Aerolinea	CONDICIONES TARIFARIAS COMPRAS WEB	CODIGO: PT_GC_001 VIGENTE DESDE: 01-JUNIO-2023 VERSIÓN: 001 PÁG.: 1/1

CONDICIONES REGULARES	FAMILIA TARIFARIA PREFERENCIAL				FAMILIA TARIFARIA PROMOCIONAL				FAMILIA TARIFARIA SUPER-PROMOCIONAL	
	A	K	Y	J	W	X	Z	C	P	M
PLAZO DE COMPRA TIQUETE WEB-GDS	Pago inmediato									
DESISTIMIENTO: **Aplica para ventas presenciales y virtuales**	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. No habrá lugar a la aplicación de este derecho para tiquetes aéreos adquiridos en tarifas promocionales (Tarifa promocional y Superpromocional). Cuando tu compra haya sido realizada por medio de una agencia de viajes, esta será la encargada de realizarte la devolución que corresponda. El término máximo para el reembolso será de 30 días calendario contados a partir de la comunicación del desistimiento. La tarifa administrativa en ningún caso es reembolsable.				NO APLICA					
RETRACTO: **Para compras realizadas por medios no tradicionales.** **(Call center y página web)**	El término máximo para ejercer el derecho del retracto será de dos (2) días calendario contados desde la compra del tiquete El retracto será aplicable siempre y cuando exista un periodo de tiempo igual o mayor a ocho (8) días calendario entre la oportuna solicitud de retracto y la fecha inicial 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. Estos 2 requisitos son de obligatorio cumplimiento y no son excluyentes entre sí. La tarifa administrativa en ningún caso es reembolsable. 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 la página web https://www.moonflights.com.co/reembolso									
REEMBOLSO: **(Para los casos donde no aplica el desistimiento ni el retracto)**	Reembolsable aplicando una penalidad de **$120.000**, por trayecto, la tarifa administrativa en ningún caso es reembolsable.				NO PERMITE REEMBOLSO El I.V.A. y la Tasa Aeroportuaria son reembolsables.				NO PERMITE REEMBOLSO (No aplica excepto IVA y tasa aeroportuaria)	

PENALIDADES

CAMBIO: **de fecha y hora**	**$70.000** I.V.A. incluido por trayecto, más la diferencia de tarifa en caso de que no esté disponible la misma tarifa de emisión al momento del cambio. El cambio no podrá realizarse a una tarifa inferior a la tarifa de emisión.
CAMBIO: **de ruta. (Revisado)**	**$150.000** I.V.A. incluido por trayecto, más la diferencia de tarifa en caso de que no esté disponible la misma tarifa de emisión al momento del cambio. El cambio no podrá realizarse a una tarifa inferior a la tarifa de emisión.
CAMBIOS: **De Pasajero**	**$20.000** I.V.A. incluido.
CORRECIÓN DE DATOS: **(nombre, apellido, número de documento de identidad, etc)**	La corrección de los datos personales del pasajero contenidos en el tiquete tendrá una penalidad igual al valor de la tarifa administrativa. Para el año 2025 el valor es de **$20.000** I.V.A. incluido.
NO SHOW: **(No presentación oportuna al vuelo)**	**$80.000** I.V.A. Esta penalidad es adicional a las que correspondan por cambios de hora, ruta, fecha o nombre y diferencia de tarifa.
Exoneración de cargo adicional por fuerza mayor o caso fortuito (Enfermedad, hospitalización, muerte y otros)	Condiciones para la exoneracion de penalidades: El Usuario debera enviar copia del certificado de incapacidad médica o hospitalizacion 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. Caso de muerte o facecimiento del pasajero o de un familiar dentro del segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o primero civil deberá presentar el certificado de defunción con no mas de 1 mes de expedido. Tiempo para notificar a la Aerolinea 30 días calendario contados apartir de la fecha de suceso, y dentro de la vigencia del tiquete. Reembolsos: La solicitud se debe radicar a través de la página web https://www.moonflights.com.co/reembolso. Exoneraciones: A través del call center MOON FLIGHTS: 314 373 08 65
Infantes: **(personas hasta 23 meses de edad)**	Los niños hasta 23 meses de edad que viajen en brazos de un pasajero mayor de edad (sin ocupar asiento adicional) pueden viajar en trayectos nacionales sin pagar tarifa. Si el adulto desea que el niño ocupe un asiento, deberá pagar el costo del tiquete.
Niños mayores de 24 meses a 11 años	Los niños entre 2 y 11 años pagarán el 67% del valor de los tiquetes en tarifa preferencial, o el 100% del valor de la tarifa económica. / No aplica descuento
Servicio pasajeros recomendados y/o pasajeros no acompañados	Sin costo. Sujeto a disponibilidad. Se debe solicitar a través de nuestro call center con al menos 72 horas de anticipación a la fecha de viaje.
Validez del tiquete	300 Días
Tiempo de conexión	Mínimo 90 minutos, máximo 6 horas
Peso equipaje permitido por pasajero en todas las clases	Hasta 10 kg en bodega y 5 kg de equipaje de mano.
Costo exceso de equipaje	**$6.000** I.V.A incluido por kilogramo. Aplica para cualquier ruta. Todo equipaje que tenga exceso de peso estará sujeto a cupo para su transporte, el cual se realizará cuando exista disponibilidad en las bodegas de la aeronave.
Servicios Especiales	**Servicio pasajeros recomendados y/o pasajeros no acompañados**: Sin costo. Sujeto a disponibilidad. Se debe solicitar a través de nuestro call center con al menos 72 horas de anticipación a la fecha de viaje. **Servicio de Transporte de Armas:** Sin costo. Aplica política de transporte de armas contenida en el Contrato de Transporte. **Servicio de Transporte de Mascotas:** Sin costo siempre que el peso del equipaje de mano y la mascota no superen el máximo permitido (5 kg). Si el tamaño de la mascota requiere silla o espacio adicional el servicio tendrá un costo igual a un cupo carga. Ver tarifas de carga.