

## Ajuste de rutas y vuelos por liquidación y disolución de Avianca Perú

### Guion Preguntas y respuestas

Las versiones anteriores a este documento quedan sin validez

Se actualizan las preguntas 8, 9, 10, 14, 23, 24, 27 y 28

Apreciadas Agencias de viaje:

Con motivo del cierre de fronteras ordenado por los distintos gobiernos a fin de controlar la propagación del COVID-19 el pasado 10 de mayo Avianca Holdings S.A. y algunas de sus subsidiarias se acogieron voluntariamente al Capítulo 11 del Código de Bancarrota de los Estados Unidos. En el marco de esa decisión se tomó la difícil determinación de cerrar las operaciones de la aerolínea Avianca Perú S.A., proceso que se viene ejecutando de acuerdo con las normativas peruanas y de Aeronáutica Civil de ese país. Resultado de esta decisión, **Avianca Perú S.A ya no opera las siguientes rutas:**

Rutas de ida y vuelta				
LIM-EZE	LIM-GRU	LIM-MEX	LIM-SCL	LIM-GYE
LIM-GIG	LIM-SJO	LIM-MIA	LIM-LPB	LIM-UIO
LIM-CUZ	BOG-CUZ			

Avianca contactará a los pasajeros que se vean afectados por estos cambios operacionales a través del correo electrónico o teléfono que fueron registrados en la reserva, para informarle sobre el estado de su vuelo y brindarles diferentes opciones frente a estos ajustes.

Dado que estos cambios pueden generar impacto en nuestros viajeros, preparamos este guion de preguntas y respuestas para contribuir a la consistencia del mensaje. Este documento incluye respuestas a las posibles preguntas que manifiesten viajeros afectados o clientes en general.

**1. ¿Por qué se cancela la operación de Avianca Perú S.A.?**

**R/** Con motivo del cierre de fronteras ordenado por los distintos gobiernos a fin de controlar la propagación del COVID-19 el pasado 10 de mayo Avianca Holdings S.A. y algunas de sus subsidiarias se acogieron voluntariamente al Capítulo 11 del Código de Bancarrota de los Estados Unidos para reorganizar a la Compañía. En el marco de esta decisión, se tomó la difícil determinación de cerrar las operaciones de la aerolínea Avianca Perú S.A., proceso que se desarrolla de acuerdo con las normativas peruanas y de Aeronáutica Civil de ese país.

**2. Tengo un boleto con Avianca Perú, ¿cómo puedo averiguar si mi vuelo se afectó por la suspensión de operaciones?**

**R/** Los pasajeros afectados por la suspensión de las rutas están siendo contactados por correo electrónico o vía telefónica, según sus datos registrados en la reserva. Si aún no ha sido contactado y desea conocer el estado de su vuelo puede ingresar a la página web o aplicación móvil, opción Estado de tu boleto o tomar contacto con su agencia de viaje en caso de que el ticket haya sido comprado por ese canal.

**3. ¿Desde cuándo se cancelarán los vuelos por la liquidación de Avianca Perú?**

**R/** A la fecha ya no se realizan vuelos domésticos ni internacionales operados por Avianca Perú S.A.

**4. ¿Qué rutas/vuelos serán afectadas por el cierre de Avianca Perú?**

**R/** Se cancelaron la ruta LIM-CUZ-LIM y se dejó de operar los siguientes vuelos:

VUELO	FRECUENCIAS	ORIGEN	DESTINO	HORA SALIDA	HORA LLEGADA
AV854	1234567	CUZ	LIM	7:10	8:40
AV860	1234567	CUZ	LIM	18:30	20:00
AV862	1234567	CUZ	LIM	12:55	14:25
AV853	1234567	LIM	CUZ	05:00	06:20
AV859	1234567	LIM	CUZ	16:20	17:40
AV861	1234567	LIM	CUZ	10:45	12:05

**NOTA INTERNA:** Para fines de orientación sobre los protocolos de protección al pasajero por la liquidación de Avianca Perú, se considera la fecha de cancelación efectiva de esta ruta el 1 de julio de 2020.

17 de octubre de 2020

Información exclusiva para canal de Venta Directa y Agencias de viajes, No se aprueba la distribución de esta información a cliente final y/o publicación en canales masivos de comunicación.

Se cancelaron las siguientes rutas internacionales operadas por Avianca Perú:

VUELO	FRECUENCIAS	ORIGEN	DESTINO	HORA SALIDA*	HORA LLEGADA*
AV903	1234567	MIA	LIM	15:50	20:20
AV902	1234567	LIM	MIA	10:40	16:25
AV963	1234567	MIA	LIM	15:00	20:30
AV962	1234567	LIM	MIA	10:10	15:55
AV965	1234567	LIM	EZE	21:50	04:10
AV964	1234567	EZE	LIM	05:50	08:30
AV624	1234567	SCL	LIM	05:55	08:45
AV625	1234567	LIM	SCL	21:55	02:30
AV624	1234567	LIM	SJO	10:10	13:05
AV625	1234567	SJO	LIM	15:50	20:25
AV909	1234567	LIM	UIO	10:25	12:55
AV908	1234567	UIO	LIM	18:25	20:40
AV916	1234567	GRU	LIM	06:05	09:05
AV917	1234567	LIM	GRU	21:40	04:35
AV7391	1234567	LPB	LIM	08:00	09:05
AV7390	1234567	LIM	LPB	21:45	00:40
AV920	1234567	GIG	LIM	05:35	09:15
AV921	1234567	LIM	GIG	21:30	4:30
AV7390	1234567	GYE	LIM	18:25	20:20
AV7391	1234567	LIM	GYE	10:45	13:05
AV961	1234567	MEX	LIM	12:55	19:35
AV960	1234567	LIM	MEX	10:30	15:50
AV144	1234567	CUZ	BOG	10:30	13:45
AV145	1234567	BOG	CUZ	06:20	09:40

\*Aplica horas locales

**NOTA INTERNA:** Para fines de orientación sobre los protocolos de protección al pasajero por liquidación de Avianca Perú, se considera la fecha de cancelación efectiva de estas rutas el 1 de octubre de 2020

## 5. ¿Avianca dejará de operar definitivamente a Perú?

**R/** Las aerolíneas que son parte de Avianca Holdings continuarán sirviendo las rutas internacionales desde y hacia Perú a través de los hub de Colombia y El Salvador. Si bien Perú ya levantó las restricciones de las operaciones aéreas internacionales, al momento analizamos el plan operativo y próximamente comunicaremos la oferta de itinerarios desde Lima hacia Bogotá y/o San Salvador, así como las opciones de conexión a otros destinos, previstas para iniciar en 2021.

**6. ¿Por qué cancelaron la ruta Bogotá-Cuzco? Pregunta Nueva**

R/ La cancelación de esta ruta es parte del proceso de liquidación y disolución de Avianca Perú S.A. iniciado en mayo pasado.

**7. ¿Qué rutas seguirá operando Avianca Holdings?**

R/ Avianca ha reanudado sus operaciones en algunos de los mercados de la región y actualmente aún está diseñando la red de rutas hacia desde algunos mercados. Según se sigan concretando las operaciones, incluidas las de Perú, se comunicará por los canales oficiales.

**8. ¿Qué pasará con los pasajeros que tienen su boleto en rutas internacionales, (incluida la reciente cancelación de Bogotá-Cuzco) comprado con Avianca Perú y se ven afectados por el cierre de esa compañía? [Actualizada]**

R/ Según las fechas de compra y/o vuelo pueden aplicar:

- Los pasajeros cuyos vuelos internacionales hayan sido comprados antes del 31 de agosto de 2020, con fecha de vuelo entre el **1ro de julio y el 31 de octubre de 2020** y que sean afectados debido a la decisión de cierre de Avianca Perú, pueden solicitar el bono Avianca en [www.avianca.com](http://www.avianca.com), opción "[Solicita tu bono Avianca](#)" para reprogramar su viaje a cualquier destino internacional de Avianca, para volar hasta el 31 de diciembre de 2021 (sujeto a disponibilidad) sin cobro de penalidad por cambio.

Si la fecha de viaje que eligen para su nuevo vuelo es antes del 30 de noviembre de 2020 en el origen y destino original, la aerolínea no cobrará penalidad ni diferencia tarifaria. No aplica para tiquetes con origen-destino Perú.

**NOTA INTERNA: Para pasajeros con tiquete original en placa 134**

- Si el pasajero cuenta con un tiquete internacional con fecha de compra **entre el 04 de marzo de 2020 y el 31 de agosto de 2020, independientemente de la fecha de vuelo original**, el pasajero podrá reacomodar su vuelo para volar hasta el 31 de diciembre de 2021 sin pago de penalidad, pero puede aplicar diferencia tarifaria.

Si el pasajero adelanta su vuelo para antes del 30 de noviembre de 2020 se le puede exonerar diferencia tarifaria en caso aplique punto común. No aplica para tiquetes con Origen-Destino Perú.

**NOTA INTERNA: Para pasajeros con tiquete reexpedido o emitido originalmente en placa 134.**

17 de octubre de 2020

Información exclusiva para canal de Venta Directa y Agencias de viajes, No se aprueba la distribución de esta información a cliente final y/o publicación en canales masivos de comunicación.

- Si el pasajero cuenta con un tiquete internacional **comprado antes del 04 de marzo de 2020 pero con fecha de vuelo posterior al 1ro de noviembre de 2020**, la aerolínea está analizando el procedimiento a seguir, puesto que por el momento no estas fechas no se encuentran cubiertas por las exoneraciones vigentes. Recomendamos al pasajero estar atento a posibles ampliaciones de estas en las siguientes semanas.

Recomendamos a los pasajeros estar atentos a los correos electrónicos y teléfonos de contacto que fueron documentados al momento de comprar el boleto o a los datos registrados en su perfil LifeMiles.

Si en un tiempo prudencial los viajeros no son contactados por la aerolínea, les agradecemos realizar la revisión de su vuelo a través de la página [www.avianca.com](http://www.avianca.com) o aplicación móvil.

## 9. ¿Qué opciones tienen los pasajeros con tiquetes para volar en la ruta LIM-CUZ comprados con Avianca Perú? [Actualizada]

R/ Según las fechas de compra y/o vuelo pueden aplicar:

- Los pasajeros con boletos en la ruta LIM-CUZ para volar entre el **1ro de julio y el 31 de octubre de 2020** y pasajeros con boletos en la ruta BOG-CUZ para volar entre el **1ro de octubre y el 31 de octubre de 2020, con fecha de compra hasta el 31 de agosto de 2020**, podrán solicitar el bono Avianca a través de la página [web www.avianca.com](http://www.avianca.com), opción "[Solicita tu bono Avianca](#)" para que puedan redimirlo para volar en vuelos internacionales desde y hacia Perú, que seguirán siendo operados por las aerolíneas que son parte de Avianca Holdings, **hasta el 31 de diciembre de 2021** (sujeto a disponibilidad) sin cobro de penalidad por cambio. Cabe mencionar que, según la nueva fecha de viaje, puede aplicar cobro de diferencia tarifaria.
- Si el pasajero cuenta con un tiquete para ruta Lima-Cuzco que fue comprado después **del 4 de marzo de 2020 y hasta el 31 de agosto de 2020**, el pasajero podrá reacomodar su vuelo en otra ruta para volar hasta el **31 de diciembre de 2021** sin pago de penalidad, pero puede aplicar diferencia tarifaria.
- Si el pasajero cuenta con un tiquete LIMCUZLIM comprado antes del 04 de marzo de 2020 pero con fecha de vuelo posterior al 1ro de noviembre de 2020, la aerolínea está analizando el procedimiento a seguir, puesto que por el momento estas fechas no se encuentran cubiertas por las exoneraciones dadas. Se recomienda al pasajero estar atento a posibles ampliaciones de estas en las siguientes semanas.

Si el pasajero definitivamente no acepta el bono y solicita su reembolso, se le debe remitir a [www.avianca.com](http://www.avianca.com) para que inicie el proceso o a la agencia de viajes, en caso la compra se haya realizado la compra por ese canal.

## 10. ¿Cómo se puede utilizar el bono de Avianca?

**R/** Los clientes que accedan al bono deben tener en cuenta que ese documento permite:

- Recibir el valor total del tiquete no volado.
- Usarlo a cualquier destino internacional de Avianca.
- Volar cuando quiera, completando su viaje hasta el 31 de diciembre de 2021, sujeto a disponibilidad.
- Tener más plazo para reprogramar su viaje hasta el 31 de diciembre de 2021.
- Cambiar sin pagar penalidad ni diferencia tarifaria, si el nuevo vuelo es antes del 30 de noviembre de 2020 al origen y destino original. **Nota: no aplica para tiquetes con Origen – Destino Perú.**

## 11. Mi vuelo ha sido afectado por la cancelación de operaciones de Avianca Perú, recibiré alguna compensación?

**R/** La cancelación de operaciones por el cierre de Avianca Perú está siendo notificada a los pasajeros afectados por lo que no aplica compensación. La aerolínea está brindando alternativas para los clientes afectados (revisar lo detallado en la pregunta 7 y 8, respectivamente).

## 12. Puedo solicitar un cambio de ruta para mi boleto emitido por Avianca Perú para volar a cualquier otro destino de AVH?

**R/** Sí, el pasajero podrá comunicarse con el equipo del call center y realizar el cambio en vuelos de las aerolíneas de Avianca Holdings, según disponibilidad y en línea con las políticas establecidas para este proceso.

## 13. Si solicité el bono para mi boleto emitido por Avianca Perú, ¿puedo redimirlo en la web?

**R/** No. Todos los bonos de tiquetes emitidos por Avianca Perú podrán redimirse únicamente a través del Call Center (incluso los bonos de tiquetes comprados en agencias de viaje, tiquetes Corporativos y tiquetes redimidos con millas).

## 14. ¿Qué pasara con los pasajeros que tienen su boleto comprado en tarifa de millas y no había iniciado trayecto?

**R/** Los pasajeros con tiquetes comprados con millas, sin uso y con menos de 12 meses desde su fecha de emisión, podrán reacomodarse sin cobro de penalidad por cambio hasta el 31 de diciembre de 2021 (cobros por diferencia tarifaria pueden aplicar), conforme a las políticas de LifeMiles. Adicionalmente, si deciden reacomodarse en vuelos antes del 30 de noviembre de 2020, manteniendo la misma ruta o a puntos comunes, exonerando penalidad por cambio y diferencia tarifaria **Nota: no aplica para tiquetes con Origen – Destino Perú.** Si el tiquete tiene más de 12 meses de emitido, únicamente podrán hacer cambios de itinerario (fecha y/o hora, no aplica cambio de ruta).

**15. ¿Un boleto comprado en tarifa de millas que ha sido parcialmente utilizado, puede ser reembolsado?**

**R/** No. Si el tiquete está parcialmente utilizado, no es posible reembolsar millas, solo se puede manejar cambio de itinerario (fecha y/o hora, no cambio de ruta) y este será realizado por el equipo de cambios voluntarios Millas del Call Center, según el proceso establecido por la compañía. Cuando la ruta del cliente sea Lima-Cuzco o Bogotá-Cuzco, se escalará el caso al equipo de LifeMiles, quien dará respuesta al cliente acorde con el proceso establecido.

**16. ¿Un boleto comprado con millas que fue emitido con más de 12 meses, puede ser reembolsado?**

**R/** No. Un tiquete emitido con millas hace más de 12 meses no podrá ser reembolsado independientemente de si el tiquete está parcialmente usado o no.

**17. ¿Se reembolsará los productos y servicios de Travel Smart que se vean afectados por la suspensión?**

**R/** En el marco del cierre de las operaciones de la aerolínea Avianca Perú, Avianca Holdings está analizando el procedimiento para el tema de los reembolsos. En cuanto la aerolínea tenga una definición al respecto, lo estará comunicando.

**18. ¿Cómo se manejarán los endosos de pasajeros para rutas internacionales?**

**R/** En el marco del cierre de las operaciones de la aerolínea Avianca Perú, Avianca Holdings está analizando el procedimiento para endosos de pasajeros. En cuanto la aerolínea tenga una definición al respecto, lo estará comunicando.

**19. ¿Los boletos corporativos puede ser reembolsados o transferidos (cambio de nombre)?**

**R/** En el marco del cierre de las operaciones de la aerolínea Avianca Perú, Avianca Holdings está analizando el procedimiento para el tema de los reembolsos. Estos boletos sí permiten el cambio de nombre.

**20. ¿Los beneficios corporativos (waivers y upgrades) se mantienen?**

**R/** Sí, dado que estos beneficios son otorgados a nivel de la cuenta corporativa y no están ligados a un boleto en específico.

**21. ¿Cuál será el manejo que se dará a grupos ya emitidos?**

**R/** Avianca dispondrá de una serie de alternativas para proteger a sus clientes que viajan en grupo, ofrecerá vuelos en la red AVH con conexión en otros destinos.

## 22. ¿En el caso de grupos ya emitidos y bloqueos, se podrá reembolsar los boletos sin pago de penalidad?

R/ Avianca dispondrá de alternativas de itinerario para sus clientes en grupo, ofreciendo vuelos disponibles en la red AVH. Adicionalmente, si las fechas de emisión y vuelo están cubiertas por el documento de exoneración vigente, los pasajeros pueden hacer el cambio de tiquete a bono para que pueda ser utilizado en otros productos de la aerolínea.

## 23. Hice una solicitud de reembolso y me llegó un rechazo ¿cuál es el motivo por el cual no procesan mi pedido? [Pregunta nueva]

R/ Los boletos que fueron comprados en Avianca Perú han sido reexpedidos, debido al proceso de liquidación y disolución de esa compañía y eso generó que su solicitud de reembolso haya sido rechazada. Al aplicar este proceso, a usted se le asignó un nuevo número de tiquete con el que podría volar en una de las aerolíneas que son parte de Avianca Holdings, (el nuevo boleto conserva el código de reserva).

**NOTA INTERNA:** Esta situación se presenta en tiquetes que cambiaron de placa 530 a 134. Recomendamos validar en sistemas el estado de su boleto para guiar al pasajero en el proceso que debe seguir.

## 24. Si ya he radicado una solicitud de reembolso para un tiquete de Avianca Perú que fue reexpedido, ¿debo realizar una nueva solicitud?

R/ Sí. La solicitud original de reembolso será rechazada a través de BSP Link, informándote el número del nuevo tiquete reexpedido por la aerolínea en placa 134. Debido a la cantidad de solicitudes que hemos recibido no se tiene un tiempo estimado para dar respuesta, sin embargo, la aerolínea ofrece alternativas para el uso del tiquete en nuevos servicios de la aerolínea, que recomendamos revisar antes de radicar una nueva solicitud de reembolso.

Si un cliente solicita el reembolso, el proceso a seguir es:

### a) Para que el pago quede a nombre de la agencia de viajes:

Radica una nueva solicitud con el tiquete reexpedido en placa 134 en [avianca.com](http://avianca.com) o CTOs (Center Ticketing Office), adjuntando la carta de responsabilidad en el papel membretado de la agencia de viajes, firmada por el representante legal de la agencia- y adjunto documento de existencia de representación legal o su equivalente y copia de documento de identificación del gerente general de la agencia o su representante legal-, con la relación de los nuevos tiquetes reexpedidos. Deberás ingresar los datos de pago de la agencia de viajes. Para este proceso es necesario adicionar a los documentos anteriormente citados una certificación comercial expedida por Avianca. El control de que los documentos correspondan al gerente general, director o representante legal de la agencia, será realizado por la base de ventas.

**Nota: No aplica para tiquetes POS Perú.**



**b) Para reembolso de tiquetes corporativo con forma de pago cash:**

Si se desea que el reembolso se haga a la agencia de viajes, debe adjuntarse: la carta de responsabilidad en el papel membretado de la agencia de viajes, firmada por el representante legal de la agencia- y adjunto documento de existencia de representación legal o su equivalente y copia de documento de identificación del gerente general de la agencia o su representante, con la relación de los nuevos tiquetes reexpedidos. También debe adjuntarse carta o correo electrónico del Travel Manager autorizando el pago a la agencia de viajes. Si el pago se realizó en tarjeta de crédito, no se solicitará la documentación previamente mencionada; excepto si la tarjeta de crédito está cancelada, caso en el cual si se solicitarán estos documentos y adicionalmente se requerirá el soporte de cancelación de la tarjeta de crédito.

Si la cuenta corporativa desea que el reembolso se haga a la cuenta de la empresa directamente y no a la agencia de viajes, debe realizarse una solicitud de reembolso a través de canales directos. El control de que los documentos correspondan al gerente general, director o representante legal de la agencia, será realizado por la base de venta.

**Nota: No aplica para tiquetes POS Perú**

**c) Si deseas que el pago quede a nombre del titular del boleto**

Indicar al cliente que debe radicar una nueva solicitud con el tiquete reexpedido en placa 134, a través de los canales avianca.com o CTOs (Center Ticketing Office). El cliente deberá ingresar sus datos de pago del tiquete original en la solicitud.

**25. ¿Qué sucede si el tiquete emitido por Avianca Perú (placa 530) fue pagado con dos formas de pago (ejemplo efectivo + tarjeta de crédito).**

**R/** El reembolso se efectuará a la forma de pago de mayor proporción. Si la aerolínea requiere más información acerca de la forma de pago, Avianca se podrán en contacto al mail registrado en la solicitud del reembolso.

**26. Si requiero el reembolso de un boleto en Uruguay que fue pagado con Credit Card (OCA) en Uruguay, ¿cuál es el manejo.**

**R/** Para los pagos realizados con la tarjeta OCA en Uruguay, el reembolso se hará en efectivo.

17 de octubre de 2020

Información exclusiva para canal de Venta Directa y Agencias de viajes, No se aprueba la distribución de esta información a cliente final y/o publicación en canales masivos de comunicación.

**27. Si deseo realizar una solicitud de reembolso de un EMD de grupos reexpedida en placa 134, ¿qué debo hacer? [Pregunta nueva]**

Tanto si ya habías hecho una solicitud de reembolsos para la EMD iniciando en numeración placa 530, como si deseas hacer una nueva solicitud de reembolsos, debe:

- a) Debes solicitar autorización de grupos para ingresar la solicitud de reembolsos. Para Perú y SAM se podrá hacer la solicitud a través del correo [grupos.avianca@avianca.com](mailto:grupos.avianca@avianca.com).
- b) Una vez aprobada la solicitud por el área de Grupos, te harán llegar también la numeración de la nueva EMD reexpedida en placa 134.
- c) Debes realizar la solicitud de reembolso a través de [avianca.com](http://avianca.com) con el nuevo documento iniciando con numeración 134 que te ha hecho llegar el equipo de grupos en el correo de autorización.

Para EMDs emitidas en países diferentes a PER, puedes radicar la solicitud a través del CTO.

- d) Debes adjuntar en la solicitud el correo de grupos, e ingresar los datos de pago de la agencia de viajes.

Ten en consideración, que si ya habías hecho una solicitud de reembolsos previa con el número de EMD iniciando con numeración 530, esa solicitud inicial de BSP o RTS en el canal CTO, se rechazará indicando el siguiente mensaje: "Su EMD ha sido migrada a placa 134, por favor solicitar la autorización de grupos del nuevo documento"

**28. Si deseo realizar una solicitud de reembolso de un tiquete de grupos reexpedida en placa 134, ¿Qué debo hacer? [Pregunta nueva]**

R/ Por favor dirigirse a la pregunta 23 de este comunicado

-FIN-