



CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE MOON FLIGHTS S.A.S.

ARTICULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento contiene las condiciones que rige la prestación del servicio de transporte aéreo regular de pasajeros y equipaje por parte de **MOON FLIGHTS S.A.S.** (En adelante **MOON AEROLÍNEA**). Hace parte integrante de este contrato, los Términos y Condiciones, el Código Tarifario que se encuentran en la Página Web: www.moonflights.com.co y/o los canales digitales de **MOON AEROLÍNEA**, así como la información contenida en los tickets aéreos, los Manuales de Operación, Seguridad y Emergencia y la normativa aeronáutica aplicable. También harán parte integral los Términos y Condiciones propios y específicos de las promociones que LA AEROLÍNEA publique.

Si un servicio de 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 ticket, las condiciones establecidas en este documento; en consecuencia, el presente Contrato aplica en aquello que no esté regulado en el acuerdo especial y sea aplicable.

Con la aceptación del transporte y los servicios de **MOON AEROLÍNEA**, EL PASAJERO manifiesta incondicional e irrevocablemente la aceptación del presente contrato, y de sus documentos integrantes.

ARTICULO 2. DEFINICIONES

Aerolínea – Transportador: Para efectos del presente contrato será **MOON AEROLÍNEA**.

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 Ticket: 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.

Ticket 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 ticket electrónico se encuentra grabada en el sistema de reservas de **MOON AEROLÍNEA**.



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

Canales Electrónicos: Son aquellos medios no presenciales a través de los cuales una persona puede obtener información de **MOON AEROLÍNEA** y/o puede realizar la reserva de un cupo en un vuelo y pagar el valor del tiquete.

Circunstancias Imprevistas: Causas ajenas a **MOON AEROLÍNEA** 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 AEROLÍNEA** y que se encuentran aquí contenidos, en el Tiquete (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 Tiquete (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 AEROLÍNEA**, 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 al vuelo, cancelaciones y cambios; la posibilidad de reembolso o no reembolso del precio pagado, el derecho de retracto y las condiciones del mismo; y la posibilidad de transferencia del Tiquete (pasaje) a otra persona.

Equipaje: Significa todos los artículos y bienes de uso del PASAJERO que son transportados por **MOON AEROLÍNEA**, previa solicitud del mismo. El transporte de EQUIPAJE se efectúa con base en la limitación de responsabilidad y condiciones estipuladas por **MOON AEROLÍNEA**. Salvo disposición y notificación especial, cada PASAJERO podrá llevar 5 kilogramos de equipaje de mano con medidas máximas de 40 x 25 x 35 cm y 10 kilogramos de equipaje en bodega con medidas máximas de 25 x 45 x 55 cm.

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 debajo de los asientos de las aeronaves, según sea aplicable de conformidad con las instrucciones impartidas por **MOON AEROLÍNEA**. La AEROLÍNEA se reserva el derecho de exigir al pasajero en cualquier momento, el transporte del EQUIPAJE DE MANO en EQUIPAJE REGISTRADO cuando aquel no cumpla con las condiciones de equipaje de mano. En este caso **MOON AEROLÍNEA** podrá cobrar el costo asociado al exceso de equipaje en caso de que aplique.

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



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

Etiqueta de Equipaje: MOON AEROLÍNEA deberá entregar al pasajero, como constancia de recibo del EQUIPAJE REGISTRADO para bodega, un talón o talones que permitan determinar el número de piezas, su peso y destino. Dichos documentos se anexarán al TIQUETE y/o pasabordo y la pieza de equipaje a que corresponda. La entrega del EQUIPAJE se hará contra presentación del talón. La falta de tal presentación da derecho a MOON AEROLÍNEA a verificar la identidad del reclamante pudiendo diferir la entrega hasta cuando ello se verifique, sin que lo anterior se entienda un incumplimiento contractual de MOON AEROLÍNEA. 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 MOON AEROLÍNEA. El pasajero deberá abstenerse de transportar cualquier clase de mercancía clasificada como peligrosa de conformidad con la definición precitada y la normatividad aplicable.

Pasabordo o Pase Para Abordar: Es el documento emitido por MOON 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, y personal licenciado de la Aerolínea que es transportada por MOON AEROLÍNEA en un avión, en virtud de este contrato de transporte y que, directa o indirectamente, ha adquirido un tiquete.

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

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

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.
 9. Resolución Supertransporte 2328 de 2025.
 10. Resolución Supertransporte 16615 de 2025.
 11. Resolución Supertransporte 4607 de 2026

ARTICULO 4. DEBERES DE LOS PASAJEROS

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

1. Informarse: Deber de informarse previamente acerca de las características y condiciones del servicio.
2. Suministrar información veraz: Deber de informar a **MOON AEROLÍNEA** o agencia de viajes sus datos personales, de las condiciones de salud, condiciones jurídicas, si transporta una mascota o un elemento de difícil de manejo o si requiere atención especial.
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; así como la documentación que lo identifique como pasajero, y los permisos necesarios en casos particulares (Ej. menores de edad).
5. Cumplir las restricciones del equipaje: Abstenerse de llevar elementos prohibidos o peligrosos y respetar las dimensiones informadas por el transportador.
6. Presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo dentro del tiempo indicado por la agencia de viajes o por **MOON AEROLÍNEA** al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora y media de antelación a la salida de los vuelos nacionales, tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada. En todo caso los vuelos se cerrarán con 45 minutos de anticipación a la hora de salida indicada en el tiquete. Dicho cierre implica la facultad de **MOON AEROLÍNEA** de abstenerse de emitir tiquetes, realizar cambios, registrar cancelaciones, chequear o emitir pasabordos.
7. Pagar el exceso de equipaje: Cuando no cumpla con las dimensiones o peso informados por **MOON AEROLÍNEA**, deberá pagar por el exceso, aceptando que este sea llevado en otro vuelo, en caso de ser necesario.
8. Acatar las normas de seguridad: Obedecer las normas de seguridad y procedimientos de control antes y durante el vuelo, y en el desembarque.



9. El Pasajero deberá cuando viaje con un menor de edad, exhibir el documento de identidad correspondiente: Copia del Registro Civil de Nacimiento para menores de 0 a 7 años. Tarjeta de Identidad para menores entre 7 y 18 años. Cuando el pasajero esté próximo a cumplir los 7 o 18 años (edades que generan cambio de documento), tendrá un periodo de transición de 3 meses en donde será recibida la copia del Registro Civil de Nacimiento o tarjeta de identidad, respectivamente.
10. Abstenerse de llevar en la cabina animales o mascotas que puedan provocar riesgos para la seguridad aérea o la salubridad, o molestias a los demás pasajeros a bordo.
11. Transportar a los animales en una jaula, guacal, o contenedor flexible o maleable y con bozal, en caso de ser requerido por LA AEROLÍNEA. El peso total del animal y su guacal no podrá ser superior a 5 kg para el transporte en cabina y hasta 25 kilos para el transporte en bodega.
12. En caso de que se trate de mascotas que se puedan transportar en cabina con el pasajero, el contenedor deberá ser ubicado debajo del asiento inmediatamente delante del suyo y no podrá obstaculizar la movilización de tripulantes o pasajeros. Tampoco podrán viajar en las salidas de emergencia.
13. En caso de perros lazarillos de personas con alguna limitación visual, o animales de guía entrenados, o que proporcionen soporte o apoyo emocional a personas cuya limitación esté relacionada con la salud mental, deberán ser certificados con una vigencia inferior a 1 año, carné de vacunas y certificado veterinario.
14. A estar atento a los canales de comunicación informados a **MOON AEROLÍNEA** tales como pero sin limitarse, correo electrónico, celular, teléfono fijo, en caso de producirse cualquier cambio en su itinerario que deba ser informado por **MOON AEROLÍNEA**.
15. Dar aviso a **MOON AEROLÍNEA** con al menos 24 horas de anticipación cuando EL PASAJERO decida no usar el tiquete de ida o el primer trayecto, pero sí desee utilizar el de regreso o en el trayecto siguiente. De no hacerlo, **MOON AEROLÍNEA** podrá disponer de su cupo en el trayecto siguiente a la conexión o de regreso.
16. Presentar el documento de identidad válido y original para realizar el proceso de registro ante la AEROLÍNEA y el ingreso a sala de abordaje. Son válidos en Colombia para los adultos: la cédula de ciudadanía y el pasaporte y para los menores de edad la tarjeta de identidad y el registro civil.
17. Consultar con LA AEROLÍNEA las condiciones para el transporte de equipaje según su tarifa, tales como registro previo, peso y dimensiones, entre otros.
18. Pagar los costos asociados al exceso de equipaje, por peso o volumen.
19. Abstenerse de portar como equipaje de mano elementos cuyo peso y tamaño impidan su transporte seguro, provoquen incomodidad u obstruyan una eventual evacuación de emergencia.
20. Ingresar a la sala de espera o sala de embarque inmediatamente realice el registro en el módulo de la Aerolínea o en la hora informada y consultar de manera permanente las pantallas informativas del Aeropuerto, principalmente las ubicadas en las puertas de embarque, o los anuncios por parlantes para informarse sobre el



proceso de abordaje de su vuelo.

21. Presentarse a su vuelo con la antelación informada en el tiquete, so pena de que **MOON AEROLÍNEA** disponga de su cupo, sin perjuicio del cobro de las penalidades a las que haya lugar según la tarifa del tiquete.
22. Informar a **MOON AEROLÍNEA** con 24 horas de anticipación a la fecha y hora del vuelo si EL PASAJERO cuenta con una condición especial fisiológica o de salud que amerita el cumplimiento de requisitos adicionales para que le sea prestado el servicio, tales como, pero sin limitarse: certificaciones médicas acerca de su aptitud para el viaje, asistencia de un médico o persona idónea durante el viaje, pago de cargos adicionales, dispositivo especial para el vuelo, (oxígeno o silla de ruedas).
23. Abstenerse de viajar en **MOON AEROLÍNEA** si el embarazo supera las _30_ semanas de gestación.
24. Entregar a **MOON AEROLÍNEA** el documento avalado con una certificación médica acerca de la aptitud para el viaje en caso de embarazo inferior a _30_ semanas de gestación.
25. Acatar las instrucciones de la Tripulación.
26. Informar a **MOON AEROLÍNEA** los eventos en que el equipaje presente pérdida, saqueo, destrucción o avería, a más tardar dentro de los 7 días siguientes de su recibo o del día en que debió llegar a su destino.
27. Servicio de recomendado: brindar los datos completos de la persona que recibirá al recomendado en el destino e informar si tiene alguna condición médica especial.
28. Transportar recién nacidos a partir de los 10 días calendario.
29. Diligenciar los formatos y presentar los salvoconductos y licencias en caso de transporte de armas de fuego y entregar al Armerillo de la Policía Aeroportuaria el arma, municiones y documentación.
30. Pagar el servicio de acompañante para el transporte de menores de edad recomendados entre los 2 y los 5 años.
31. 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 **MOON 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



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightsco



Vigilado
SuperTransporte

- orden o la disciplina a bordo.
- f. De viajar si el pasajero tiene cirugías recientes, realizadas con menos de 10 días antes de la fecha de vuelo.
- g. Negarse a entregar la carta de autorización de los padres con los que vayan a viajar con menor.

ARTÍCULO 5. DERECHOS DE LOS PASAJEROS

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

- A 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, características y condiciones del servicio, tarifas disponibles y condiciones, valor de los tiquetes, discriminando cualquier suma adicional (I.V.A., tasa aeroportuaria, impuesto de salida, etc), tipo o capacidad de la aeronave, derechos, deberes, restricciones y requisitos que debe cumplir el PASAJERO para que le presten un adecuado servicio de transporte aéreo, los aeropuertos y terminales aéreos de origen y destino del vuelo ofrecido y las condiciones generales del contrato de transporte.
- Derecho a la corrección de datos personales, la cual podrá generar un pago adicional, no superior a la tarifa administrativa del tiquete.
- A que su reserva sea respetada por **MOON AEROLÍNEA**, en los términos y condiciones de esta. El precio que se cobre debe corresponder al informado al momento de hacer la reserva.
- Derecho a desistir o retractarse de la compra, ajustado a las condiciones y requisitos contenidos en el Código Tarifario el cual se encuentra disponible en los canales digitales de **MOON AEROLÍNEA**.
- Derecho a ser informado sobre los cambios que afecten su reserva: los cambios de horario o de cualquier aspecto que afecte la reserva, deberán ser informados por **MOON AEROLÍNEA** por el medio más ágil posible (teléfono, correo electrónico, mensaje de texto, etc.). Derecho de prelación de embarque: Si usted es un pasajero que requiere asistencia especial por tener alguna limitación, ser un adulto mayor, niño menor de 5 años o por encontrarse en estado de embarazo, usted tendrá prelación en el procedimiento de embarque.
- 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.
- A cancelar la transacción en cualquier momento antes de concluirla
- A la expedición del tiquete ya sea físico o electrónico y con la información respectiva en idioma castellano.
- A ser informado oportunamente de cualquier cambio en la reserva a más tardar



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

con 24 horas de antelación al vuelo.

- A 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 o tarifas restringidas.
- A 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.
- A ser transportado a su lugar de destino 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 a **MOON AEROLÍNEA**.
- A recibir información del embarque y brindar las instrucciones pertinentes.
- A recibir asistencia para quienes la requieran (embarazadas, en situación de discapacidad, entre otras).
- Cuando la cancelación, interrupción, demora significativa o sobreventa sea atribuible a la Aerolínea, el Pasajero tendrá derecho a elegir libremente, sin inducción ni condicionamiento comercial, entre la reacomodación en un vuelo alterno o el reembolso total del valor pagado, alternativas que la Aerolínea deberá presentar siempre de forma conjunta y equitativa.
- Protección contractual: Que los términos del contrato de transporte se interpreten de la manera más favorable a los intereses del pasajero y no se vulneren sus derechos a través de cláusulas abusivas, ventas atadas o servicios no solicitados expresamente.
- A reclamar: A través de una petición, queja o reclamo ante **MOON AEROLÍNEA** o agente intermediario o ante las autoridades administrativas o jurisdiccionales. Se deberá garantizar el Sistema de Atención al Usuario.
- Derecho a llevar mascotas. En cabina podrá llevar: perros y gatos domésticos pequeños, con edad mínima de 8 semanas, que sean tenidos como animal de compañía y no representen ningún riesgo o molestia para la tripulación o los demás pasajeros. Está prohibido el transporte de perros de las siguientes razas: Bulldog, Pitbull, Pugs, Boxer y Shih Tzu.
- Derecho a ser compensado por demoras imputables a **MOON AEROLÍNEA**:
- Mayor de 1 hora e inferior a 3: Se suministrará al pasajero un refrigerio y una comunicación telefónica que no exceda de 3 minutos.
- Mayor a 3 horas e inferior a 5: Además de lo anterior, los alimentos respectivos según la hora (desayuno, almuerzo o cena).
- Mayor a 5 horas: Además de lo anterior, una compensación adicional equivalente mínimo al 30% del valor del trayecto (en efectivo o la forma que el Pasajero autorice expresamente como tiquetes, bonos para tiquetes, millas, etc.).
- Mayor a 5 horas y cuando sobrepase de las 10:00 p.m.:
- Además de lo anterior, el hospedaje, en caso de que el Pasajero no se encuentre en su lugar de residencia, y los gastos de traslado del aeropuerto al



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

lugar de hospedaje (y viceversa).

- Este último se entregará a menos que el Pasajero acepte voluntariamente prolongar la espera cuando se prevea que el vuelo saldrá dentro de un plazo razonable.
- Derecho a ser compensado por cancelaciones:
- En los casos de cancelaciones del vuelo, el pasajero tiene derecho a desistir del mismo, dando lugar al reembolso del dinero pagado.
- En caso de persistir del viaje, tendrá derecho a:
Los gastos de hospedaje, si no se encuentra en su residencia, y los gastos de traslado entre el aeropuerto y el lugar de hospedaje.
Una compensación adicional de mínimo el 30% del valor del trayecto, pagadera en efectivo o la forma que el Pasajero autorice expresamente (tiquetes, bonos para tiquetes, millas, etc.).
- Derecho a ser compensado por sobreventa:
- En casos de sobreventa, **MOON AEROLÍNEA** deberá embarcar al pasajero en el siguiente vuelo disponible y otorgarle una compensación equivalente al 30% del valor del trayecto en efectivo a menos que acepte expresamente otra forma.
- En el evento de no disponer de un vuelo, **MOON AEROLÍNEA** deberá hacer las gestiones necesarias para embarcarlo en otra aerolínea.
- En ningún caso **MOON AEROLÍNEA** podrá cobrar suma adicional.
- Derecho a ser compensado en caso de retraso del equipaje:
- En caso de retraso, **MOON AEROLÍNEA** deberá entregar al pasajero:
 - ☉ Gastos mínimos o suministro de elementos de aseo personal.
 - ☉ Costos de traslados, si el equipaje no llega o llega en otro vuelo, de modo que implique espera o traslado a un aeropuerto para su reclamación.
 - ☉ Suma no inferior al 20% del valor del trayecto por cada día de retraso, siempre y cuando la demora del equipaje fuere superior a 24 horas.
- Derecho a presentar reclamaciones por el servicio prestado por **MOON AEROLÍNEA** ante ella misma, o ante las Autoridades Competentes. (Superintendencia de Industria y Comercio, Superintendencia de Transporte, jueces de la república)

ARTICULO 6. RESERVAS Y USO DE DATOS

Con el fin de generar una reserva, emitir un tiquete y prestar los servicios a cargo de **MOON AEROLÍNEA**, el pasajero deberá suministrar a la Aerolínea 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 electrónica (si aplica), domicilio y teléfono de contacto, estado de salud en caso de encontrarse en una condición médica especial (tratamientos, cirugías, movilidad



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

reducida, asistencia con oxígeno), condiciones jurídicas especiales; así como los datos de un contacto de emergencia. La reserva podrá ser solicitada por el pasajero o por un tercero que actué en su nombre.

En caso de que para el transporte sea necesario que el Pasajero suministre información o datos sensibles como los relacionados con la salud, el Pasajero deberá otorgar una autorización expresa y escrita para su tratamiento.

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

La información personal suministrada a **MOON AEROLÍNEA** 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 AEROLÍNEA realizará el tratamiento de la información personal del pasajero, conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales que podrá ser consultada en: www.moonflights.com.co

El Pasajero y/o los acudientes del pasajero menor de edad es responsable por la veracidad de la información entregada. **MOON AEROLÍNEA** 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 **MOON 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 de **MOON AEROLÍNEA**, 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 a **MOON AEROLÍNEA**; en caso contrario, asumirán la responsabilidad de contactar al usuario cuando sea requerido.



ARTÍCULO 7. BOLETO-PASAJE-TIQUETE

MOON AEROLÍNEA prestará el servicio de transporte solamente al pasajero nombrado en el tiquete, quien deberá identificarse con los documentos válidos para tal efecto en Colombia.

MOON AEROLÍNEA 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 publicados en la página web de LA AEROLÍNEA: www.moonflights.com.co

El presente Contrato de Transporte se entiende perfeccionado una vez ocurra el pago de la tarifa por parte del pasajero, confirmado por **MOON AEROLÍNEA**. Con dicho pago, el pasajero acepta los términos y condiciones, el contrato de transporte, la Política de Privacidad y de tratamiento de datos personales y las condiciones tarifarias publicadas en el sitio web de **MOON AEROLÍNEA**.

Los puntos de escala o conexión convenidos aparecerán en el Tiquete o en los itinerarios publicados por **MOON 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, **MOON AEROLÍNEA** estará facultada para aplicar sobre la tarifa del tiquete las penalidades por No Presentación (No Show).

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, **MOON AEROLÍNEA** estará facultada para aplicar y cobrar sobre la tarifa del tiquete las penalidades por cambio de fecha, ruta o nombre a las que haya lugar.

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 a **MOON AEROLÍNEA** o agencia de viajes una vez advertido el error, quienes deberán proceder a su corrección inmediata, sin costo.

Todos los tiquetes de **MOON AEROLÍNEA** son electrónicos. En caso de pérdida del mensaje de datos que contiene el tiquete, el pasajero podrá pedir su reenvío sin ningún costo.

Para el proceso de abordaje se requiere, además del tiquete emitido, la expedición de un



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

pase de abordar o pasabordo, el cual deberá ser gestionado por el Pasajero en el counter de la Aerolínea o vía web check in en el sitio web de **MOON AEROLÍNEA**.

Para vuelos nacionales el Pasajero debe presentarse como mínimo una hora y media antes a la hora programada del vuelo.

Para vuelos internacionales el Pasajero debe presentarse como mínimo tres (3) horas y media antes a la hora programada del vuelo.

ARTICULO 8. TARIFAS Y CARGOS

1. Promociones

En caso de adquirirse tiquetes en tarifas promocionales (familia tarifaria promocional y superpromocional) estas se ajustarán a las condiciones contenidas en el Código Tarifario publicado en www.moonflights.com.co/condiciones-tarifas el cual se entiende parte integral del presente contrato.

La vigencia de las tarifas promocionales será la que se publique en las piezas publicitarias o en su defecto la que se encuentre en el Código Tarifario.

A las tarifas promocionales no le aplica el descuento de niños, esto es, es una tarifa aplicable a adultos y menores de edad desde los 2 años.

Las tarifas promocionales no son acumulables con otros descuentos, bonos o promociones.

Las tarifas promocionales podrán tener restricciones relacionadas con reembolso, cambio de ruta, cambio de nombre, cambio de fecha, de acuerdo a lo publicado en la pauta publicitaria o en su defecto en el Código Tarifario.

2. Impuestos

Los valores cotizados en los canales de venta de **MOON AEROLÍNEA** incluyen los impuestos que apliquen y puedan ser cobrados en los tiquetes según el destino y el I.V.A. en caso de que haya lugar. Lo anterior sin perjuicio del cobro de tasas que algunos Aeropuertos realizan directamente.

El I.V.A de la tarifa neta y la tasa aeroportuaria cuando sean cobrada dentro del valor del tiquete son valores reembolsables.

De conformidad con la Resolución Aerocivil No. 3596 de 2006 los valores correspondientes a la tarifa administrativa y el I.V.A. de la tarifa administrativa en ningún caso son reembolsables.

3. Código Tarifario o Condiciones Tarifarias

El Código Tarifario es el documento que contiene las condiciones, características y restricciones de cada una de las tarifas y familias tarifarias de los tiquetes de **MOON AEROLÍNEA**.

El Código Tarifario o las Condiciones Tarifarias se encuentran disponible en: <https://www.moonflights.com.co/condiciones-tarifarias> y hace parte integral del presente contrato y sus actualizaciones se encuentran disponibles.

4. Los costos asociados a los excesos de equipaje serán informados al Pasajero al momento del check in en el módulo del Aeropuerto o cuando este lo requiera por cualquiera de los canales de atención al usuario dispuestos por **MOON AEROLÍNEA**.



+57 314 3730865



moonflights.com.co



[@moonflightsco](https://www.instagram.com/moonflightsco)



Vigilado
SuperTransporte

5. Penalidades: **MOON AEROLÍNEA** cobrará a los pasajeros las penalidades que sean aplicables conforme con la familia tarifaria en la que haya sido expedido el tiquete. Las cuales se encuentran definidas en el documento denominado Condiciones Tarifarias disponible en el momento de realización de la cotización y compra en el sitio web de la Aerolínea y en: <https://www.moonflights.com.co/condiciones-tarifarias>
6. Cobros por Servicios especiales: **MOON AEROLÍNEA** podrá realizar cobros por la prestación de servicios especiales tales como pero sin limitarse: sillas de ruedas, transporte de menores o adultos recomendados, entre otros. El valor de estos servicios será informado en el momento en que se realice la reserva.
7. Cobro de diferencias por incremento de impuestos. Los valores de los tiquetes asociados a los impuestos tales como, pero sin limitarse, tasas aeroportuarias podrán modificarse por disposición legales o reglamentarias o por autorización de la Autoridad Aeronáutica Colombiana, en cuyo caso **MOON AEROLÍNEA** podrá cobrar a los pasajeros las diferencias entre los valores en que fueron emitidos dichos impuestos, tasas o contribuciones y los vigentes al momento de realización del vuelo. El Pasajero deberá pagar la diferencia en el momento requerido por la Aerolínea so pena de negarse el embarque por parte de la Aerolínea.
8. Cobros por Diferencia de tarifas: Los cambios de fecha, hora o ruta podrán generar además de las penalidades, costos adicionales para el pasajero a favor de **MOON AEROLÍNEA** por diferencia entre la tarifa de expedición del tiquete y la tarifa disponible al momento del cambio. Estos costos no son penalidades. El pasajero deberá pagar la diferencia de tarifa para asegurar la aplicación del cambio solicitado.
9. Exentos de Pago de Tasa Aeroportuaria. Los pasajeros exentos de pago de tasas aeroportuarias deberán acreditar tal condición ante **MOON AEROLÍNEA** y ante el correspondiente Aeropuerto cuando ambas lo indiquen, so pena de pagar el valor pleno de la tasa aeroportuaria correspondiente.
10. Los tiquetes emitidos por concepto de cortesías o redención de planes de fidelización pagarán el 100% de los impuestos aplicables.

Las Tarifas de **MOON AEROLÍNEA** 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 podrá cobrar 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, nombre y/o hora, puede tener un impacto en la Tarifa a pagar y puede acarrear penalidades y/o sobrecostos para el Pasajero.

Los Pasajeros adquirirán los derechos a Servicios Adicionales siempre y cuando paguen el precio correspondiente.

Todas las transacciones y tarifas aquí referidas, incluyendo, pero sin limitarse a la



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

compra y venta de tiquetes 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 9. CHECK-IN/REGISTRO

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 **MOON AEROLÍNEA** al momento de adquirir su tiquete o reserva. A falta de tal indicación, deberá hacerlo por lo menos con una (1) hora y media de antelación a la hora programada de salida de los vuelos nacionales y de tres (3) horas a la salida de vuelos internacionales; tiempos que se entenderán duplicados durante períodos de alta temporada.

El Pasajero deberá pagar el exceso de equipaje cuando el mismo no cumpla con las dimensiones o peso informados por **MOON AEROLÍNEA** como incluido en el precio, entendiendo y aceptando que dicho equipaje podrá ser transportado o no en el mismo o 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, constituye incumplimiento al Contrato de Transporte y tendrá como consecuencia la imposibilidad de abordar la Aeronave.

MOON AEROLÍNEA no se hace responsable por la pérdida de vuelo si el pasajero no cuenta oportunamente con su pasabordo, se abstiene de ingresar a la sala de abordaje a tiempo o estando en ella no realiza el proceso de abordaje.

ARTICULO 10. 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, el Aeropuerto 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 tickete adquirido en contra de la ley y/o el presente contrato y/o que haya sido expedido o modificado por alguien distinto a **MOON AEROLÍNEA** 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 Tickete.
 9. No cumpla con las instrucciones impartidas por **MOON AEROLÍNEA** o sus representantes, con respecto a asuntos de seguridad o vigilancia.
 10. Se encuentre en condiciones jurídicas especiales sin la adecuada custodia, o autorización según lo establecido en los RAC.

Parágrafo: En ejercicio de esta facultad discrecional, **MOON AEROLÍNEA** podrá negarse o abstenerse de prestar el servicio de transporte y no será responsable de los gastos que esto represente para el Pasajero en cuyo caso la tarifa del tickete no será reembolsada, excepto en lo previsto en la regulación aplicable.

ARTICULO 11. EQUIPAJE

Los pasajeros podrán llevar 10 kilos de equipaje en bodega (equipaje facturado o registrado) y 5 kilos de equipaje de mano, entre los cuales no se podrán incluir los objetos prohibidos y sustancias peligrosas definidos así por la normativa colombiana.

Se prohíbe el transporte de pescado y mariscos en neveras y contenedores de icopor, cartón o cualquier material que no sea plástico tipo nevera.

El Pasajero podrá transportar las armas conforme con el procedimiento y condiciones contenido en los Reglamentos Aeronáuticos de Colombia.

Las dimensiones máximas permitidas de las piezas de equipaje de mano son: 40 x 25 x 35 cm y de equipaje en bodega son: 25 x 45 x 55 cm.

Toda pieza de equipaje que exceda los pesos y dimensiones máximas permitidas quedará sujeta a cupo, es decir que su transporte estará condicionado y podrá realizarse en un vuelo diferente.

Los coches de bebé y elementos deportivos podrán ser transportados mientras sus



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

dimensiones y peso se encuentren dentro del rango permitido.

MOON AEROLÍNEA 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.

Es obligación del Pasajero o la persona interesada consultar las políticas de Equipajes de **MOON AEROLÍNEA**, las cuales hacen parte integrante del presente contrato, y se encuentran publicadas en la página web: www.moonflights.com.co

Si algún objeto es transportado en contravención de lo establecido en este contrato **MOON AEROLÍNEA** 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 **MOON AEROLÍNEA**, cuando así lo faculte la ley aplicable. **MOON 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 de su equipaje, **MOON AEROLÍNEA** podrá negarse a transportarlo, sin que esto constituya un incumplimiento contractual y sin que sea responsable por los perjuicios que por ello pudiere causarle, excepto en lo previsto en la regulación aplicable.

MOON AEROLÍNEA 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.

Ningún pasajero podrá llevar en su equipaje dinero, metales o valores cuyo valor exceda el máximo permitido por la normativa aeronáutica colombiana. **MOON AEROLÍNEA** podrá abstenerse de transportar el pasajero y/o su equipaje en caso de incumplimiento de dicha disposición.

Bajo ninguna circunstancia el Pasajero podrá llevar en el equipaje objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos, cuyo valor exceda los cincuenta (50) SMMLV (salarios mínimos mensuales legales vigentes) 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.

Cuando un pasajero incumpla la anterior obligación o asuma a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto, conductas perturbadoras o ejecute actos que afecten la seguridad del vuelo, el buen orden, o la disciplina, **MOON AEROLÍNEA** podrá considerar terminado el contrato del transporte y, dependiendo de las circunstancias, abstenerse de transportarlo en dicho vuelo; o interrumpir el transporte que hubiera iniciado.



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

Equipaje Sobredimensionado: Los objetos que los pasajeros deseen transportar y que excedan las dimensiones permitidas anunciadas en el presente contrato serán considerados equipaje sobredimensionado el cual podrá viajar sujetos a espacio disponible en la aeronave.

ARTICULO 12. ITINERARIOS, RETRASOS, CANCELACIONES Y VUELOS

El itinerario registrado en el ticket podrá ser reprogramado o cancelado por **MOON AEROLÍNEA** ante eventos de fuerza mayor, o por causas operacionales en cuyo caso **MOON AEROLÍNEA** informará oportunamente a el Pasajero. Entre las causales de reprogramación o cancelación se encuentran:

Condiciones meteorológicas adversas en el aeropuerto de origen o de destino, cierres de aeropuertos, fallas en las comunicaciones, obstrucciones de pista, cierres de pistas programados por mantenimiento, presencia de ceniza volcánica, visitas presidenciales o diplomáticas y efecto en cadena de cierres o retrasos de vuelos anteriores.

Cuando por razones fuera del control de **MOON AEROLÍNEA**, el Contrato de Transporte no pueda realizarse en las condiciones acordadas, **MOON AEROLÍNEA** podrá:

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

Excepto por lo previsto en la regulación aplicable, **MOON AEROLÍNEA** 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 AEROLÍNEA 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 AEROLÍNEA** 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 13. REEMBOLSOS

Habrá lugar a reembolso u otras compensaciones, según las condiciones y términos establecidos por **MOON AEROLÍNEA** conforme al marco legal aplicable en el caso que por responsabilidad de esta 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, cuando haya adquirido los servicios vía comercio electrónico. La devolución del dinero a favor del comprador no podrá exceder de quince (15) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho y haya cumplido con las siguientes obligaciones:



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

- i) suministrar los datos correctos y completos requeridos por **MOON AEROLÍNEA** para efectuar el proceso,
- ii) La suma será aplicada directamente sobre el instrumento de pago o medio de pago correspondiente o a través del medio acordado entre las partes.
- iii) Debe existir un término igual o mayor a 5 días hábiles entre la fecha de compra del ticket(s) y la fecha inicial del vuelo.
- iv) En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se reintegrará el dinero que comprador hubiese pagado.
- v) El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la celebración del contrato, esto es, de la expedición de los tickets.

Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:

1. Los tickets cuya prestación del servicio haya comenzado.
2. Los tickets que no cumplan con la totalidad de las condiciones anteriormente referenciadas.

La solicitud se debe radicar a través de la página web <https://www.moonflights.com.co/reembolso>

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

MOON 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 tickets 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.

Plazos de inmediatez del reembolso

En cumplimiento del RAC 3, el reembolso por cancelación, retraso, interrupción del servicio, sobreventa o circunstancia atribuible a **MOON AEROLÍNEA** deberá hacerse efectivo tan pronto se reciba la solicitud del pasajero, dentro de los siguientes términos según el medio de pago:

Medio de pago	Plazo máximo de reembolso
Pagos en efectivo	6 horas hábiles siguientes a la solicitud
Tarjeta de crédito, débito u otros medios diferidos o electrónicos	5 días hábiles: orden a la entidad financiera/intermediario dentro de este plazo



Medio de pago	Plazo máximo de reembolso
Desistimiento del pasajero	30 días calendario desde la solicitud
Retracto (medios no tradicionales / a distancia)	15 días calendario desde la solicitud

La tarifa administrativa en ningún caso es reembolsable.

ARTICULO 14. CONDUCTA A BORDO DEL AVIÓN

El pasajero está obligado a acatar las instrucciones de **MOON AEROLÍNEA** y de su personal, en el proceso de embarque o durante el vuelo conforme con la normativa aplicable, en cuyo caso 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, y/o de la aeronave, **MOON AEROLÍNEA** podrá proceder con las medidas necesarias para contener el riesgo, tales como disponer su desembarque, negativa a transportar el pasajero o solicitud a la autoridad para su inmovilización, entre otras.

El Pasajero está obligado 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;
- Cumplir con las instrucciones de la tripulación incluyendo las relativas al uso de tabaco, de alcohol y/o drogas;
- Mantener un comportamiento adecuado de forma que no cause incomodidad, inconveniencia, daño o heridas a los otros pasajeros o a la tripulación.
- Abstenerse de incurrir en conductas o emitir comentarios que causen temor, pánico, o desconfianza en los demás pasajeros, personal de tierra o la tripulación.

Por razones de seguridad, **MOON AEROLÍNEA** 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 en cuyo caso será informado de inmediato a los pasajeros.

ARTICULO 15. 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.



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

Durante el proceso de Check-in (registro en módulo de atención) 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 AEROLÍNEA** tomar y retener copia de ellos, en caso de que sea necesario.

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

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

En caso de que **MOON AEROLÍNEA** sea condenada a pagar o depositar alguna suma de dinero a título de multa, penalidad, o se le ordena abstenerse de ejecutar alguna actividad propia de su objeto social o incurre en algún gasto por razón de los incumplimientos contractuales o normativos del Pasajero, este deberá reembolsar a **MOON AEROLÍNEA** cualquier suma pagada o gasto en el que haya incurrido o a reparar los costos y gastos o pérdidas, o lucro cesante ocasionado con su actuación u omisión.

El Pasajero autoriza a **MOON AEROLÍNEA** a compensar esas sumas o gastos con el valor de Pasajes adquiridos y no utilizados por el Pasajero, en caso de que la tarifa sea reembolsable o con cualquier fondo del Pasajero que esté en posesión de **MOON AEROLÍNEA**.

ARTICULO 16. INSPECCIONES Y DAÑOS

MOON AEROLÍNEA no será responsable por las pérdidas o daños sufridos por el Pasajero o su Equipaje como resultado de inspecciones que realicen las autoridades competentes, en cuyo caso el Pasajero manifiesta comprender y aceptar que la reclamación deberá ser presentada ante la autoridad que haya realizado la inspección. Pese a lo anterior el Pasajero debe someterse a cualquier inspección de seguridad que se requiera por las autoridades competentes.

ARTÍCULO 17. RESERVAS

Una vez realizada la reserva, el sistema generará un código o record que identificará el Tiquete del Pasajero, el cual le deberá ser confirmado (pagado) a través de cualquier medio electrónico disponible (página web, call center o aplicación) o personalmente, en los puntos de venta de tiquetes en los aeropuertos u oficinas de atención de **MOON AEROLÍNEA**.

El Pasajero podrá modificar el horario, la fecha, el titular de la reserva, la hora y el trayecto o ruta siempre que las condiciones tarifarias del tiquete lo permitan y pague los costos adicionales o penalidades, según corresponda.

Si el pasajero no se presenta al vuelo (no Show) el tiquete no podrá ser utilizado en un futuro y el dinero pagado por la tarifa base, tarifa administrativa, según aplique no será



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

reembolsado, siempre y cuando la condición de la tarifa así lo establezca, conforme con las Condiciones Tarifarias que se encuentran publicadas en www.moonflights.com.co

El pasajero deberá pagar el valor del ticket asociado a su reserva inmediatamente se realice la misma, salvo que **MOON AEROLÍNEA** le otorgue un plazo superior para efectuar el pago.

La demora en el pago del valor del ticket asociado a la reserva podrá implicar la pérdida del cupo, el cambio de tarifa a una mayor, o el cierre del vuelo por hora o falta de capacidad, en cuyo caso no será responsabilidad de **MOON AEROLÍNEA**

ARTÍCULO 18. OTROS CARGOS

MOON AEROLÍNEA tendrá derecho y estará facultada para cobrar al Pasajero las penalidades por cambios de fecha, hora, ruta, nombre, No Show y la diferencia de tarifa, en caso de que, por una modificación al contrato de transporte solicitada por el pasajero, la nueva tarifa disponible incremente su valor.

Los valores y las condiciones correspondientes a las penalidades serán los establecidos en las Condiciones Tarifarias publicadas en: www.moonflights.com.co

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

ARTÍCULO 19. SERVICIOS ADICIONALES

MOON AEROLÍNEA podrá cobrar a los pasajeros los costos asociados a la prestación de los servicios de silla de ruedas, persona recomendada, acompañamiento exclusivo, entre otros.

Lo anterior siempre que lo haya informado previamente al Pasajero y las tarifas y condiciones se encuentren publicadas.

Mascotas: **MOON AEROLÍNEA** 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 vigente.
- 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.
- Por tratarse de un riesgo respiratorio propio de la raza y no de una falla en la prestación del servicio, **MOON AEROLÍNEA** no permitirá el transporte en cabina de animales de nariz chata o braquiocefálicos, salvo que se trate de perros lazarillos o mascotas de apoyo emocional debidamente certificados. Dentro de estas razas, se encuentran las siguientes: Bulldog francés, Bulldog inglés, Boston terrier y Donguillo-pug-carlin, entre otras.



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

- Cuando el Pasajero manifieste su interés en transportar una mascota de estas razas por la bodega de carga bajo las condiciones aplicables a dicho servicio, MOON AEROLÍNEA podrá aceptarlo siempre que el Pasajero: (i) presente un certificado veterinario vigente que acredite la aptitud del animal para volar; y (ii) suscriba un documento de información y asunción de riesgo en el que se le informe, de manera clara y previa, el riesgo respiratorio inherente a la raza durante el vuelo. La suscripción de este documento no exonera a MOON AEROLÍNEA de su responsabilidad por el manejo negligente, doloso o con culpa grave del animal durante el tiempo que se encuentre bajo su custodia, conforme a la normativa civil y comercial vigente y a los artículos 42 y 43 de la Ley 1480 de 2011.
- 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 y se encuentren debidamente controlados y asegurados por sus propietarios.

MOON AEROLÍNEA 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.

ARTÍCULO 20. TRANSPORTE DE MENORES DE EDAD

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

Un pasajero adulto puede viajar en trayectos nacionales con un niño menor de dos (2) años sin pagar tarifa alguna por éste, siempre y cuando el menor viaje en sus brazos y no ocupe una silla.

A los niños menores de doce (12) años, se les cobrará en vuelos nacionales una tarifa máxima equivalente a las dos terceras partes (2/3) de la tarifa correspondiente, con derecho a ocupar silla.

Los beneficios de que tratan los párrafos anteriores no serán obligatorios para la aerolínea cuando se trate de tarifas promocionales.

Los pasajeros menores de edad en caso de no viajar con sus padres o representante legal o un adulto responsable autorizado por aquellos, deberán hacerlo recomendados a **MOON AEROLÍNEA**, conforme a las condiciones señaladas por ésta, la cual podrá cobrar cargos adicionales en caso de requerirse la asignación de personal adicional para la custodia del menor o cualquier cuidado adicional que implique costos para ella; dichos cargos serán informados a quién, a nombre del menor pasajero, adquiera el tiquete, al momento de hacerlo.

Los padres o representantes legales del menor, deberán dar los datos personales de la persona autorizada para recibir o recoger al menor en el lugar de destino, respecto de la



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

cual y para este efecto, se entiende que cuentan con la autorización del titular de esos datos.

MOON AEROLÍNEA debe sujetarse a lo establecido en la Ley 1098 de 2006 de infancia y adolescencia, principalmente en lo establecido en los artículos 89 numeral 11, de dicha Ley; en lo referente al apoyo de la autoridad policial, de migración y demás autoridades competentes, en lo tocante a la vigilancia permanente del tránsito de niños, niñas y adolescentes en los terminales aéreos y el artículo 110 en lo referente a los permisos para salir del país.

Con el fin de evitar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes, **MOON AEROLÍNEA** adoptará, de conformidad lo previsto en la Ley 679 de 2001, adicionada por la Ley 1336 de 2009, y en la Resolución 04311 de 2010 de la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, un protocolo de autorregulación o Código de Conducta, documento que debe ser acatado por sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios de transporte aéreo.

En relación con el transporte de menores ningún pasajero podrá utilizar los servicios de **MOON AEROLÍNEA** para la comisión de las siguientes conductas:

Ofrecer a pasajeros y público en general, expresa o subrepticamente, planes de turismo o servicios de transporte que de forma alguna incluyan explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

Suministrar información a pasajeros y público en general, directamente o por interpuesta persona, sobre lugares desde donde se coordinen o practique explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

Conducir a pasajeros o público en general, directamente o a través de terceros, a establecimientos o sitios donde se practique la explotación sexual de niños, niñas y/o adolescentes.

Conducir, directamente o a través de terceros, niños, niñas o adolescentes a establecimientos o sitios, con propósitos de explotación sexual.

Facilitar aeronaves en rutas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.

MOON AEROLÍNEA denunciará ante las autoridades competentes los hechos que, en desarrollo del servicio de transporte aéreo, hubiere tenido conocimiento fundamentado, así como la existencia de sitios relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightSCO



Vigilado
SuperTransporte

ARTÍCULO 21. PASAJEROS CON CONDICIONES ESPECIALES

Mujeres en estado de embarazo:

En el caso de mujeres en estado de embarazo, no deberán viajar por vía aérea si el período de gestación supera las treinta (30) semanas, a menos que el viaje sea estrictamente necesario. En todo caso, tales pasajeras deberán suscribir y presentar a **MOON AEROLÍNEA** un documento avalado con una certificación médica acerca de su aptitud para el viaje, descargando la responsabilidad de la compañía ante cualquier eventualidad que surja de su estado durante el vuelo.

La certificación médica antes indicada deberá tener en cuenta el trayecto y tiempo de duración del vuelo y ser expedida dentro de los diez (10) días, antes del vuelo.

Pasajeros con limitaciones físicas o en estado de enfermedad: Los pasajeros menores de edad, enfermos o que tengan alguna limitación, así como aquellos que por cualquier motivo requieran de la asistencia de otra persona, no deberán ocupar asientos contiguos a las puertas de acceso o salidas de emergencia de la aeronave, a fin de facilitar una eventual evacuación. En el caso de usar muletas, sillas de ruedas o cualquier otro dispositivo, estos deberán ubicarse de modo que no obstruyan la circulación dentro de la aeronave o impidan la evacuación en una situación de emergencia.

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.

Los pasajeros con alguna limitación y los adultos mayores, que requieran asistencia especial, así como los niños menores de cinco (5) años y las mujeres embarazadas, junto con sus acompañantes (en caso de ser necesario), tendrán prelación para el embarque si el espacio disponible en las instalaciones aeroportuarias, lo permite.

MOON AEROLÍNEA deberá brindar a estos pasajeros la asistencia necesaria para su ubicación en la aeronave y en lo posible asignarles el asiento más cómodo posible.

En el caso de enfermos graves que requieran viajar con un médico, **MOON AEROLÍNEA** embarcará prioritariamente tanto al enfermo como al médico acompañante.

Los elementos como caminadores, bastones o muletas no deberán obstruir la circulación en la Aeronave o impedir una eventual evacuación de emergencia, en cuyo caso deberán viajar en la bodega del avión, y a su llegada al destino, serán ser entregados al pasajero en la puerta del avión.

Todo pasajero en condiciones médicas especiales deberá 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 bajo custodia de la Autoridad: Para el transporte de un pasajero bajo condiciones jurídicas especiales, que viaje a órdenes de cualquier autoridad judicial, administrativa, policiva, o encontrándose privado de la libertad por estar sindicado de algún delito, deberán observarse estrictamente las especiales medidas de seguridad previstas en el Plan Nacional de Seguridad Aeroportuaria, o circulares expedidas por la Autoridad Aeronáutica al efecto, y las adicionales que **MOON AEROLÍNEA** requiera con fundamento en la especial condición del mismo. La persona o funcionario responsable de la custodia de dicho pasajero deberá, al ingresar al aeropuerto de origen, contactar a las autoridades de policía, a las de seguridad aeroportuaria y a **MOON AEROLÍNEA**, reportando a dicho pasajero a efectos de que se adopten las medidas pertinentes. En caso de inobservancia de las medidas en cuestión, la aerolínea podrá rechazar al pasajero.

ARTÍCULO 22. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (SARLAFT) Y POLÍTICAS ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN

El Pasajero declara que conocen y se obligan a cumplir en su integridad las disposiciones contenidas en la Resolución 2328 de 2025 de la Superintendencia de Transporte, así como las políticas internas del Sistema de Administración del Riesgo de LA/FT/FPADM – SARLAFT adoptado por **MOON AEROLÍNEA**. En virtud de lo anterior, el Pasajero declara:

1. Que sus recursos no provienen de ninguna actividad ilícita contemplada en el Código Penal Colombiano, incluyendo lavado de activos, financiación del terrorismo o financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva; corrupción ni soborno transnacional.
2. Que en el caso de que sea solicitado por **MOON AEROLÍNEA** suministrará toda la información necesaria para el conocimiento que se soliciten en el marco de sus controles SARLAFT.
3. Que se compromete a reportar al oficial de cumplimiento a través de los correo electrónico sarlaft@moonflights.com.co o la línea ética ubicada en la página web www.moonflights.com.co, cualquier operación o situación inusual, intentada y/o sospechosa, presuntamente proveniente de negocios ilícitos, corrupta o que pretenda ocultar alguna contribución política irregular de cualquier naturaleza u ofrecimiento o promesa a un servidor público nacional o extranjero, de sumas de dinero (u) objetos de valor pecuniario o cualquier beneficio o utilidad a cambio de que ese servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con su negocio.
4. Que conoce y acepta que la inobservancia de los compromisos SARLAFT será considerada incumplimiento grave del contrato y dará derecho a **MOON AEROLÍNEA** a la terminación unilateral del contrato sin lugar a indemnizaciones.



+57 314 3730865



moonflights.com.co



[@moonflightsco](https://www.instagram.com/moonflightsco)



Vigilado
SuperTransporte



ARTÍCULO 23. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Los datos personales de los pasajeros serán tratados conforme con los términos de la Ley 1266 de 2008, la Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, el Decreto 1074 de 2015 en lo que regule esta materia y/o cualquier otra norma que las modifique, adiciones o derogue.

El Pasajero autoriza a **MOON AEROLÍNEA** para realizar el tratamiento de sus datos personales conforme con la normativa vigente y con la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en la página web: www.moonflights.com.co

Publicación: 11 agosto de 2026



+57 314 3730865



moonflights.com.co



@moonflightsco



Vigilado
SuperTransporte