

**MOECHI EXPLORER S.A.S.**  
**NIT 901744827-5**

**TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA  
UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.**

**1. CONDICIONES GENERALES**

**1.1. Organización.**

MOECHI EXPLORER S.A.S., identificada con el Número de Identificación Tributaria 901744827-5 y registrado bajo el Registro Nacional de Turismo 184117, opera como una sociedad comercial de derecho privado, específicamente como una agencia de viajes. Su domicilio principal en la ciudad de Leticia- Amazonas. Esta empresa se rige por la Ley 300 de 1996 y su Decreto Reglamentario 2590 de 2009, así como por el Decreto 502 de 1997 emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Decreto 2438 de 2010 del mismo ministerio, la Ley 1480 de 2011, el Decreto 1074 de 2015 y demás normativas complementarias y modificatorias aplicables. Adicionalmente, MOECHI EXPLORER S.A.S. puede poseer varios establecimientos de comercio, registrar marcas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, tener filiales o ejercer control sobre otras sociedades comerciales.

**1.2. Responsabilidad en el proceso de intermediación.**

Los usuarios de esta Agencia de Viajes que adquieran los servicios turísticos ofrecidos son responsables de leer y comprender las disposiciones contenidas en estos términos y condiciones. Si estas no son claras o si no está de acuerdo con alguna de ellas, absténgase de adquirir los servicios ofertados.

MOECHI EXPLORER S.A.S. (junto con sus marcas, filiales y subordinadas), en adelante denominada la Agencia de Viajes, actúa como agente intermediario entre los usuarios (los clientes) y los proveedores de servicios de transporte aéreo o terrestre, alojamiento, alimentación y cualquier otro servicio contratado a través de esta Agencia de Viajes. La Agencia de Viajes se compromete a cumplir con los servicios de intermediación mencionados

y se responsabiliza de estructurar planes turísticos para facilitar al viajero la obtención de cupos aéreos, reservaciones de habitaciones en los hoteles aliados y solicitar los servicios adicionales requeridos, contratándolos por cuenta del usuario de acuerdo con la disponibilidad, según la información proporcionada tanto por los usuarios como por los prestadores de servicios, con las salvedades especificadas en este documento.

En su calidad de intermediario, la Agencia de Viajes no será responsable de la prestación directa de los servicios de los proveedores turísticos, ni tendrá injerencia en sus decisiones o políticas. Por lo tanto, no se responsabiliza por el incumplimiento de los prestadores de servicios en la ejecución de sus obligaciones, ni por imprevistos derivados de eventos de fuerza mayor, como huelgas, atrasos de aerolíneas o servicios terrestres, fenómenos naturales, declaratorias de emergencias sanitarias, entre otros. Tampoco se hará responsable por pérdida, daño o hurto de equipaje, accidentes, enfermedades o fallecimientos. Los usuarios deberán realizar los procesos de reclamación directamente ante las empresas prestadoras del servicio incumplido, con la colaboración de la Agencia de Viajes en lo que sea posible. Se aplicarán las deducciones o penalidades establecidas previamente por los proveedores cuando los servicios no sean utilizados.

MOECHI EXPLORER S.A.S. no asume responsabilidad por la prestación del servicio de transporte aéreo, incluyendo retrasos o modificaciones imprevistas en los horarios de los vuelos dispuestos por las aerolíneas. Los derechos del usuario y los procedimientos para las devoluciones de dinero se rigen por lo dispuesto en el Reglamento Aeronáutico Colombiano (RAC 3), considerando las particularidades de la tarifa aérea adquirida. El derecho al reembolso de los pasajes estará sujeto a las regulaciones de la tarifa aérea correspondiente.

La Agencia de Viajes informará oportunamente sobre los requisitos de documentación y sanidad necesarios para el ingreso al lugar de destino. Sin embargo, es responsabilidad exclusiva del usuario cumplir con estos requisitos, incluyendo los de documentación y sanidad, como las vacunaciones necesarias. Se recomienda al usuario tomar todas las precauciones antes de adquirir servicios turísticos, ya que ni los operadores turísticos ni la Agencia de Viajes se responsabilizan por la no ejecución de los servicios debido a la falta de cumplimiento por parte del usuario en estos aspectos.

### **1.3. Condiciones de venta de los servicios turísticos.**

**1.3.1.** Todos los precios y tarifas publicados en la página web [www.moechiexplorer.com](http://www.moechiexplorer.com), o en cualquier otra propiedad de MOECHI EXPLORER S.A.S. o enviados a través de documento de cotización u oferta comercial, están sujetos a cambios, disponibilidad y vigencia sin previo aviso, así como a la regulación de las reglas tarifarias de los planes hoteleros y aéreos. No obstante, la tarifa confirmada al momento de efectuar la compra del plan no variará y será garantizada. Los impuestos, tasas y contribuciones

que afecten las tarifas aéreas, hoteleras y demás servicios ofrecidos por esta Agencia de Viajes pueden variar en cualquier momento por disposición del Gobierno Nacional, y deben ser asumidos por el usuario al momento de la expedición del plan turístico. En caso de fuerza mayor o caso fortuito antes o durante el viaje, o simplemente para garantizar el éxito del plan, el operador y/o la Agencia de Viajes podrán modificar, reemplazar o cancelar itinerarios, fechas, vuelos, hoteles y servicios turísticos en el lugar de destino. El pasajero acepta estas condiciones al adquirir los servicios. Las políticas de reembolso de los servicios no prestados debido a situaciones de fuerza mayor o caso fortuito serán definidas por cada operador y confirmadas una vez se reserven y expidan los documentos de viaje. La Agencia de Viajes no será responsable solidaria por las sumas solicitadas a título de reembolso. Los reembolsos, en caso de ser aplicables, se realizarán dentro de los 30 días calendario siguientes a la solicitud. En caso de demoras ajenas a la Agencia de Viajes, no se reconocerán intereses sobre las sumas a reembolsar. El porcentaje de reembolso estará sujeto a las condiciones del proveedor, gastos de administración de la Agencia de Viajes y cargos por cancelación, en caso de falta de justificación por parte del usuario o tomador de los servicios turísticos.

- 1.3.2.** Antes de adquirir los planes turísticos, se recomienda consultar sus características y la acomodación máxima permitida por el hotel.
- 1.3.3.** Las condiciones del servicio de alimentación (desayuno) incluido en el plan de viaje serán suministradas por el hotel desde el momento del check-in hasta el check-out.
- 1.3.4.** Se recomienda al viajero tomar el servicio de desayuno prestado por el hotel con antelación al inicio de las actividades contratadas y programadas por los operadores turísticos en la ciudad sede. La Agencia de Viajes no se responsabiliza por la no presentación del viajero al restaurante ni por el no consumo de esta alimentación.
- 1.3.5.** Se respetarán las tarifas de los planes turísticos vigentes al momento de la confirmación de la venta y pago del plan de viaje.
- 1.3.6.** Para los planes turísticos con plazo de pago acordado, se respetará el precio pactado a partir de la confirmación del pago de la reservación dentro de los plazos establecidos. Sin embargo, se establece como plazo máximo para el pago del importe total del plan turístico reservado los 15 días calendario antes de la fecha inicial del viaje.
- 1.3.7.** Las tasas aeroportuarias y la tarifa administrativa aplicable por la emisión del tiquete, así como los impuestos respectivos, estarán sujetos a lo establecido por cada aerolínea. Cualquier diferencia por la variación de dichas tasas deberá ser asumida por el comprador del plan turístico.

- 1.3.8.** Las cotizaciones u ofertas comerciales generadas mostrarán disponibilidad y valores en el momento de su emisión, pero no implican la confirmación de cupos aéreos ni hoteleros. La reconfirmación estará sujeta al pago total de la reserva.
- 1.3.9.** La estadía mínima en todos los planes es de dos (2) noches. Se debe consultar la vigencia, los servicios y las condiciones y restricciones del plan turístico a adquirir.
- 1.3.10.** Las tarifas de los planes turísticos no incluyen llamadas telefónicas a larga distancia, servicio de lavandería, cajilla de seguridad, asistencia médica, medicamentos y otros cargos no especificados.
- 1.3.11.** En Amazonas y otros destinos donde exista impuesto al turismo, el pasajero deberá pagar en el aeropuerto el valor de la tarjeta de turismo o impuesto equivalente.
- 1.3.12.** El peso máximo del equipaje permitido por pasajero está sujeto a las condiciones de cada aerolínea, según la tarifa adquirida.
- 1.3.13.** Para planes reconfirmados, no se permite cambio de aerolínea ni de titular de la reserva después de haberse emitido voucher y tiquete. Los cambios de fecha del tiquete electrónico están sujetos a cobro de penalidades y diferencia en tarifa aérea. Situación similar aplicará para porciones terrestres.
- 1.3.14.** No se reembolsa saldo de planes utilizados parcialmente, excepto por fuerza mayor o caso fortuito debidamente comprobado y probado. En caso de reembolso, se descontarán los gastos de gestión de intermediación y los cargos por cancelación según lo establecido en el contrato de prestación de servicios turísticos.
- 1.3.15.** El valor de las penalidades a las que haya lugar será descontado del valor pagado por el pasajero y/o Agencia de Viajes.
- 1.3.16.** En caso de cancelación de la reserva y deseo de viajar en una fecha posterior, se abonará al nuevo plan el valor pagado menos el valor de las penalidades. El nuevo plan estará sujeto a disponibilidad.
- 1.3.17.** Los menores de edad que ingresen al hotel sin la compañía de sus padres deberán presentar autorización de los padres, copia del registro civil de nacimiento del menor, copia de la identificación de los padres y fotocopia del documento de identidad de la persona autorizada para viajar con el menor. Sin estos documentos, no se permitirá el ingreso.

- 1.3.18.** Los cargos por cancelación se establecen sobre el valor total del plan/paquete adquirido y varían según el tiempo de anticipación a la fecha de inicio de las actividades contratadas.
- 1.3.19.** Las radicaciones de reembolso serán tramitadas por los operadores turísticos y/o empresas responsables del servicio no prestado en un término no mayor a 30 días calendario contados a partir de la radicación de la solicitud, junto con la documentación requerida.
- 1.3.20.** Para la prestación del servicio de traslado aeropuerto – hotel – aeropuerto, el usuario debe cumplir con las normas establecidas por el prestador del servicio durante el traslado.
- 1.3.21.** Todos los viajeros deben tener en regla la documentación personal correspondiente y cumplir con los requisitos en cada caso. Las multas o gastos incurridos por el no cumplimiento de estos requisitos corren por cuenta del pasajero.
- 1.3.22.** La factura electrónica de venta muestra valores totales de los servicios pagados por el usuario, incluyendo los impuestos correspondientes. Será emitida cada viernes, una vez que los servicios contratados hayan sido pagados en su totalidad y se haya enviado la confirmación de pago al correo electrónico designado.
- 1.3.23.** Los servicios incluidos en el plan adquirido son responsabilidad de cada una de las compañías u operadores prestadores de los mismos. MOECHI EXPLORER SAS actúa solo como agente o intermediario frente al cliente.
- 1.3.24.** La Agencia de Viajes se acoge a las políticas de penalidades, retracto y desistimiento establecidas por cada aerolínea. Es responsabilidad del viajero verificar los términos y condiciones de la aerolínea al adquirir el tiquete.
- 1.3.25.** La Agencia de Viajes se reserva el derecho de retirar de las actividades y suspender los servicios a quien atente contra la normalidad o el éxito del servicio. No se hará responsable si el usuario debe retirarse del servicio por razones legales u otras y deberá asumir los gastos adicionales que ello implique. En relación con los servicios no prestados, se aplicarán las políticas de reembolso del operador turístico.
- 1.3.26.** Cuando uno o varios servicios turísticos no puedan ser ofrecidos por circunstancias atribuibles al proveedor, se podrá ofrecer otro servicio de igual calidad o la opción de reembolsar o compensar el precio pactado.

**1.3.27.** En caso de incumplimiento o sobrevendido de los servicios, el prestador tendrá la obligación de prestar otros servicios de igual calidad o de reembolsar o compensar el precio pactado. La responsabilidad recae en el prestador de servicios.

**1.3.28.** Si el usuario no utiliza los servicios pactados, el prestador podrá exigir el pago total del precio establecido o retener el depósito o anticipo recibido.

**1.3.29.** No se permite el ingreso y/o estadía de mascotas en los hoteles.

#### **1.4. Retracto y desistimiento.**

El ejercicio de los derechos de retracto y desistimiento se rige por la Resolución 1375 de 2015 – RAC 3 emitida por la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil y la Ley 1480 de 2011. Cualquier servicio que el usuario opte por dejar de utilizar por decisión personal una vez iniciado el viaje no será reembolsable. Los reembolsos correspondientes se efectuarán dentro de los 30 días calendario siguientes a la solicitud, de acuerdo con las políticas establecidas por cada proveedor de servicios. Sin embargo, en caso de que el proceso requiera más tiempo debido a circunstancias ajenas a MOECHI EXPLORER S.A.S., no se reconocerán intereses sobre las sumas a reembolsar.

Según lo estipulado en la Resolución 1375 de 2015, el usuario tiene la posibilidad de solicitar el retracto o desistimiento del tiquete aéreo. Se aplicarán las condiciones y retenciones establecidas en dicha Resolución. En el caso de ventas realizadas por medios no tradicionales o a distancia, el pasajero puede retractarse de la compra del tiquete aéreo dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la adquisición, siempre que exista un plazo superior a cinco (5) días hábiles antes del vuelo correspondiente al primer trayecto. Asimismo, el cliente puede desistir del tiquete aéreo si la tarifa adquirida no es promocional, siempre y cuando solicite este derecho hasta 24 horas antes del primer vuelo de su itinerario. En caso de retracto, se gestionará el reembolso ante la Aerolínea o proveedor, aplicándose las penalidades y descuentos establecidos por estos. Cabe destacar que la tasa administrativa no es reembolsable.

#### **1.5. Calidad del servicio prestado por los operadores turísticos.**

MOECHI EXPLORER S.A.S., en calidad de agente intermediario, se compromete a garantizar la óptima prestación de servicios operados por terceros, de acuerdo con lo ofrecido y contratado. Nos comprometemos a proporcionar a nuestros usuarios toda la colaboración y gestión necesaria para transmitir a los proveedores cualquier solicitud, queja o reclamo que deseen plantear antes, durante o después de la ejecución de los servicios contratados. Sin embargo, en caso de experimentar alguna dificultad durante la prestación del servicio, el usuario debe comunicarse directa e inmediatamente con el proveedor para resolver la situación de manera

expedita. Esto se debe hacer sin perjuicio de informar a MOECHI EXPLORER S.A.S. sobre la situación para que también podamos tomar las medidas correspondientes.

## **2. MEDIDAS PARA PREVENIR Y CONTRARRESTAR EL TURISMO SEXUAL.**

Conforme al artículo 16 y subsiguientes de la Ley 679 de 2001, la cual establece el estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores de edad, MOECHI EXPLORER S.A.S. desea informar a todos los usuarios de esta Agencia de Viajes sobre nuestro compromiso en la prevención, bloqueo, combate y denuncia de cualquier forma de explotación, alojamiento, uso, publicación o difusión de material, incluyendo imágenes, textos, documentos y archivos audiovisuales, que promueva o esté relacionado con la pornografía o actividades sexuales de menores de edad.

En cumplimiento del artículo 17 mencionado, es importante señalar que tanto la explotación como el abuso sexual de menores de edad son considerados como delitos penales y sujetos a sanciones administrativas según las leyes vigentes en nuestro país. Por ende, como parte de nuestra responsabilidad social y legal, instamos a todos nuestros usuarios turistas a respetar y cumplir estrictamente con estas disposiciones legales.

## **3. ACEPTACIÓN DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

El usuario de esta Agencia de Viajes manifiesta de manera expresa, libre y voluntaria haber leído íntegramente los términos y condiciones aquí expuestos, comprendiendo su naturaleza y alcance. En consecuencia, acepta en su totalidad el contenido de este documento, el cual constituye un acuerdo vinculante entre las partes. El usuario reconoce que, al aceptar estos términos y condiciones, renuncia a cualquier reclamación relacionada con su contenido. De acuerdo con lo establecido en el Decreto 2438 de 2010, el comprador suscrito declara haber sido debidamente informado, y haber recibido, comprendido y aceptado todas las condiciones y restricciones aplicables a los servicios y productos propios, así como a los proveedores, prestadores de servicios turísticos, de asistencia y de transporte asociados que ha adquirido a través de la Agencia de Viajes.

## **4. VIGENCIA.**

MOECHI EXPLORER S.A.S. se reserva el derecho discrecional de modificar total o parcialmente este tratado de términos y condiciones cuando lo considere necesario para adaptarse a cambios legislativos o disposiciones administrativas relacionadas con el turismo y el comercio. Estas modificaciones entrarán en vigencia desde su publicación o en la fecha determinada por la Agencia de Viajes.