de salud relevantes para el servicio, cumplir las vacunas exigidas por las autoridades sanitarias para el destino (por ejemplo, fiebre amarilla en ciertas zonas del país) y verificar que cumple los requisitos físicos informados en la ficha.

8.3 **Menores de edad.** Quien reserve para menores debe declarar sus edades, verificar que el servicio sea apto para ellos según la ficha y acompañarlos durante el servicio, salvo que el Proveedor indique expresamente que la actividad está diseñada para menores sin acompañante.

8.4 **Normas del servicio.** Usted debe seguir las instrucciones de seguridad del Proveedor y respetar las normas de los establecimientos, parques y áreas protegidas.

8.5 **Consecuencias.** Si usted no puede tomar el servicio por no portar los documentos exigidos, no cumplir requisitos informados previamente o incumplir las instrucciones de seguridad, se aplicarán las condiciones de no presentación o cancelación de la política del servicio.

9. Actividades de aventura y naturaleza

Algunos servicios implican riesgos propios de la actividad (altura, agua, clima, terreno o fauna). Antes del pago, la ficha informa los requisitos, el nivel de exigencia y las medidas de seguridad. El Proveedor debe cumplir las normas técnicas sectoriales aplicables, contar con guías idóneos y suministrar el equipo adecuado. Usted debe evaluar su aptitud con base en esa información y seguir las instrucciones del Proveedor. Esta información no reduce las obligaciones legales del Proveedor ni de MOA.

10. Seguro de accidentes personales (opcional)

10.1 Al reservar, usted puede adherirse voluntariamente a la póliza colectiva de accidentes personales expedida por Aseguradora Solidaria de Colombia Entidad Cooperativa, en la que MOA actúa como tomador. Contratarla no es requisito para reservar.

10.2 El valor del seguro se muestra antes del pago, por persona y por día de servicio, y lo paga usted. Ampara a personas entre dos (2) y setenta y cinco (75) años con 364 días; si un viajero está fuera de ese rango, la Plataforma se lo advertirá y no quedará asegurado.

10.3 Las coberturas, sumas aseguradas, exclusiones y condiciones se informan antes del pago y constan en el clausulado y en el certificado individual que recibirá por correo electrónico. Las reclamaciones se presentan directamente a la aseguradora (línea 01 8000 122 303).

10.4 Aseguradora Solidaria de Colombia es una entidad distinta e independiente de MOA y es la única responsable de las obligaciones derivadas del contrato de seguro. MOA recauda la prima por cuenta de la aseguradora.

10.5 Este seguro no cubre cancelación del viaje, pérdida de equipaje ni asistencia médica en general. Le recomendamos evaluar un seguro de viaje con esas coberturas.

11. Uso de la Plataforma, contenido y reseñas

11.1 Está prohibido usar la Plataforma para fines ilícitos o fraudulentos, suplantar a otra persona, publicar contenido ofensivo, discriminatorio o que infrinja derechos de terceros, y acceder a ella mediante robots, scrapers u otros medios automatizados no autorizados.

11.2 **Reseñas.** Solo pueden publicar reseñas quienes hayan tomado el servicio. Deben ser veraces y respetuosas. MOA no compra ni condiciona reseñas, y puede retirar las que sean falsas, ofensivas o contengan datos personales de terceros, informándole el motivo.

11.3 **Imagen.** MOA y los Proveedores solo usarán fotografías o videos en los que usted aparezca si usted lo autoriza expresamente mediante la casilla correspondiente. Puede revocar esa autorización en cualquier momento. No se usarán imágenes de menores sin autorización de su representante.

11.4 **Contenido ilícito.** Cualquier persona puede reportar a admin@moa.travel un contenido que considere ilícito o que vulnere sus derechos, identificando el contenido y el motivo. MOA lo evaluará y, de ser procedente, lo retirará.

11.5 **Propiedad intelectual.** La Plataforma, su diseño, marcas y contenidos propios pertenecen a MOA o a sus licenciantes y no pueden usarse sin autorización.

12. Atención al cliente, emergencias y reclamaciones

12.1 **Canales de atención.** Correo admin@moa.travel; teléfono +57 320 815 9659, en horario de 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); chat en la Plataforma.

12.2 **Peticiones, quejas y reclamos.** MOA responderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Si el asunto requiere más tiempo, se lo informará dentro de ese plazo indicando la fecha de respuesta.

12.3 **Emergencias durante el servicio.** En una emergencia, comuníquese primero con la línea 123, luego con el contacto de emergencia del Proveedor que aparece en su confirmación y, si adquirió el seguro, con la aseguradora (01 8000 122 303). Informe también a MOA por los canales del numeral 12.1 para apoyarle con la gestión ante el Proveedor.

12.4 **Reclamaciones.** Usted puede presentar su reclamación a MOA y, en todo caso, acudir a la Superintendencia de Industria y Comercio (www.sic.gov.co) o a los jueces competentes, incluidos los de su domicilio cuando la ley lo permita. Estos Términos se rigen por la ley colombiana.

13. Datos personales

MOA trata sus datos personales como responsable, conforme a la Ley 1581 de 2012 y a su Política de Tratamiento de Datos Personales, para gestionar su cuenta y reservas, transmitirlos al Proveedor o establecimiento y, si adquiere el seguro, a la aseguradora, y cumplir obligaciones legales. Solo le enviaremos comunicaciones comerciales si usted lo autoriza expresamente. Usted puede conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos y revocar la autorización escribiendo a admin@moa.travel.

14. Prevención de fraude y lavado de activos

MOA aplica controles para prevenir fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo. Ante una sospecha razonable, podrá solicitar información adicional para verificar la operación y, si no se acredita, anular la reserva y reembolsar lo pagado al mismo medio de pago, salvo orden de autoridad competente. MOA reportará las operaciones que la ley le exija.

15. Modificaciones de estos Términos

MOA puede modificar estos Términos. Los cambios se publicarán en la Plataforma con su fecha de vigencia y, si son relevantes, se le informarán por correo electrónico con al menos quince (15) días calendario de

anticipación. Las reservas ya pagadas se rigen por la versión vigente al momento del pago. Si no está de acuerdo, puede cerrar su cuenta sin costo.

16. Disposiciones generales

16.1 Si alguna disposición se declara inválida, las demás conservan su validez.

16.2 Las comunicaciones relativas a sus reservas se le enviarán al correo electrónico registrado en su cuenta.

16.3 MOA puede ceder su posición contractual a otra empresa que continúe el servicio, sin desmejorar sus derechos, informándoselo previamente.

16.4 Estos Términos están redactados en español; esta versión prevalece sobre cualquier traducción.

17. Datos de contacto

Razón social	MOA TRAVEL S.A.S.
NIT	901.891.629-2
RNT	253740 – Agencia de Viajes y de Turismo (vigente hasta el 31 de marzo de 2027)
Dirección comercial	Calle 79 # 10-80, Bogotá D.C.
Notificaciones judiciales	Carrera 5 # 78-27, Bogotá D.C.
Correo electrónico	admin@moa.travel
Teléfono de atención	+57 320 815 9659
Horario de atención	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)
Representante legal	Gabriel Miguel Noguera Cepeda
Autoridad de protección al consumidor	Superintendencia de Industria y Comercio – www.sic.gov.co

Versión 8.2 · Publicada en moa.travel · Fecha de vigencia: [fecha de publicación]