


Aerolínea 		CONDICIONES TARIFARIAS COMPRAS AEROLINEA MOON FLIGHTS S.A.S						CÓDIGO: PT_GG_001 VIGENTE DESDE: 18-07-2024 VERSION: 010 PÁG.: 1/1		
CREACION: VIGENTES A PARTIR DEL 01 DE AGOSTO 2023 - SUJETAS A CAMBIO										
CONDICIONES REGULARES		PREFERENCIAL				ECONOMICA			PROMO	
		A	K	Y	J	W	X	Z	P / M	F
PLAZO DE COMPRA TIQUETE		Debe ser de forma Inmediato su pago, para la generación del tiquete y record de reserva.								
DESISTIMIENTO: Decreto 482 del 26 de marzo 2020		<p>Para que puedas desistir del viaje tendrás que dar aviso a la aerolínea con al menos 24 horas de antelación al inicio del vuelo, la aerolínea, podrá retener un porcentaje de lo pagado el cual no podrá ser superior al 10% del valor recibido por concepto de tarifa, excluyendo tasas, impuestos y tarifa administrativa.</p> <p>No habrá lugar a la aplicación de este derecho para tiquetes aéreos adquiridos en tarifas promocionales, con lo cual las devoluciones de estas tarifas se realizarán sujetándose a las condiciones tarifarias que adquiriste. Cuando tu compra haya sido realizada por medio de una agencia de viajes, esta será la encargada de realizarte la devolución que corresponda.</p> <p>Los tiempos para reembolsar el dinero en la aplicación de estos dos derechos es de 30 días a partir de la comunicación del desistimiento.</p> <p>Aplica el desistimiento con hasta 24 horas de anticipación al vuelo reteniendo hasta el 10% del valor de la tarifa, excluyendo impuestos, tasas y tarifa administrativa. La solicitud se debe radicar a través de nuestro formulario ubicado en la pagina web: https://www.moonflights.com.co/interactue/contacto/2 indicando nombre y apellidos, documento de Identificación y número de tiquete o código de reserva.</p>								
RETRACTO: Para compras realizadas por medios no tradicionales. (Aplica para compras efectuadas por el Call Center y página web)		<p>Aplica bajo el cumplimiento de los siguientes requisitos: De conformidad con la Ley 1480 (Ley del Consumidor), en el evento que el USUARIO realice la compra de los tiquetes en canales no tradicionales. Solo en compras realizadas en página web y call center de MOON FLIGHTS S.A.S</p> <p>El término máximo para ejercer el derecho del retracto será de cinco (5) días hábiles contados desde la compra del tiquete. El retracto será aplicable siempre y cuando exista un periodo de tiempo igual o mayor a 5 días calendario entre la oportuna solicitud de retracto y la fecha inicial del vuelo.</p> <p>Estos 3 requisitos son de obligatorio cumplimiento y no son excluyentes entre sí. La tarifa administrativa en ninguno de los casos es reembolsable. De conformidad con la Ley 1480 (Ley del Consumidor), en el evento que el USUARIO realice la compra de los tiquetes en canales no tradicionales</p> <p>De conformidad con la Ley 1480 (Ley del Consumidor), en el evento que el USUARIO realice la compra de los tiquetes en canales no tradicionales Adicionalmente Artículo 47 de la Ley 1480 de 2011. La aerolínea hará devolución de todas las sumas pagadas, excepto la tarifa administrativa y demás impuestos, tasas y/o contribuciones que por regulación no sean reembolsables, a más tardar dentro de los treinta (30) días calendario, contados a partir del momento en que el usuario ejerció su derecho. La solicitud se debe radicar a través de nuestro formulario ubicado en la pagina web: https://www.moonflights.com.co/interactue/contacto/2 indicando nombre y apellidos, documento de Identificación y número de tiquete o código de reserva.</p>								
DECRETO 482 DEL 26 DE MARZO DE 2020		Artículo 17. Derecho de retracto, desistimiento y otras circunstancias de reembolso:								
		En los eventos en que las aerolíneas reciban solicitudes de retracto, desistimiento y otras circunstancias relacionadas con la solicitud de reembolso, podrán realizar, durante el periodo que dure la emergencia y hasta por un año más, reembolsos a los usuarios en servicios prestados por la misma aerolínea prestados por la misma aerolínea.								
REEMBOLSO		Reembolsable antes a la salida del vuelo: Permitido con penalidad de \$80.000 Reembolsable después de iniciado el vuelo: Permitido con penalidad de \$100.000				No aplica excepto IVA y tasa aeroportuaria.			NO PERMITE REEMBOLSO	
CAMBIOS: de ruta, fecha, Nombre y vuelo (Revisado)		* No aplica penalidad por cambios de nombre. (Las dos primeras veces, la tercera valor \$20,000+TA+IMP) * Ruta, fecha y vuelo. \$ 60,000 c/u * Si no ahí cupo misma tarifa debe revisarse a una tarifa superior disponible y pagar diferencia de tarifa.				* No aplica penalidad por cambios de nombre. (Las dos primeras veces, la tercera valor \$20,000+TA+IMP) * Ruta, fecha y vuelo. \$ 60,000 c/u * Si no ahí cupo misma tarifa debe revisarse a una tarifa superior disponible y pagar diferencia de tarifa.			* No aplica penalidad por cambios de nombre. (Las dos primeras veces, la tercera valor \$20,000+TA+IMP) * Ruta, fecha y vuelo. \$ 60,000 c/u * Si no ahí cupo misma tarifa debe revisarse a una tarifa superior disponible y pagar diferencia de tarifa.	
CORRECCION DATOS		La corrección de error de digitación en nombre, apellidos y número de identificación no tendrá ningún costo, siempre y cuando se trate de la misma persona. En caso de que la corrección requiera un cambio de pasajero, aplica las restricciones de la tarifa. Solo se permite dos correcciones sin cobro.				La corrección de error de digitación en nombre, apellidos y número de identificación no tendrá ningún costo, siempre y cuando se trate de la misma persona. En caso de que la corrección requiera un cambio de pasajero, aplica las restricciones de la tarifa. Solo se permite dos correcciones sin cobro.			La corrección de error de digitación en nombre, apellidos y número de identificación no tendrá ningún costo, siempre y cuando se trate de la misma persona. En caso de que la corrección requiera un cambio de pasajero, aplica las restricciones de la tarifa. Solo se permite dos correcciones sin cobro.	
NO SHOW		Aplica una penalidad de \$65.000 por cambio de vuelo después de iniciado (No show). El No Show se aplica si se cancela o modifica la reserva dentro de las 24 hora faltantes para la hora del vuelo.				Aplica una penalidad de \$65.000 por cambio de vuelo después de iniciado (No show). El No Show se aplica si se cancela o modifica la reserva dentro de las 24 hora faltantes para la hora del vuelo.			Aplica una penalidad de \$65.000 por cambio de vuelo después de iniciado (No show). El No Show se aplica si se cancela o modifica la reserva dentro de las 24 hora faltantes para la hora del vuelo.	
Exoneración de cargo adicional por Enfermedad, hospitalización y otros		Condiciones para la exoneración de penalidades: "El Usuario deberá enviar copia del certificado de incapacidad médica o hospitalización vigente, expedido por la Entidad Prestadora de Salud (E.P.S.) y/o de Medicina Prepagada, que se encuentren debidamente adscritas al Ministerio de Salud y la cual debe cubrir la fecha del vuelo. Bajo ningún motivo se aceptan incapacidades de médicos particulares u otros. Reembolsos: Únicamente por medio de la solicitud se debe radicar a través de nuestro formulario ubicado en la pagina web: https://www.moonflights.com.co/interactue/contacto/2 indicando nombre y apellidos, documento de Identificación y número de tiquete o código de reserva. y Cambios solo a través del call center MOON FLIGHTS, Puntos ventas directos. Solo aplica según las políticas tarifarias.								
Infantes menores de 23 meses.		Los niños de hasta 23 meses pueden viajar en trayectos nacionales sin pagar tarifa, siempre y cuando viaje en brazos de un pasajero mayor de edad y no ocupe un asiento adicional. Si el adulto desea que el niño ocupe un asiento, deberá pagar el costo del tiquete. - Aplica el 100% de descuento. No paga impuestos, tasas ni cargos adicionales.								
Niños Menores de 24 meses a 11 años		Los niños mayores de 2 años y menores de 11 años pagarán el 67% del valor de la tarifa, esto no aplica en tarifas económicas. El descuento sería del 33% sobre la tarifa neta antes de impuestos.				No aplica Descuento			No aplica Descuento	
Servicio pasajeros recomendados y/o pasajeros no acompañados		No tiene costo por el servicio adicional, es sujeto a disponibilidad. Se debe solicitar a través de nuestro call center								
Validez del tiquete		365 Días								
Validez de la tarifa		365 Días				365 Días			90 Días - Tarifa promocional - Se debe revisar a tarifa superior	
Tiempo de conexión		Mínimo 90 minutos, máximo 6 horas. Vuelos locales mismo aeropuerto - Cambio de aeropuerto deben ser superiores a 8 horas.								
Kilos de equipaje permitido por pasajero en todas las clases		Todas las rutas permiten hasta 10kg en bodega y 5kg en equipaje de mano.								
COSTO EXCESO AJE X KILO		El costo por exceso de equipaje es equivalente al valor determinado por la ruta (Condiciones tarifarias exceso de equipaje) IVA incluido por kilogramo, en todas las rutas. El exceso de equipaje es condicional, es decir, que puede viajar el mismo día o día siguiente, cuando se tenga disponibilidad en las bodegas de la aeronave.								
Observaciones Generales:		<p>* Las tarifas Super Promocionales y Económicas se deben comprar anticipación de compra de 3, 7, 14 y 21 días respectivamente, según la ruta para conseguir su disponibilidad</p> <p>* Una vez realizada la compra de un tiquete ten presente el récord o código de la reserva (5 dígitos) y el número del tiquete, los cuales serán de utilidad para la confirmación, cambios o cancelaciones de los trayectos.</p> <p>* Cada trayecto tiene asociadas unas condiciones diferentes dependiendo de la tarifa que hayas adquirido. Para realizar cambios, verifica el estado del tiquete (si el vuelo está iniciado o no), así como las penalidades que se aplican por cambio de pasajero, ruta, fecha y vuelo. En estas modificaciones puede existir el cobro de la diferencia de tarifa, impuestos o tasas aplicables.</p> <p>* La tarifa administrativa (TA), por ningún motivo es reembolsable. Resolución 03596 del 1 de septiembre de 2006, artículo 3º. Parágrafo 2º, los valores de la Tarifa Administrativa</p> <p>* Una vez realizado el cambio debes estar seguro de la fecha, hora y destino nuevo, para que no tengas contratiempos el día del vuelo.</p>								
		https://www.moonflights.com.co/interactue/contacto/2								