

## DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

### DEBERES:

#### **Presentación En el Aeropuerto:**

El USUARIO deberá presentarse en el aeropuerto de salida y realizar su chequeo, con una hora y media de anticipación, en temporada baja y en temporada alta con dos horas, al momento de adquirir su TIQUETE o RESERVA. Cuando el PASAJERO no se presente con la antelación debida o indicada, la AEROLINEA MOON FLIGHTS S.A.S podrá disponer de su cupo sin previo aviso.

#### **Identificación Del Pasajero:**

El USUARIO deberá presentar su documento de identificación y los documentos de viaje cuando lo la AEROLINEA MOON FLIGHTS S.A.S o las autoridades de migración, policiales, aduaneras o aeroportuarias. Si el PASAJERO no presenta los documentos de identificación exigidos, la AEROLÍNEA rehusará a su embarque. Solo se aceptarán documentos de identificación originales.

Tenga presente que los menores de edad que viajen con registro civil debe ser una copia original con sello de la notaría.

El USUARIO es el único responsable de portar y exhibir los documentos de identificación, visas, entre otros, solicitados por las autoridades competentes.

#### **Procedimiento De Control:**

El PASAJERO está obligado a acatar las normas de seguridad y operación aeroportuaria vigentes y a someterse a las requisas y demás procedimientos de control, así como a las medidas de seguridad impuestas por la autoridad competente la AEROLINEA MOON FLIGHTS S.A.S durante el embarqué, el vuelo y el desembarque.

#### **Ingreso a sala de embarque:**

En los aeropuertos en que existan salas de embarque, el USUARIO deberá acatar las instrucciones de la AEROLINEA MOON FLIGHTS S.A.S, ingresando a esta en el tiempo indicado, una vez se haya producido el chequeo y le sea asignado el respectivo PASABORDO; y procederá al embarque cuando se le indique.

El usuario es responsable de estar en la puerta de abordaje antes indicada y descripta en el pasabordo, después de realizado el primer llamado a abordar por la AEROLINEA MOON FLIGHTS S.A.S y el pasajero no se presenta, la Aerolínea tendrá la potestad de dejarlo sin abordar.

#### **Asignación de Silla:**

El USUARIO deberá ocupar la silla que le sea asignada por competente la AEROLINEA MOON FLIGHTS S.A.S al momento del chequeo, a menos que por requerimiento de la tripulación se le solicite ocupar otra.



### **Comportamiento del Usuario:**

Es obligación del USUARIO acatar las instrucciones de la AEROLINEA MOON FLIGHTS S.A.S, de sus tripulantes y de las autoridades aeronáuticas y policiales, relativas a la seguridad y su comportamiento. DE USUARIO 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; o que de cualquier modo implique molestias a los demás USUARIOS.

### **Tarifas Y Cargos:**

Las Tarifas de la AEROLINEA 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.

### **Equipaje:**

La AEROLINEA 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).



**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.

**Información y generalidades adicional para el usuario, conducta a bordo del avión:**

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.

Los USUARIOS deberán abstenerse, incluyendo, pero sin limitarse a ello, de:

- ✓ Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
- ✓ Operar, durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, teléfonos celulares o satelitales, radios transmisores o receptores portátiles, computadores, y demás equipos electrónicos que puedan interferir con los sistemas de vuelo, comunicaciones o navegación de la aeronave.
- ✓ Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave en los aeropuertos.
- ✓ Obstruir el acceso a las salidas normales o de emergencia de la aeronave o la circulación de personas al interior de la misma, mediante la colocación inapropiada de EQUIPAJES DE MANO u otros objetos, o entorpecer indebidamente los procedimientos de evacuación.
- ✓ Obstruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otras contingencias instaladas en la aeronave;
- ✓ Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelos nacionales, o Internacionales.
- ✓ Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar p nico entr  los demás pasajeros.
- ✓ Agredir física o verbalmente a cualquiera de los USUARIOS o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
- ✓ Causar indebidamente, molestias o cualquier tipo de perturbación a otros PASAJEROS.
- ✓ Llevar consigo, a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos corto-punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.



- ✓ Asumir conductas o ejecutar actos obscenos a bordo de las aeronaves o en los aeropuertos.
- ✓ Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por sin su autorización.
- ✓ Ingresar a la aeronave, o permanecer en ella, en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas.
- ✓ Moverse masiva o tumultuariamente al interior de la aeronave, de modo que pueda verse afectado su centro de gravedad, salvo caso de emergencia que lo ameriten.
- ✓ Obstruir o impedir por cualquier medio la movilización, remolque o rodaje de la aeronave en que viaja o ha de viajar, o de cualquiera otra.
- ✓ Desacatar las instrucciones de la tripulación, fomentar desorden o incitar a otros a que lo hagan.
- ✓ Llevar animales vivos o mascotas en la cabina de pasajeros en los casos en que no sea permitido, contrariando las normas vigentes al respecto, o las instrucciones de la tripulación.
- ✓ Llevar consigo o en el EQUIPAJE DE MANO o registrado, objetos valiosos, dinero en efectivo, divisas, piedras o metales preciosos, cuyo valor exceda a lo permitido por la ley sin declararlos a la Aerolínea (sin perjuicio de la declaración que deba hacerse 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 el vuelo o de las personas a bordo o en los aeropuertos.
- ✓ Ejecutar cualquier acto que innecesariamente, imponga demoras a la salida del vuelo u obligue a su interrupción o desvío.

Cualquier otro acto o hecho que se considere como indebido por parte de la AEROLÍNEA MOON FLIGHTS S.A.S 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. Confirmación de la Reserva: No será necesario que el USUARIO confirme previamente la reserva efectuada, a menos que la AEROLÍNEA lo solicite. No obstante, cuando el pasajero, habiendo adquirido tickete y reserva para vuelo de ida y vuelta (round trip) o con conexión(es) decidan usar el tickete para el trayecto de ida, o el previo a la conexión, por haber realizado dicho trayecto en otro vuelo de la misma o de otra empresa, o empleando otro medio de transporte; deberá avisar a la AEROLÍNEA MOON FLIGHTS S.A.S, que sí volará el trayecto siguiente o el de regreso, si así lo decide,

confirmando de ese modo dicho cupo, lo cual deberá hacerse antes de la salida del vuelo correspondiente al primer trayecto, o a más tardar una hora después. De no hacerlo, la AEROLÍNEA MOON FLIGHTS S.A.S podrá disponer de la reserva hecha para el trayecto subsiguiente a la conexión y/o el de regresó, según el caso.





### **Veracidad de la Información:**

El USUARIO debe suministrar a la AEROLÍNEA o a la agencia de viajes, información veraz sobre sus datos personales. Tales datos incluirán, al menos, nombre completo, documento de identidad, dirección, domicilio y teléfono de contacto del lugar de adquisición del tiquete o de origen del viaje y el nombre, dirección y teléfono de una persona, en cualquier lugar, a quien sea posible contactar en caso de accidente o de cualquier otra contingencia. Para el efecto del presente documento se entiende que el USUARIO cuanta con la autorización de transmitir los datos personales de aquella persona quien es su titular.

En caso de que la información dada a la AEROLÍNEA MOON FLIGHTS S.A.S sea errónea, incompleta o inexacta, no será obligación de ésta informar al USUARIO sobre los cambios que ocurran en los vuelos e itinerarios.

Al realizar la reserva en sus canales de venta y comprar el tiquete acepto las políticas y condiciones de este documento y contrato de transporte.

Te invitamos a visitar nuestra página web para mayor información de nuestro contrato de transporte: <https://www.moonflights.com.co/nosotros/politicas/terminos-politicas-privacidad/>

R1\_PGC\_001\_28\_07\_2023



[www.moonflights.com.co](http://www.moonflights.com.co)



[comunicaciones@moonflights.com.co](mailto:comunicaciones@moonflights.com.co)



CI 3 66 101 Hangar 76-77