

CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO NACIONAL PASAJEROS Y EQUIPAJE “AEROLINEA MOON FLIGHTS S.A.S.”

CAPITULO 1. APLICACIÓN Y DEFINICIONES

ARTICULO 1. APLICACION

Las condiciones y términos del transporte aéreo de pasajeros y equipaje de MOON FLIGHTS S.A.S. se encuentran estipulados en el presente contrato y pagina web, aplican en los vuelos nacionales operados por la Aerolínea MOON FLIGHTS S.A.S. Al comprar un boleto o aceptar el transporte, el pasajero acepta incondicional e irrevocablemente dichos términos y condiciones.

Si un transporte es realizado como vuelo chárter, según un acuerdo especial para este tipo de vuelos, aplican en primer lugar las condiciones del acuerdo especial y/o, en caso de que se expida tickete, las condiciones establecidas en este; en consecuencia, las presentes Condiciones Generales aplican en aquello que no esté regulado en el acuerdo especial y sea aplicable.

ARTICULO 2. DEFINICIONES

Aerolínea – Transportador: Para efectos del presente contrato será MOON FLIGHTS S.A.S.

Autoridad Aeronáutica: Autoridad a cargo, entre otras funciones, de la regulación y control de la aviación civil y la administración del espacio aéreo. En Colombia, la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil - UAEAC, o la entidad que en el futuro haga sus veces.

Boleto, Pasaje O Tickete: Significa “boleto de pasajero”. Documento emitido por o en nombre de la AEROLÍNEA que habilita al PASAJERO a realizar el vuelo o los vuelos especificados en el mismo, bajo los términos y condiciones de este contrato, y los indicados en el mismo, y sujeto a las condiciones de la tarifa aplicable. Esta definición incluye los cupones de vuelo, y los BOLETOS ELECTRÓNICOS.

Boleto Electrónico: Documento emitido a través de un medio electrónico por la AEROLÍNEA, que habilita al PASAJERO a realizar el o los vuelos especificados en el mismo, bajo las condiciones de este contrato, y las contenidas en el mismo. La información electrónica del BOLETO ELECTRÓNICO se encuentra grabada en el sistema de reservas de la AEROLÍNEA.

Circunstancias Imprevistas: Causas ajenas al TRANSPORTADOR que imposibilitan que el vuelo se efectúe o que retrasen su salida o llegada. Entre otros reconocidos como fuerza mayor o caso fortuito por la ley y/o la jurisprudencia, hechos de terceros, huelgas, insurrección civil, guerras, factores políticos, fallas en los aviones o en los equipos de soporte que no correspondan al mantenimiento programado o rutinario, control de tráfico aéreo, incapacidad de obtener combustible para dicho vuelo, factores climáticos o cierre de aeropuerto de salida, de conexión o de llegada.

Condiciones del Contrato: Son aquellos elementos que hacen parte integral del Contrato de Transporte que se celebra con MOON FLIGHTS S.A.S y que se encuentran aquí contenidos, en el Tickete (pasaje), en las Condiciones Tarifarias y en las Políticas, Procedimientos y Manuales de la Aerolínea cuando aplique, y a las que se podrá hacer referencia en el Tickete (pasaje). También son parte de las Condiciones del Contrato las condiciones de todo orden para los Transportes Especiales.

Condiciones Tarifarias: Son aquellos términos y condiciones que aplican a cada una de las tarifas que ofrece MOON FLIGHTS S.A.S., las cuales incluyen, entre otras pero sin limitarse a, el término de validez del Tiquete (pasaje); el término de vigencia de la Tarifa; los requisitos de aplicación de la Tarifa; las penalidades aplicables en caso de No Presentación, cancelaciones y cambios; la posibilidad de reembolso o no reembolso del precio pagado y las condiciones del mismo; y la posibilidad de transferencia del Tiquete (pasaje).

Convención: Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al Transporte Aéreo Internacional. Los convenios que rigen la aviación civil internacional son:

- El Convenio de Varsovia, suscrito 12 de octubre de 1929, y las demás normas y acuerdos que lo adicionen, modifiquen o complementen.
- El Convenio de Montreal se firma en 1999 con el fin de unificar las normas del transporte aéreo internacional.

Equipaje: Significa todos los artículos y bienes de uso del PASAJERO que son transportados por la AEROLÍNEA, previa solicitud del mismo. El transporte de EQUIPAJE se efectúa con base en la limitación de responsabilidad y condiciones estipuladas por la AEROLÍNEA.

Equipaje De Mano: Se entiende como EQUIPAJE DE MANO u objetos de mano, aquellos elementos transportados por el pasajero que no sean prohibidos o peligrosos y cuyo peso y volumen permita su transporte en los portaequipajes ubicados arriba de los asientos o debajo de estos, según sea aplicable de conformidad con las instrucciones impartidas por la AEROLÍNEA. La AEROLÍNEA se reserva el derecho de impedir el transporte de EQUIPAJE DE MANO en cualquier momento y solicitar que el mismo se convierta en EQUIPAJE REGISTRADO.

Equipaje Registrado: Es el EQUIPAJE que el PASAJERO no lleva consigo durante el viaje, y que ha sido entregado a la AEROLÍNEA para su transporte en los compartimientos de carga del avión. La AEROLÍNEA emitirá al pasajero una etiqueta de equipaje registrado.

Etiqueta De Equipaje: El TRANSPORTADOR deberá entregar al pasajero, como constancia de recibo del EQUIPAJE REGISTRADO para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de bultos o piezas, su peso y destino. Dichos documentos se anexarán al TIQUETE y al bulto a que corresponda. La entrega del EQUIPAJE se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho al transportador a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique. Para estos casos, el pasajero deberá marcar adecuadamente el EQUIPAJE con su nombre, país, ciudad y número de teléfono.

Mercancías Peligrosas: Por MERCANCÍAS PELIGROSAS se entienden todos aquellos artículos o sustancias, capaces de poseer un riesgo significativo a la salud o la seguridad cuando son transportados por vía aérea. En tal sentido, son consideradas mercancías peligrosas elementos explosivos, inflamables, tóxicos, corrosivos, radiactivos etc., entre otros, fósforos, fuegos artificiales, combustible, pinturas, disolventes, pegantes, blanqueadores, ácidos, gases comprimidos o insecticidas. Así mismo, cualquier tipo de elemento, droga o sustancia cuyo porte, tenencia, comercio o consumo esté prohibido por cualquier autoridad competente o por la AEROLÍNEA. El pasajero deberá abstenerse de transportar cualquier clase de mercancía clasificada como peligrosa de conformidad con la definición precitada y la normatividad aplicable.

Pasa Bordo O Pase Para Abordar: Es el documento emitido por la AEROLÍNEA con el nombre del PASAJERO, número de vuelo y fecha, aeropuertos de salida y llegada, que permite abordar una aeronave.

Pasajero: Cualquier persona, excepto los miembros de la tripulación, que es transportada por la AEROLÍNEA en un avión, en virtud de este contrato de transporte y que, directa o indirectamente, ha adquirido un BOLETO.

Reembolso: Por reembolso deberá entenderse la devolución, total o parcial, de la suma de dinero pagada por el PASAJERO por el BOLETO o BOLETO ELECTRÓNICO.

Reserva: Separación de un cupo en uno o más vuelos determinados con fechas y rutas específicas.

CAPITULO 2. NORMATIVIDAD

ARTÍCULO 3. - NORMAS NACIONALES (APLICABLES A VUELOS DOMÉSTICOS EN COLOMBIA).

El presente contrato se rige por la siguiente normatividad:

1. Constitución Política
2. Ley 105 de 1993, por la cual se le otorga competencia a la Unidad Administrativa Especializada de Aeronáutica Civil, como Entidad especializada adscrita al Ministerio de Transporte, para ejercer las funciones relativas al Transporte Aéreo y establece los lineamientos para la prestación de este servicio.
3. Ley 336 de 1996. “Estatuto General de Transporte”. Como norma rectora del Transporte Aéreo, señala los principios y criterios que sirven de fundamento para el transporte público aéreo, de conformidad con la Ley 105 de 1.993.
4. Código de Comercio. - Regula entre otros temas, el Contrato de Transporte
5. Reglamentos Aeronáuticos de Colombia (RAC).
6. Ley 1480 de 2011. Estatuto de Protección al Consumidor.
7. Ley 1581 de 2012. – Ley de Habeas Data.
8. Decreto 1499 de 2014 por el cual se reglamentan las ventas que utilizan métodos no tradicionales y las ventas a distancia.

CAPITULO 3. REGULACION DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AEREO

ARTICULO 4. CONDICIONES GENERALES

Estas condiciones complementan los términos y condiciones establecidos en el tiquete, en las políticas y procedimientos de la Aerolínea. Será entonces obligación del pasajero, consultar en la web de MOON FLIGHTS S.A.S dichos documentos y aceptar las condiciones establecidas en estos.

Estas condiciones generales serán aplicables, a menos que sean contrarias a las condiciones tarifarias o al marco legal pertinente, eventos en los cuales estas últimas prevalecerán. Si alguna disposición de estas condiciones generales contraría la norma aplicable, las demás disposiciones continuarán siendo válidas.

ARTICULO 5. DEBERES DE LOS PASAJEROS

El pasajero al aceptar el presente contrato, debe cumplir los siguientes deberes:

1. Informarse: Los usuarios tienen el deber de informarse previamente las características y condiciones del servicio.
2. Suministrar información veraz: Deberá informar a la aerolínea o agencia de viajes sus datos personales, de las condiciones de salud, si transporta una mascota o un elemento de difícil de manejo.
3. Realizar el pago: Al adquirir el tiquete, está obligado a pagar su precio conforme a la tarifa vigente y en la forma acordada.
4. Entrega de documentación oportuna: Son aquellos documentos o certificaciones que acrediten la aptitud médica para el viaje. Por ejemplo, embarazadas que superen las 30 semanas de gestación y personas enfermas; deberá presentar la documentación que lo identifique como pasajero, así como los permisos necesarios en casos particulares (Ej. menores de edad).
5. Cumplir las restricciones del equipaje: No deberá llevar elementos prohibidos o peligrosos y respetará las dimensiones informadas por el transportador.
6. El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada. Pagar el exceso de equipaje: Cuando no cumpla con las dimensiones o peso informados por el transportador, deberá pagar por el exceso, aceptando que este sea llevado en otro vuelo, en caso de ser necesario.
7. Acatar las normas de seguridad: Deberá obedecer las normas de seguridad y procedimientos de control antes y durante el vuelo, y en el desembarque.
8. EL pasajero deberá abstenerse:
 - a. De llevar consigo, a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos corto-punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
 - b. Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
 - c. Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos.
 - d. Ingresar a la aeronave, o permanecer en ella, en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas.
 - e. Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la AEROLÍNEA o de la AUTORIDAD AERONÁUTICA y que se encuentre definido en el presente contrato o en las normas aeronáuticas, penales o policivas, o que atente contra la seguridad, el orden o la disciplina a bordo.

ARTICULO 6. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

El pasajero al aceptar el presente contrato, tiene los siguientes derechos:

- Información veraz: Ser informado sobre las características y condiciones del servicio: tarifas, su vigencia, sumas adicionales, aeropuertos de origen y destino, así como los derechos al desistimiento y retracto.
- Información en comercio electrónico: A conocer los datos de contacto de la empresa, las condiciones del contrato de transporte, los medios de pago y cualquier otra información de manera cierta, fidedigna, suficiente, clara y actualizada, sin ser inducido en error. Tiene derecho a cancelar la transacción en cualquier momento antes de concluirla
- Expedición del tiquete: Este podrá ser físico o electrónico y con la información respectiva en español.
- Sobre cambios que afecten la reserva: A ser informado de cualquier cambio en la misma a más tardar con 24 horas de antelación al vuelo.
- Corrección de datos personales: Podrá solicitarla cancelando un valor que no deberá superar el valor de la tarifa administrativa.
- Desistir: Hasta 24 horas antes del vuelo y tendrá derecho a la devolución de lo pagado en dinero o servicios de la aerolínea o agencia, después de las retenciones a que haya lugar, sin exceder el 10 % de la tarifa y cuando no se trate de tarifas promocionales.
- Retractarse: Cuando haya realizado la compra a través de métodos no tradicionales o a distancia y dará lugar a la devolución total de lo pagado en dinero o servicios de la aerolínea o agencia.
- A ser transportado a su lugar de destino: El pasajero será transportado conforme a lo contratado.
- Reembolsos: Tendrá derecho recibirlos en dinero o servicios de la aerolínea o agencia cuando desista, se retracte o por cancelaciones o demoras por causas atribuibles al transportador.
- Recibir información del embarque: La aerolínea deberá brindar las instrucciones pertinentes.
- Recibir asistencia: Quienes requieran asistencia especial podrán solicitarla (embarazadas, en situación de discapacidad, entre otras).
- Compensación: Cuando la cancelación, interrupción o demora sea atribuible a la aerolínea.
- Protección contractual: Que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a los intereses del usuario y no se vulneren sus derechos a través de cláusulas abusivas, ventas atadas o servicios no solicitados expresamente.
- Reclamar: A través de una petición, queja o reclamo ante la aerolínea o agente intermediario o ante las autoridades administrativas o jurisdiccionales. Se deberá garantizar el Sistema de Atención al Usuario.

ARTICULO 7. RESERVAS Y USO DE DATOS

Con el fin de generar una reserva, emitir un tiquete y prestar los servicios a cargo de la Aerolínea, el pasajero deberá suministrar a MOON FLIGHTS S.A.S. o a su intermediario, información completa, precisa y veraz sobre sus datos personales. Dichos datos incluirán al menos, nombre(s) y apellidos, documento de identidad, dirección postal y electrónica (si aplica), domicilio y teléfono de contacto; así como los datos de un contacto de emergencia, esta reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actué en su nombre.

Se considerará que se ha confirmado una reserva, una vez la misma tenga un pago verificado por la Aerolínea.

La información personal suministrada a MOON FLIGHTS S.A.S. sólo podrá ser utilizada para la formalización de la reserva y para hacer posible la ejecución del Contrato de Transporte y demás servicios adicionales, conforme a lo establecido en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

MOON FLIGHTS S.A.S. realizará el tratamiento de la información personal del pasajero, conforme a la política de tratamiento de datos que podrá ser consultada en: www.moonflights.com.co

El Pasajero es responsable por la veracidad de la información entregada. MOON FLIGHTS S.A.S no será responsable por ningún daño o perjuicio derivado de información falsa o errada por parte del Pasajero o de quien compra el Tiquete.

El Pasajero es el responsable de informarse, obtener todos los documentos y cumplir los requisitos exigibles conforme al marco legal aplicable de los países o territorios desde/hacia los que viaja, o visita en tránsito.

El pasajero deberá informar a la aerolínea o agente de viajes o intermediarios en caso de tener condición de salud especial, con 72 horas de anticipación al viaje por la vía más efectiva y eficaz, o tan pronto tenga conocimiento de dicha condición, con el fin de que éstos le informen el proceso a seguir para el cabal cumplimiento de itinerario

Si la información dada por el pasajero fuera errónea, incompleta o inexacta, no será responsabilidad del transportador aéreo, o agente de viajes, la falta de aviso al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios, ni por los servicios que se puedan afectar por la falta de tal información.

Los datos de la persona a contactar en caso de accidente o cualquier contingencia, deben ser suministrados por el pasajero al momento de la reserva de que trata el numeral 3.10.1.2 de los RAC 3, o a más tardar al momento de la adquisición del pasaje.

Cuando la reserva o venta del pasaje sea efectuada por una Agencia de Viajes o representante, o por otro intermediario, estos deberán transferir tales datos al transportador; en caso contrario, asumirán la responsabilidad de contactar al usuario cuando sea requerido.

ARTICULO 8. BOLETO-PASAJE-TIQUETE

MOON FLIGHTS S.A.S suministrará el servicio de transporte solamente al pasajero nombrado en el tiquete, a quien se le podrá pedir una identificación adecuada.

MOON FLIGHTS S.A.S puede hacer la solicitud de aceptación expresa de los términos y condiciones personalmente, por teléfono, o por cualquier medio electrónico o mensajes de datos.

Los términos y condiciones se encuentran descritos en siguiente link: www.moonflights.com.co

El presente Contrato de Transporte se entiende perfeccionado una vez se da el pago de la tarifa por parte del pasajero, confirmado por la Aerolínea. Con dicho pago, el pasajero acepta los términos y condiciones establecidos en el presente contrato.

Los puntos de escala convenidos aparecerán en el Tiquete o en los itinerarios publicados por la Aerolínea.

Salvo que la tarifa adquirida prevea un plazo especial, o la normatividad establezca algo diferente, un tiquete solo es válido para viajar en la fecha, itinerario y vuelo para el cual la reserva ha sido efectuada y cuyo precio ha sido pagado.

Si para el momento del vuelo el pasajero no se presenta y no ha cambiado previamente su reserva o ha desistido de su viaje, se aplicarán las condiciones de la tarifa por No Presentación.

Si el Tiquete no es usado dentro de su periodo de validez de (1) un año, perderá totalmente su vigencia y el Pasajero perderá el derecho a ser transportado, a solicitar modificaciones o reembolso sobre la tarifa pagada y sobrecargos aplicables. Lo anterior sin perjuicio del derecho de retracto y desistimiento que le asiste al Pasajero de acuerdo con la ley.

Si la solicitud no corresponde a una corrección, sino a un Endoso de Tiquete, ruta y/o fecha y hora, se cobrará una penalidad por parte de la Aerolínea.

En caso de detectar el pasajero errores en la información correspondiente a sus datos personales como nombres y/o apellido(s), fecha de nacimiento y número de identificación, contenidos en el tiquete, podrá comunicarlo al transportador o agencia de viajes una vez advertido el error, quien deberá proceder a su corrección inmediata, sin costo.

ARTICULO 9. TARIFAS Y CARGOS

Las Tarifas de MOON FLIGHTS S.A.S se establecen por servicio por transacción. Serán aplicadas y cargadas a cada Pasajero, por cada uno de los trayectos de vuelo reservados, según el servicio escogido, las Condiciones del Contrato y las Condiciones Tarifarias aplicables al mismo. Adicional a los impuestos y cargos establecidos por las autoridades competentes, al Pasajero se le cobrará la adquisición de cualquier Servicio Adicional.

Una vez se haya celebrado el Contrato de Transporte, cualquier cambio que se desee hacer, entre otros, como la ruta, fecha y/o hora, puede tener un impacto en la Tarifa a pagar y puede acarrear penalidades y/o sobrecostos para el Pasajero.

Los Pasajeros tienen derecho a adquirir Servicios Adicionales siempre y cuando paguen el precio correspondiente.

Todas las transacciones y Tarifas aquí referidas, incluyendo, pero sin limitarse a la compra y venta de pasajes y servicios, cambios, estarán sujetas a los impuestos aplicables de acuerdo con las normas vigentes. Los impuestos aplicables o cargos imponibles recolectados directamente por el gobierno u otra autoridad, o por el operador del aeropuerto, y que sean efectivos a la fecha del viaje, deben ser pagados por el Pasajero.

Las Condiciones de las Tarifas promocionales prevalecen sobre las Condiciones Generales, cuando sean contrarias.

ARTICULO 10. CHECK-IN

La presentación del Pasabordo y del documento de identidad válido del pasajero son un requisito indispensable para abordar la Aeronave.

El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por la aerolínea al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora de antelación a la salida de los vuelos nacionales y de dos (2) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada. Pagar el exceso de equipaje: Cuando no cumpla con las dimensiones o peso informados por el transportador, deberá pagar por el exceso, aceptando que éste sea llevado en otro vuelo, en caso de ser necesario.

El incumplimiento por parte del Pasajero, de las obligaciones asociadas al proceso de Check-in descritas en este artículo 10, constituye incumplimiento al Contrato de Transporte y tendrá como consecuencia la imposibilidad de abordar la Aeronave.

MOON FLIGHTS S.A.S. no se hace responsable por la pérdida de vuelo si el pasajero no cuenta oportunamente con su pasabordo.

ARTICULO 11. NEGATIVIDAD Y LIMITACIONES AL TRANSPORTE

El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, contra su propia seguridad o la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina a bordo o en los aeropuertos; o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros.

Sin perjuicio de las demás causales establecidas por la Aerolínea conforme a las normas aplicables, se podrá negar o limitar el transporte del Pasajero que:

1. Incumpla con las disposiciones emanadas de la ley o regulación aplicable, decisiones de Autoridades, la Aerolínea y, en especial, las relacionadas con la seguridad durante o con ocasión del vuelo. Para el efecto se deberá tener en cuenta lo dispuesto en el numeral 3.10.2.25.1 del RAC 3 "Actos indebidos o contra la seguridad".
2. Se estime que pudiera afectar la seguridad y la salud de otros pasajeros o de la tripulación; así como de sus propiedades, o la seguridad del vuelo, de la Aeronave o de su operación.
3. Se encuentre en una condición de salud mental o física que, de acuerdo con lo dispuesto por la normatividad vigente, pueda representar un riesgo para el mismo Pasajero, para los

- otros pasajeros, para la tripulación o inclusive, para la propiedad.
4. Se haya negado a someterse a un chequeo de seguridad.
 5. No haya pagado la Tarifa, los impuestos, las tasas, las contribuciones aplicables o los demás costos y gastos a que estuviese obligado.
 6. No se presente con los documentos de viaje y de identificación que se requieran, destruya sus documentos durante el viaje o se rehúse a entregarlos al personal de la Aerolínea o a las Autoridades, cuando así se requiera.
 7. Presente un Tiquete adquirido en contra de la ley y/o estas Condiciones Generales y/o que haya sido expedido o modificado por alguien distinto a MOON FLIGHTS S.A.S. o sin la autorización de esta.
 8. No pueda probar por medio de un documento de identidad válido con foto que es la persona denominada en el Tiquete.
 9. No cumpla con las instrucciones impartidas por la Aerolínea o sus representantes, con respecto a asuntos de seguridad o vigilancia.
 10. Un Pasajero en condiciones jurídicas especiales, mentalmente trastornado, deportado, no admisible, desmovilizado y/o perturbador según lo establecido en los RAC.

Parágrafo: En ejercicio de esta facultad discrecional, la Aerolínea podrá negarse a prestar el servicio de transporte y no será responsable de los gastos que esto represente para el Pasajero. Si a un Pasajero se le niega el embarque por cualquiera de los motivos mencionados en este artículo, el dinero del Tiquete no será reembolsado, excepto en lo previsto en la regulación aplicable.

ARTICULO 12. EQUIPAJE

MOON FLIGHTS S.A.S transportará el Equipaje del Pasajero, siempre que este haya pagado los valores correspondientes, de acuerdo con la Tarifa, el número de piezas, el tipo de piezas y las dimensiones, según sea el caso. (Ver Anexo IV).

Es obligación del Pasajero o la persona interesada consultar las políticas de Equipajes de MOON FLIGHTS S.A.S (anexo IV), las cuales hacen parte integrante de las presentes Condiciones Generales, y se encuentran publicadas en la página web de la Aerolínea www.moonflights.com.co

Si algún objeto es transportado en contravención de lo establecido en estas Condiciones Generales, MOON FLIGHTS S.A.S no será responsable por ninguna pérdida o daño a tales objetos, excepto en lo previsto en la regulación aplicable, y el Pasajero asumirá tales riesgos.

Todo equipaje está sujeto a revisión de las Autoridades y/o de la Aerolínea, cuando así lo faculte la ley aplicable. La Aerolínea no es responsable por los artículos que las Autoridades retengan, decomisen o impidan que sean portados por el pasajero.

Si el pasajero no está de acuerdo con la inspección, MOON FLIGHTS S.A.S podrá negarse a transportarlo, sin que sea responsable por los perjuicios que por ello pudiere causarle, excepto en lo previsto en la regulación aplicable.

MOON FLIGHTS S.A.S se reserva el derecho a negar el transporte de cualquier Equipaje en cualquier momento por razón de su tamaño, estado, peso, o característica, o por razones de seguridad u operacionales.

ARTICULO 13. ITINERARIOS, RETRASOS, CANCELACIONES Y VUELOS

Cuando por razones fuera del control de la Aerolínea, el Contrato de Transporte no pueda realizarse en las condiciones acordadas, MOON FLIGHTS S.A.S podrá:

- Utilizar una Aeronave distinta a la programada;
- Utilizar los servicios de otro transportador
- Omitir puntos de escala.

Excepto en lo previsto en la regulación aplicable, MOON FLIGHTS S.A.S queda exonerada de toda responsabilidad relacionada con el retraso, cancelación o desvío del vuelo, cuando este se origine por condiciones meteorológicas o en circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor. MOON FLIGHTS S.A.S efectuará el transporte por su cuenta, utilizando el medio más rápido disponible y posible, hasta dejar al Pasajero en su destino, salvo que este opte por el reembolso de la parte del precio proporcional al trayecto no recorrido y los Servicios Adicionales que no se hayan prestado. En estos casos, MOON FLIGHTS S.A.S cumplirá con sus obligaciones y en caso procedente realizará las compensaciones a que haya lugar conforme a lo establecido en el RAC 3.10.2.13.2 (Compensaciones al pasajero).

ARTICULO 14. REEMBOLSOS

Habrá lugar a reembolso u otras compensaciones, según las condiciones y términos establecidos por la Aerolínea conforme al marco legal aplicable en el caso que por responsabilidad de MOON FLIGHTS S.A.S el vuelo no pueda iniciar o deba suspenderse luego de haber iniciado, debido a demoras, cancelaciones o desvío del vuelo.

Retracto: El pasajero podrá retractarse de la celebración del contrato de transporte, siempre y cuando no haya comenzado a ejecutarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la celebración del mismo. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato conforme al artículo 47 de la ley 1480 de 2011. En caso de ejercer el derecho de retracto y que este sea procedente, el contrato con el Pasajero se disolverá y se hará el reintegro de la totalidad del dinero pagado por el o los Tiquetes y demás Servicios Adicionales, en un plazo máximo de 30 días calendario a partir del recibimiento de la solicitud.

Desistimiento: En aplicación del artículo 1878 del Código de Comercio, el pasajero podrá desistir del viaje antes de su iniciación, dando aviso al transportador o a la agencia de viajes con al menos veinticuatro (24) horas de antelación a la realización del vuelo.

En estos casos, MOON FLIGHTS S.A.S., podrá retener una suma de dinero, de acuerdo con lo regulado en el presente numeral. MOON FLIGHTS S.A.S, de acuerdo con las condiciones de la tarifa, podrá retener el porcentaje pactado, el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa, y hará el reembolso correspondiente durante los siguientes 30 días calendario posteriores a la fecha de recibimiento de la solicitud. Es importante resaltar que el derecho al desistimiento no aplica para tarifas promocionales.

En Casos de desistimiento únicamente (no para retracto) lo dispuesto en el presente artículo no aplicará cuando se trate de tarifas promocionales, salvo que ~~se~~ofrecido por el transportador, en cuyo evento se aplicará de conformidad con las condiciones ofrecidas.

ARTICULO 15. CONDUCTA A BORDO DEL AVION

El pasajero está obligado a acatar las instrucciones de MOON FLIGHTS S.A.S. y de su personal, durante el vuelo o en el aeropuerto, con base a la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la Aeronave,

Cuando se presenten hechos que puedan causar o causen molestias, que sean contrarios a las leyes, normas y procedimientos, o que puedan comprometer o comprometan la integridad física y/o salud y la seguridad de los pasajeros, de la tripulación o de cualquier otra persona, se podrá proceder con las medidas necesarias para contener el riesgo, tales como disponer su desembarque, negativa a transportar el pasajero o inmovilización de este, entre otras.

El Pasajero está obligado a:

- a) Mantener una conducta apropiada de manera que no ponga en riesgo a las personas o bienes, ni limite o impida las actividades de la tripulación;
- b) Cumplir con las instrucciones de la tripulación incluyendo las relativas al uso de tabaco, de alcohol y/o drogas;
- c) Mantener un comportamiento adecuado de forma que no cause incomodidad, inconveniencia, daño o heridas a los otros pasajeros o a la tripulación.

Por razones de seguridad, MOON FLIGHTS S.A.S podrá prohibir o limitar la operación de equipos electrónicos, incluyendo teléfonos celulares, computadoras portátiles, grabadoras portátiles, radios portátiles, reproductores de CD, juegos, aparatos transmisores, juegos de radio control, radios de dos vías, etc. a bordo de sus Aeronaves.

ARTICULO 16. REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Es deber del Pasajero informarse, obtener y cumplir con los requisitos para viajar, presentar los documentos de identificación, de salida, tránsito, entrada, visas y demás exigidos dependiendo del lugar de destino.

Durante el proceso de Check-in y abordaje el Pasajero debe presentar todos los documentos de salida y entrada exigidos por las leyes, regulaciones, órdenes, exigencias u otros requerimientos de los países concernientes a las autoridades y deberá permitir a MOON FLIGHTS S.A.S tomar y retener copia de ellos.

MOON FLIGHTS S.A.S se reserva el derecho de transportar aquellos Pasajeros que no cumplan con las obligaciones descritas en este Artículo.

MOON FLIGHTS S.A.S queda exonerado de toda responsabilidad y consecuencias derivadas de todo aquello que resulte por el incumplimiento de las responsabilidades del Pasajero descritas en este Artículo.

Si a MOON FLIGHTS S.A.S se le exige pagar o depositar alguna multa, penalidad, o incurre en algún gasto por razón de la falla del Pasajero en el cumplimiento de normas u otros requerimientos de viaje al país o territorio concerniente, el Pasajero deberá reembolsar a MOON FLIGHTS S.A.S cualquier suma así pagada o gasto en el que haya incurrido. El Pasajero autoriza a MOON FLIGHTS S.A.S compensar esas sumas o gastos con el valor de Pasajes adquiridos y no utilizados por el Pasajero, o con cualquier fondo del Pasajero que esté en posesión de MOON FLIGHTS S.A.S o a descontarlo de la tarjeta de crédito del Pasajero.

ARTICULO 17. INSPECCIONES Y DAÑOS

MOON FLIGHTS S.A.S. no será responsable por las pérdidas o daños sufridos por el Pasajero o su Equipaje como resultado de inspecciones que realicen las autoridades competentes.

El Pasajero debe someterse a cualquier inspección de seguridad que se requiera por las autoridades competentes, por MOON FLIGHTS S.A.S o por otros Transportadores.

Si el Pasajero desea amparar los riesgos del transporte por cuantía superior, deberá contratar un seguro por su propia cuenta.

ANEXOS

ANEXO I. RESERVAS

Una vez realizada la reserva, el sistema generará un record que identificará el Tiquete del Pasajero, el cual le deberá ser confirmado (pagado) y entregado a través de cualquier medio electrónico disponible (página web, call center o aplicación) o personalmente, en puntos de venta de tiquetes que se encuentren disponibles en los aeropuertos.

Después de estar confirmada, se podrá modificar el horario de salida, día del vuelo y cambio de nombre de la reserva, para lo cual se deberá contar con toda la información de la reserva y aquella adicional que sea solicitada por MOON FLIGHTS S.A.S. Es importante tener presente que este tipo de cambios tendrán asociados costos adicionales o penalidades, según corresponda.

Si el pasajero no viaja, el tiquete no podrá ser utilizado en un futuro y el dinero pagado por la tarifa base, tarifa administrativa, según aplique no será reembolsado, siempre y cuando la condición de la tarifa así lo establezca y sea informado al Pasajero.

ANEXO II. TARIFAS Y OTROS CARGOS

La Aerolínea, además de la penalidad, tendrá derecho a la diferencia de tarifa, en caso de que, por una modificación al contrato de transporte solicitada por el pasajero, la tarifa resultado de la modificación, fuere inferior a la de la modificada.

Las Tarifas para los vuelos en una vía (one way) o ida y regreso (round trip) aplican para el transporte desde el aeropuerto en el punto de origen hasta el aeropuerto en el punto de destino y/o regreso (según aplique), a menos que expresamente se disponga algo diferente.

La aerolínea podrá cobrar un sobrecargo por combustible, el cual estará incluido en el precio final del pasaje.

Las Tarifas aplicables son las efectivas al momento de la adquisición del Tiquete (Pasaje), aceptadas por el Pasajero, y continuarán vigentes mientras el Tiquete (Pasaje) conserve su vigencia, salvo que se exprese de manera distinta en las Condiciones Tarifarias.

La Tarifa establecida podrá estar sujeta a cambios antes de realizada la compra del Pasaje.

ANEXO III. FORMAS DE PAGO

En caso de pago directo con tarjetas de crédito o débito, todas las transacciones se perfeccionarán con el cargo a la tarjeta

La Aerolínea podrá rehusarse a transportar al Pasajero si no ha pagado efectivamente la Tarifa de los servicios de transporte contratados o cualquier otro cargo proveniente de declaraciones hechas por el Pasajero. Se entiende que no se ha pagado efectivamente la Tarifa o cualquier otro cargo, cuando el pago realizado mediante un instrumento de crédito o tarjeta débito ha sido rechazado o no ha sido debitado. En este caso la Aerolínea no estará sujeta a responsabilidad alguna.

Los pagos de servicios adicionales, se pueden realizar mediante de:

- Call center con pago directo mediante cargos a tarjetas de crédito disponibles de acuerdo al canal, o indirectos a través de los puntos de pago presenciales activos al momento del pago.
- Página web www.moonflights.com.co con pago directo mediante cargos a la tarjeta débito o crédito o pagos en efectivo de manera presencial.
- Agencia de Viajes a través de pago indirecto.
- Aeropuertos en el módulo de atención al pasajero de la Aerolínea con pago directo mediante cargos a la tarjeta débito, crédito o pagando en efectivo.
- Puntos de venta de la Aerolínea con pago directo mediante cargos a la tarjeta débito, crédito o pagando en efectivo.

ANEXO IV. EQUIPAJE

El Pasajero deberá declarar su equipaje ante la Aerolínea en el respectivo aeropuerto en donde el personal le pondrá un distintivo. De no cumplirse esta obligación por el Pasajero, la Aerolínea se reserva el derecho de negarle el abordaje del equipaje e inclusive de no permitirle viajar al Pasajero, si éste no cumple con las condiciones descritas a continuación:

En ninguna circunstancia se podrá llevar en el equipaje objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos, cuyo valor exceda los cincuenta (50) SMMLV (salario mínimo mensual legal vigente) sin declararlos a la Aerolínea (sin perjuicio de la declaración que deba hacer a la autoridad aduanera u otras que sean competentes) o en cantidades tales que declaradas o no puedan en manera alguna poner en peligro la seguridad del vuelo, de las personas a bordo o en los aeropuertos (Ver artículo 12).

Equipaje de Mano: El Pasajero puede llevar consigo una (1) mochila o artículo personal en la cabina de pasajeros sin costo adicional con un peso máximo de 5 Kg.

Equipaje en Bodega: El pasajero puede llevar en el equipaje en bodega que no exceda 10 Kg por persona

En caso de exceder el peso permitido, el Pasajero deberá pagar cargos adicionales por cada kilo de exceso y deberá tener en cuenta que en cada pieza no podrá superar 10 kg.

Sin excepción, todo equipaje de bodega deberá ser registrado en el sistema.

Equipo Deportivo: El Pasajero podrá llevar consigo equipaje considerado como equipo deportivo. Los siguientes elementos hacen parte de esta categoría: equipos de buceo, bicicletas, bolsas de golf, equipos de tenis, equipos de arquería, entre otros. Para este tipo de equipaje se permitirá un peso máximo de 10 Kg.

MOON FLIGHTS S.A.S. podrá negar el transporte de aquel equipaje deportivo que genere riesgo para la seguridad u operación del vuelo.

Instrumento Musical: Instrumentos como guitarras, cellos, baterías, tambores, trompetas, entre otros, pueden ser registrados por el pasajero como equipaje adicional y estar sujetos a espacio disponible en la aeronave.

Al Pasajero le será permitido llevar este tipo de equipaje siempre y cuando este último no supere los 32 kg de peso ni los trescientos cincuenta y dos (352) cm lineales.

Para el transporte en cabina, estos no podrán exceder ciento quince (115) centímetros lineales y diez (10) kg de peso.

MOON FLIGHTS S.A.S podrá negar el transporte de aquel instrumento musical que genere riesgo para la seguridad u operación del vuelo.

Equipaje Sobredimensionado: Instrumentos como televisores, neveras de icopor, equipos fotográficos, entre otros, pueden ser registrados por el pasajero como equipaje adicional y estar sujetos a espacio disponible en la aeronave.

Mascotas: MOON FLIGHTS S.A.S. permite su transporte en cabina siempre y cuando no generen riesgos para la seguridad de la Aeronave, la salubridad y las molestias para los demás pasajeros; por lo tanto, se tendrán presentes las siguientes condiciones:

- Se permitirán perros y gatos de tamaño pequeño, con edad mínima de 8 semanas y que cuenten con certificado de vacunación.
- Al Pasajero le será permitido llevar una única mascota en cabina y su peso máximo no deberá exceder los diez (10) kg, incluido el contenedor o jaula.
- A excepción de que sean perros lazarillos o mascotas de apoyo emocional, no se permitirá el transporte en cabina de animales de nariz chata o braquiocefálicos, ya que pueden sufrir dificultades respiratorias durante el vuelo. Dentro de estas razas, se encuentran las siguientes: Bulldog francés, Bulldog inglés, Boston terrier y Donguillo-pug-carlin, entre otras.
- Los perros lazarillos o animales de apoyo emocional podrán ir en cabina de pasajeros, siempre y cuando sean animales guías que acompañen a personas con limitaciones

identificables tales como condiciones médicas físicas o emocionales que requieran un animal de compañía. Es importante tener presente, que la responsabilidad de la mascota es 100% del Pasajero.

MOON FLIGHTS S.A.S. se reserva la facultad de requerir al Pasajero certificado médico, psicológico o psiquiátrico según corresponda para verificar su condición. Es responsabilidad del pasajero cumplir con cualquier otra documentación requerida.

ANEXO V. CAMBIOS

Los cambios a cualquier parte de un BOLETO o BOLETO ELECTRÓNICO solicitados por el PASAJERO o el agente autorizado del comprador o PASAJERO, después de su emisión original, estarán sujetos a las tarifas, reglas de las tarifas y cargos vigentes en la fecha que se solicita el cambio.

ANEXO VI. MENORES DE EDAD

El transporte de menores de edad, este sujeto a las siguientes términos y condiciones:

- Los menores con edad comprendida entre los 7 días de nacidos y los 2 años deben viajar en compañía de un adulto y viajar en sus brazos. El adulto responsable del menor tiene derecho a transportar adicional a su equipaje, una pañalera sin costo adicional. Un adulto solo puede viajar con un menor entre los 7 días de nacidos y los 2 años, en caso de requerir viajar con más de un menor de esta edad, debe viajar un adulto por cada menor.
- Los menores de 3 y 4 años de edad solo pueden viajar en compañía de un adulto responsable y deben comprar su respectiva silla.
- Los menores con edad entre 5 y 11 años que no viajen con un adulto responsable deben viajar recomendados, para lo cual el menor se debe presentar al módulo acompañado de un adulto responsable, quien debe firmar el formato MO-A11-001 "Exoneración de responsabilidades transporte para menores de edad sin acompañante" y permanecer en el aeropuerto por lo menos 20 minutos después de la hora programada para la salida del vuelo, con el fin de que el personal de tierra pueda notificarle si se presenta alguna novedad con el vuelo, en caso de no recibir ninguna comunicación durante los 20 minutos, el adulto responsable se puede retirar del aeropuerto. El Agente de atención a pasajeros se encarga de acompañar a los menores recomendados hasta el avión, donde se los presenta a la tripulación de vuelo, hace entrega de la documentación requerida y los ubica en la primera fila, posteriormente avisa a la base de destino la salida del avión. A la llegada del avión a la base de destino, los menores deben ser recibidos por el agente de atención a pasajeros, quien se encarga de entregarlos a la persona registrada para recibirlos en el formato MO-A11-001 "Exoneración de responsabilidades transporte para menores de edad sin acompañante". Se debe tener presente que el menor no se debe dejar solo en ningún momento. La capacidad máxima de personas recomendadas es de 3 por avión.
- Los menores con edad comprendida entre los 12 y los 17 años pueden viajar solos Para vuelos nacionales, se les cobrará la tarifa aplicable por sistema y tendrán derecho a ocupar silla y acceder a la compra de servicios adicionales, como franquicia de equipajes. Los adolescentes podrán viajar solos, presentando su tarjeta de identidad. En caso de ser menores de quince (15) años, no podrán ser ubicados en salida de emergencia.

ANEXO VII. PASAJEROS CON CONDICIONES ESPECIALES

Mujeres en estado de embarazo: Con menos de 30 semanas de embarazo podrán viajar sin certificado médico y con más de 30 semanas de embarazo, deberán presentar una certificación médica en la que se debe tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo. Dicha certificación debe ser expedida mínimo dentro de los diez (10) días antes del vuelo.

Pasajeros con limitaciones físicas: En caso de que el pasajero solicite el servicio de silla de ruedas, deberá hacer la solicitud al momento de realizar la reserva o con no menos de veinticuatro (24) horas de antelación del vuelo para que el servicio sea reservado, no podrán estar asignados en salidas de emergencia y los pasajeros que viajen con su propio elemento de asistencia especial, deberán declararlo en la reserva con no menos de veinticuatro (24) horas de antelación.

Caminadores, Bastones y Muletas: Pueden ir a bordo en la cabina de pasajeros, estos elementos no cuentan como equipaje de mano, en caso de que estos elementos sean ubicados en la cabina de la Aeronave, no deberán obstruir la circulación en la Aeronave o impedir una eventual evacuación de emergencia, en caso de que por dimensiones no puedan ser almacenados en la cabina, deberán ser retirados en la puerta del avión registrados en sistema y ser bajados a la bodega del avión, a su llegada a destino, deberán ser entregados al pasajero en la puerta del avión y se debe entregar colilla de equipaje al pasajero.

Sillas de ruedas (Manuales, con baterías secas o eléctricas y con baterías húmedas): Pueden ir a bordo de la Aeronave si caben en los compartimientos y si no caben, deben ser almacenadas en bodega, son consideradas como equipaje prioritario, no tienen costo adicional, se debe entregar colilla de equipaje al pasajero y a su llegada al destino, deben ser entregadas al pasajero.

Acompañante para pasajeros especiales: El acompañante para pasajeros especiales es requerido cuando: Los Pasajeros con limitación física completa o parcial no puedan moverse por sí mismos en caso de una evacuación, los Pasajeros con discapacidad física y/o audiovisual no puedan atender a las instrucciones de la tripulación, los Pasajeros no puedan realizar sus necesidades fisiológicas por sí mismos, el Pasajero tenga alguna condición médica especial y sea requerido por el médico tratante. El acompañante debe ser mayor de edad con la capacidades físicas y mentales para asistir al Pasajero con la limitación y deberá tener Tiquete para el vuelo a la tarifa disponible. En caso de solicitar servicios adicionales por el acompañante, deben ser agregados al sistema con el costo de la tarifa aplicable.

Pasajeros con condiciones médicas especiales: Deberán contar con certificado médico expedido con no más de doce (12) horas antes de la salida del vuelo, registro del profesional que valide las condiciones óptimas del Pasajero para realizar el viaje, y dependiendo de su estado de salud, a estos Pasajeros se les podrá exigir un acompañante quien deberá adquirir Tiquete para vuelo bajo las tarifas que estén disponibles, y su a su vez, podrá acceder a la compra de servicios adicionales.

Pasajeros con condiciones psiquiátricas: El Pasajero deberá presentar un certificado médico expedido con no más de doce (12) horas antes de la salida del vuelo, en el que se evidencie el registro del profesional donde valide que las condiciones de salud del Pasajero son óptimas para realizar el viaje, a estos Pasajeros dependiendo de su estado de salud, se les podrá exigir un acompañante quien deberá adquirir tiquete para vuelo bajo las tarifas que estén disponibles y su asu vez, podrá acceder a la compra de servicios adicionales, a estos Pasajeros no se les podrá negar el transporte, a excepción de que no se cuente con los recursos necesarios para transportarlos de manera segura en la Aeronave, que su condición implique riesgos para la seguridad del vuelo o quesu estado de salud pueda empeorar debido a las condiciones del vuelo.

Las condiciones de aptitud de vuelo para un pasajero con condiciones médicas especiales, se encuentran definidas en el Reglamento Aeronáutico de Colombia RAC - guía práctica autorización de vuelo para pasajeros en condiciones médicas especiales tablas 2 a la 15 "<https://www.aerocivil.gov.co/autoridad-de-la-aviacion-civil/biblioteca-tecnica/Circulares%20Informativas/CI-5203-082-001%20ANEXO.pdf>"

Pasajeros con concentradores de oxígeno: Únicamente se permitirán los concentradores de oxígeno aprobados por la FAA. Es responsabilidad del Pasajero tener información de estos dispositivos aprobados. Para más información consultar <https://www.ecfr.gov/current/title-14/chapter-I/subchapter-G/part-121/subpart-T/section-121.574> estos concentradores de oxígeno se pueden utilizar en todas las fases de vuelo y no cuentan como Equipaje de mano, los Pasajeros deben asegurar que los concentradores de oxígeno se encuentran en buenas condiciones para el vuelo, garantizar que estos cuenten con la carga necesaria y suficiente de oxígeno para la duración del vuelo, más tres (3) horas adicionales o un equivalente al ciento cincuenta (150%) de la duración máxima esperada del vuelo. Las Aeronaves de MOON FLIGHTS S.A.S no cuentan con sistema de carga a bordo de la Aeronave. En caso de requerir baterías adicionales llevadas en el equipaje de mano, deben estar debidamente protegidas para evitar cortos circuitos o daños físicos. La unidad debe estar debidamente almacenada en caso de que no se esté usando, y, por último, no se permiten botellas de oxígeno en la cabina de pasajeros debido a que pueden contener gas comprimido y oxígeno líquido.

Pasajeros obesos y viajando en grupos: Si el Pasajero por sus dimensiones no cabe en una sola silla, deberá comprar una silla adicional para su viaje. En caso tal de que no cuente con ese servicio, se le deberá ser agregar en el aeropuerto y generar el cobro a la tarifa aplicable, el pasajero con doble silla comprada, tiene derecho a doble franquicia de Equipaje de mano y Equipaje en bodega bajo las tarifas aplicables, el pasajero deberá solicitar la extensión del cinturón de seguridad a los tripulantes de cabina, en caso de que la extensión de la silla no funcione, el Pasajero deberá ser reubicado en otra silla y de no poder realizalo, no será autorizado para viajar. Este grupo de Pasajeros puede estar conformados por equipos de futbol, baloncesto y/o luchadores que por contextura física exceden el tamaño y peso de un pasajero promedio y deber realizar la notificación cuando tenga una medida de 1.80 cm y exceda los 85 kilos en su peso. Una vez realizado el Check-in de los Pasajeros o que seandetectados en sala de abordaje, el agente servicios al Pasajero deberá notificar al despacho por loscanales oficiales para efectos de peso y balance.

Esta notificación se deberá hacer cuando los Pasajeros viajen en grupo y sean más de tres (3) personas que superen los cien (100) kg de peso cada uno (Ejemplo: equipo de deportistas) o cuando los Pasajeros viajen en grupo y sean más de cinco (5) personas que pesen menos de cincuenta (50) kg de peso cada uno (Ejemplo: un grupo de niños).

Pasajeros bajo custodia de la Autoridad: Estos Pasajeros deben viajar bajo las órdenes de una autoridad judicial, deberán tomarse en cuenta las medidas de seguridad del plan de seguridad de MOON FLIGHTS S.A.S, incluyendo la cantidad de Pasajeros aceptados por vuelo. La cantidad de Pasajeros aceptados será determinada y aceptada por el área de seguridad de la aviación AVSEC de MOON FLIGHTS S.A.S. Se requerirá de manera obligatoria el uso de esposas durante todo el viaje, el Pasajero no puede ser atado a ninguna parte de la aeronave (sillas, descansa brazos, etc.), el Pasajero custodiado junto con sus custodios, deben ir en la última fila del avión, siendo el custodio ubicado en ventanilla y los escoltas en el centro y pasillo respectivamente, los escoltas no podrán llevar las armas, sustancias paralizantes o cualquier otro elemento que pueda afectar la seguridad del vuelo en cabina de Pasajeros, la persona quien realice la custodia será la responsable de contactar a las autoridades policiales, a la de seguridad aeroportuaria y a las de MOON FLIGHTS S.A.S, la autorización para el transporte de este tipo de Pasajeros debe ser entregada por el área de seguridad de la aviación de MOON FLIGHTS S.A.S, la autoridad será la encargada de contactar a la

aerolínea a través del call center, previa autorización del área de seguridad de la aviación de MOON FLIGHTS S.A.S, y suministrar los datos del Pasajero y sus custodios para la emisión del Tiquete en los canales autorizados para tal fin, el Pasajero custodiado junto con sus custodios deben ser los primeros en abordar la Aeronave y los últimos en desembarcar, en caso de no observar que la persona quien realice la custodia haya contactado previamente a las autoridades policiales, a las de seguridad aeroportuaria y al departamento de seguridad de la aviación de MOON FLIGHTS S.A.S, el transporte le será negado y el piloto al mando tendrá el derecho a negarse a transportar Pasajeros que no hayan sido admitidos en un país, deportados o personas bajo custodia, si su transporte representa algún riesgo para la seguridad de la Aeronave o de sus ocupantes.