

Información sobre protección a clientes por el COVID-19

Versión 26. 21 de julio de 2020

Tenga en cuenta que lo resaltado en **este color** es contenido nuevo o actualizado en esta versión.

Capítulos:

1. **Medidas generales**
 - a. [Protocolos Avianca, medidas y dudas generales](#)
 - b. [Medidas de gobiernos, autoridades y aeropuertos](#)
2. **Medidas de Protección a Clientes**
 - a. [Exoneraciones](#)
 - b. [Compra con Tranquilidad](#)
 - c. [Bono](#)
 - d. [Preguntas para manejo interno – Compra con tranquilidad](#)
 - e. [Preguntas para manejo interno – Sobre el bono y sus condiciones](#)
 - f. [Protección especial a clientes con tiquetes comprados en Brasil](#)
 - g. [Manejo de grupos afectados](#)

Contexto

En el siguiente guion compartimos las medidas tomadas para proteger a los clientes en el marco de la suspensión temporal de nuestras operaciones en gran parte de las regiones, debido a las medidas tomadas por diferentes gobiernos frente a la pandemia del COVID-19, que han implicado el cierre de fronteras y aeropuertos.

Hemos preparado este guion de preguntas y respuestas para contribuir a la consistencia del mensaje (**Aplicación Tripulaciones, aeropuertos, call center, redes sociales y ventas**). Esta versión excluye preguntas que ya no aplican, dadas las actuales circunstancias.

Medidas Generales

Protocolos, medidas y dudas generales

1. **¿Qué opciones de cambios tengo? [Contenido actualizado]**

Si usted ya tiene definida una nueva fecha de viaje puede gestionar sus cambios en Avianca.com o su agencia de viajes. Si todavía no la tiene, y su vuelo original estaba programado para viajar entre el 1 de marzo y el 31 de octubre de 2020, puede inscribirse para que le sea enviado un bono Avianca que podrá ser usado cuando quiera reprogramar el viaje o hasta el 31 de diciembre de 2021 en [este enlace](#).

2. **¿Qué canales de atención hay disponibles para ayudar a los viajeros?**

Usted puede encontrar toda la información sobre las medidas tomadas por Avianca, las exoneraciones y política de flexibilidad activas, nuestros protocolos y más, en Avianca.com, haciendo clic en el banner superior que dice "Información importante en relación con el COVID-19", o solicitarla a Vianca, nuestra asistente virtual de Facebook Messenger. Además, puede gestionar su reserva desde Avianca.com en la sección Tu Reserva.

Medidas de gobiernos, autoridades y aeropuertos

3. **¿Qué países tienen restricciones en este momento?**

La lista de países que activa restricciones respecto al brote del virus y el alcance de dichas restricciones aumenta o cambia constantemente. Por esta razón le recomendamos a los viajeros consultar periódicamente las páginas oficiales del gobierno o autoridad de salud del país que va a visitar para verificar las restricciones vigentes. **En el siguiente enlace se pueden consultar también:**

<https://www.iata.org/en/programs/safety/health/diseases/government-measures-related-to-coronavirus/>

4. **¿Si viajo desde _____ hacia Colombia me dejarán en aislamiento/cuarentena?**

De acuerdo con las últimas directrices del gobierno nacional, con respecto a la situación excepcional del COVID-19:

- A partir de las 0:00 del 23 de marzo de 2020 ningún viajero internacional, colombiano, residente o extranjero no residente podrá ingresar a Colombia ni hacer tránsito.
- Los pasajeros con destino San Andrés, Providencia y Santa Catalina no podrán ingresar a la isla, ya que se restringe el ingreso de turistas hasta el 30 de mayo.

Le recomendamos consultar las **páginas oficiales de las autoridades migratorias** y de salud de los distintos países para obtener más información.

5. **Si soy colombiano o residente en Colombia mayor de 70 años y tengo un viaje planeado ¿podré hacerlo?**

Desde las 7:00 am del 20 de marzo de 2020 no se permitirá el abordaje de personas de 70 años o mayores, debido a la restricción de aislamiento preventivo emitido por el Gobierno Nacional. En principio la restricción estará vigente por la extensión de la emergencia sanitaria.

6. **¿Desde cuándo entró en vigor el cierre de fronteras aéreas ordenado por el Gobierno de Colombia?**

La medida aplica desde las 00:00 horas del 23 de marzo de 2020.

7. **Si mi destino final no es Colombia, sino que voy en conexión a otro destino internacional, ¿me exigirán aislamiento en Colombia?**

Los pasajeros internacionales en conexión NO pueden viajar a Colombia desde las 0:00 del 23 de marzo de 2020.

8. **¿En este momento se puede volar hacia El Salvador?**

Desde el 18 de marzo el gobierno de El Salvador ordenó cerrar las operaciones del aeropuerto Internacional de San Salvador y solo continua en funcionamiento para recibir transporte aéreo de carga y misiones humanitarias. De momento no tenemos confirmación por parte del gobierno de cuándo se reactivarán las operaciones aéreas comerciales. Tan pronto se tengan fechas definidas se avisará oportunamente.

9. **¿En este momento se puede volar hacia Ecuador?**

Los vuelos domésticos están abiertos desde 1 de junio; los internacionales desde el 4 de junio. Avianca tomó a decisión de iniciar vuelos domésticos a partir del 15 de junio e internacionales cuando se pueda establecer conexión con países como Colombia y El Salvador.

10. **¿Qué otros países han generado medidas de aislamiento o restricciones de ingreso?**

La lista de países que activa restricciones respecto al brote del virus y el alcance de dichas restricciones aumenta o cambia constantemente. Por esta razón le recomendamos a los viajeros consultar periódicamente las páginas oficiales del gobierno o autoridad de salud del país que va a visitar para verificar las restricciones vigentes. **También se pueden consultar [aquí](#).**

11. **¿De qué se tratan las medidas adoptadas por el gobierno de Brasil para proteger a los pasajeros que han visto sus itinerarios afectados por el COVID-19?**

El Gobierno de Brasil anunció que todo pasajero cuyo itinerario de viaje se vea afectado por la situación de Covid-19 y su compra se haya realizado en Brasil, no está obligado a pagar penalidad ni diferencia tarifaria por cambios en su nuevo itinerario. Esta medida aplica para boletos emitidos en Brasil hasta el 31 de diciembre de 2020 en vuelos de Avianca Holding, con fecha de viaje entre el 1 de marzo de 2020 y el 31 de octubre de 2020.

Esta medida incluye una serie de condiciones que se desarrollarán ampliamente en el subcapítulo: *protección especial a clientes con tiquetes comprados en Brasil*. [Ver aquí](#)

Capítulo 2. Medidas de protección a clientes

Preguntas sobre Exoneraciones

1. **¿En qué rutas tienen exoneraciones activas para cambios?**

Actualmente tenemos exoneración activa para todas las rutas operadas por Avianca. (ver detalle en la pregunta 2 de este capítulo).

2. **Si tengo un vuelo programado con destino final _____ y quiero cambiar o cancelar mi viaje, ¿puedo hacerlo? [Contenido actualizado]**

Todos los tiquetes domésticos e internacionales emitidos hasta el 31 de agosto de 2020 con fecha de vuelo entre el 1 de marzo y el 31 de octubre de 2020 podrán completar el formulario en la página web para cancelar su itinerario actual y recibir un bono por el valor total del tiquete o segmento no volado, que podrá cambiar hasta el 31 de diciembre de 2021 para programar un nuevo viaje con fecha máxima de vuelo del 31 de diciembre de 2021.

- **Italia:** la exoneración de penalidad para tiquetes comprados o redimidos con millas desde/hacia Italia, vía Avianca, emitidos antes del 26 de febrero de 2020 con fecha de vuelo en 2020.
- **China:** la exoneración de penalidad para tiquetes comprados o redimidos con millas desde/hacia China, vía Avianca, emitidos antes del 31 de enero de 2020 con fecha de vuelo en 2020.

Adicionalmente, por tratarse de un factor externo, de fuerza mayor y situación excepcional no aplica ningún tipo de compensación.

Condiciones

- Aplica para cambio de fecha, vuelo y ruta (en puntos comunes) a cualquier destino operado por AVH sin pago de penalidad ni diferencia tarifaria para pasajeros cuya nueva fecha de vuelo sea hasta el 30 de noviembre de 2020. Si el cambio de ruta se solicita para puntos no comunes aplicará cobro de diferencia tarifaria.
- El cambio de itinerario puede generar diferencias a pagar por concepto de tarifa para tiquetes cuya nueva fecha de vuelo sea a partir del 1 de diciembre de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2021.
- El cambio de itinerario se podrá solicitar hasta el 31 de diciembre de 2021, para completar viaje hasta el 31 de diciembre de 2021.
- Puede ser exonerado el valor de la tarifa administrativa dependiendo del canal de compra del tiquete no volado. En el caso del cobro de *service fee* por cambio en el Contact Center, este se exonerará para aquellos escenarios de cambio/redención que NO son procesables en la página web.

- Aplica para pasajeros 'No show' entre el 1 de marzo y el 31 de octubre de 2020. Si la agencia de viajes no puede abrir la reserva para realizar cambios en el itinerario puede remitirse al call center.
- Para esta situación no aplica compensación.
- Los boletos en talla XS podrán reprogramar su itinerario y el cambio debe hacerse manualmente en GDS AMADEUS. Para boletos emitidos a partir del 4 de abril el cambio se puede realizar por ATC. En caso de no procesar automáticamente se debe realizar de forma manual.
- Para otros GDS se pueden realizar los cambios de talla XS de forma manual.
- **Cantidad de cambios:** Aumentamos la cantidad para los tiquetes con nueva **fecha de vuelo antes del 30 de noviembre de 2020** permitiendo **múltiples cambios**. **En el caso de Agencias se permiten máximo 3 cambios**. Para todos los tiquetes (independientemente de la fecha de compra y de si han sido afectados o no) va a aplicar lo siguiente:
 - Múltiples cambios, sin cobro de diferencia tarifaria ni de penalidad, si la fecha de vuelo es antes del 30 de noviembre de 2020 mientras sea en la misma cabina y a puntos comunes. Si el cambio se hace a puntos no comunes, se debe cobrar la diferencia tarifaria.
 - Para cambios después del 1 de diciembre de 2020 y hasta antes del 31 de diciembre de 2021, sólo se exonerará la penalidad una vez; a partir del segundo cambio, se cobrará penalidad por cambio y diferencia tarifaria.
 - Todo esto con nueva fecha de vuelo completo máximo 31 de diciembre de 2021.
- La exoneración no aplica para cambio de cabina.

Aplica para:

- Reservas de grupos con depósito, sin emisión de boletos.
- Reservas de grupos con boletos emitidos.
- Boletos con tarifa comerciales, IT, Corporativos o privados.
- EMD's compradas por algún concepto de Ancillary.
- Para boletos redimidos con millas LifeMiles se permite cambio de itinerario o de destino en los casos que el boleto se encuentra **sin uso** y con menos de **1 año de emisión**. Para tiquetes con más de 1 año de emisión, no se pueden hacer cambios de destino a puntos no comunes, independientemente de para cuándo sea el nuevo viaje, sólo se podrá mantener la misma ruta.
- Para boletos con millas LifeMiles **parcialmente usados**, se permitirá únicamente el cambio de itinerario, nunca el cambio de destino (independientemente del tiempo de emisión y de la fecha del nuevo vuelo).
- Boletos No-revenue.
- En boletos emitidos en alguna placa del grupo AVH para el OD completo.
- En boletos emitidos en conjunción con alguna aerolínea aliada.

- Si el pasajero demuestra la continuidad de su viaje desde o hacia China o Italia en un mismo contrato de transporte o en contratos de transporte separados, independientemente de la fecha de continuidad, se debe agregar en un OSI o REMARK el código de la exoneración "10381-DW" el número de ticket o boleto y compañía transportadora en la reserva, para autogestionar el cambio.
- Para pasajeros que tengan continuidad vía terrestre bajo Renfe en el mismo ticket, la condición está sujeta a condiciones de la tarifa.
- Para gestionar las exoneraciones remitirse al comunicado establecido [20201303 - Comunicación Waiver para AGYs](#).

3. ¿Si ya inicié mi viaje hacia China, Italia o un destino internacional operado por Avianca puedo hacer cambio de destino para tickets comprados con millas?

No, en caso de que ya se haya iniciado el viaje, solo se le puede ofrecer cambio de itinerario cumpliendo la condición de misma clase y mismo destino.

4. ¿Qué va a pasar con los viajes de los pasajeros con destino San Salvador, Colombia o Ecuador que, por las restricciones actuales, no pueden entrar a su país de destino?

En este caso les aplican las condiciones de la exoneración vigente. [Ver pregunta 2 de este capítulo].

5. ¿Si adquirí un ticket Renfe con ustedes también puedo cambiar sin pagar penalidad?

Puede cambiar sin penalidad el ticket aéreo, pero esta iniciativa no exonera los cobros que puedan generarse por cambios en servicios de terceros como Renfe.

6. ¿Si mi ticket está próximo a vencerse se puede dejar abierto hasta que la situación se estabilice? [Contenido actualizado]

No, si no ha definido una nueva fecha de viaje podrá inscribirse y recibir un bono que podrá utilizar para un nuevo itinerario.

El bono aplica para los pasajeros que están dentro de la reserva, si el ticket fue comprado en nuestros canales directos: call center, Avianca.com y puntos de venta, con trayectos no volados desde el 1 de marzo y hasta el 31 de octubre de 2020. El bono debe ser redimido hasta el 31 de diciembre de 2021, con fecha máxima de vuelo de 31 de diciembre de 2021 [Ver pregunta 21, capítulo 2, sobre condiciones del bono].

7. ¿Se hará reembolso para los productos y servicios de Travel Smart que se vean afectados por la suspensión?

Sí, se hará reembolso de los ancillaries afectados por las suspensiones realizando la solicitud a través de Avianca.com Nota interna: La alternativa de reembolso será ofrecida como última opción.

8. ¿Se harán endosos con otras aerolíneas para fechas de viaje posterior a la suspensión de la ruta?

No, al momento no está autorizado ya que los pasajeros serán reacomodados en los vuelos de Avianca holding.

Preguntas sobre Compra Tranquilo

9. ¿De qué se trata la política de Compra con Tranquilidad?

Es una acción que realizamos para que el cliente pueda cambiar su itinerario sin pagar penalidad (puede aplicar diferencia tarifaria) a destinos operados por Avianca.

10. ¿Para qué tipo de tiquetes aplica Compra con Tranquilidad? [Contenido actualizado]

La medida aplica para compras/redenciones entre el 4 de marzo y el 31 de agosto de 2020 en todas las rutas internacionales y entre el 14 de marzo y el 31 de agosto de 2020 en todas las rutas domésticas operadas por Avianca, independientemente de para cuándo se programe el viaje inicial. El cliente tiene la opción de cambiar el itinerario sin cobro de penalidad, aunque podrá aplicar cobro por diferencia tarifaria, para volar hasta el 31 de diciembre de 2021.

Adicionalmente, por tratarse de un factor externo, de fuerza mayor y situación excepcional no aplica ningún tipo de compensación.

Condiciones

- Aplica para boletos emitidos -comprados- en todas las tarifas y para boletos de redención y grupales en vuelos operados por Avianca.
- Para boletos comprados para viajar después del 30 de junio de 2020 se debe realizar el cambio de fecha con 15 días de preaviso a la fecha original del vuelo.
- El boleto se puede dejar abierto hasta definir la fecha de su viaje.
- El nuevo viaje deberá ser completado al 31 de diciembre de 2021
- Si la nueva fecha de viaje es anterior al 30 de noviembre de 2020 se exonera diferencia tarifaria (a no ser que el cambio sea para puntos no comunes). Si la nueva fecha de viaje es para después del 1 de diciembre de 2020, se exonera únicamente penalidad y podrán aplicar cobros por diferencia tarifaria o de millas a redimir.
- **Cantidad de cambios:** Aumentamos la cantidad para los tiquetes con nueva **fecha de vuelo antes del 30 de noviembre de 2020** permitiendo **múltiples cambios. En el caso de Agencias se permiten máximo 3 cambios.** Para todos los tiquetes (independientemente de la fecha de compra y de si han sido afectados o no) va a aplicar lo siguiente:
 - Múltiples cambios, sin cobro de diferencia tarifaria ni de penalidad, si la fecha de vuelo es antes del 30 de noviembre de 2020 mientras sea en la misma cabina y a puntos comunes. Si el cambio se hace a puntos no comunes, se debe cobrar la diferencia tarifaria.
 - Para cambios después del 1 de diciembre de 2020 y hasta antes del 31 de diciembre de 2021 sólo se exonará la penalidad una vez; a partir del segundo cambio, se cobrará penalidad por cambio y diferencia tarifaria.
 - Todo esto con nueva fecha de vuelo máxima 31 de diciembre de 2021
- Estas medidas no aplican para los viajeros que pierdan la conexión por su responsabilidad.

11. ¿El cobro de penalidad está totalmente exento?

Si el cambio se realiza en nuestros canales directos se exonerará la tarifa administrativa y penalidad, pero podría aplicar el cobro de la nivelación de tarifa. En caso de que usted haya comprado su tiquete en una agencia de viaje debe realizar el cambio con la misma.

12. ¿Con cuánto tiempo de anticipación puedo hacer cambios en tiquetes comerciales y redimidos con millas? **[Contenido actualizado]**

Para boletos comprados para viajar después del 30 de junio de 2020 se permitirá realizar el cambio de itinerario con 15 días de preaviso a la fecha original del vuelo operado por Avianca, y la excepción de no cobro en la penalidad solo aplicará una vez.

13. ¿Qué condiciones aplican para hacer el cambio? **[Contenido actualizado]**

- El nuevo viaje deberá ser completado antes del 31 de diciembre de 2021
- Si la nueva fecha de viaje es anterior al 30 de noviembre de 2020 se exonera diferencia tarifaria (a no ser que el cambio sea para puntos no comunes). Si la nueva fecha de viaje es para después del 1 de diciembre de 2020, se exonera únicamente penalidad y podrán aplicar cobros por diferencia tarifaria o de millas a redimir.
 - **Cantidad de cambios:** Aumentamos la cantidad para los tiquetes con nueva **fecha de vuelo antes del 30 de noviembre de 2020** permitiendo **múltiples cambios**. **En el caso de Agencias se permiten máximo 3 cambios**. Para todos los tiquetes (independientemente de la fecha de compra y de si han sido afectados o no) va a aplicar lo siguiente:
 - Múltiples cambios, sin cobro de diferencia tarifaria ni de penalidad, si la fecha de vuelo es antes del 30 de noviembre de 2020 mientras sea en la misma cabina y a puntos comunes. Si el cambio se hace a puntos no comunes, se debe cobrar la diferencia tarifaria.
 - Para cambios después del 1 de diciembre de 2020 y hasta antes del 31 de diciembre de 2021 sólo se exonerará la penalidad una vez; a partir del segundo cambio, se cobrará penalidad por cambio y diferencia tarifaria.
 - Todo esto con nueva fecha de vuelo máximo 31 de diciembre de 2021
- Estas medidas no aplican para los viajeros que presenten pérdidas de conexión.

14. ¿Estas medidas aplican para todos los viajeros que quieran cambiar sus tiquetes?

No, no aplican para los viajeros que presenten pérdidas de conexión por responsabilidad propia.

15. ¿Esta exoneración es la misma que está aplicando para viajeros a Italia, China y destinos internacionales operados por Avianca?

No, son dos procesos diferentes. La exoneración para pasajeros a Italia, China y destinos internacionales operados por Avianca se mantiene con las condiciones y fechas especificadas en la pregunta 2 de este capítulo.

16. ¿Aplica para tiquetes comprados en Avianca.com? [Contenido actualizado]

Sí aplica para cambios en web, de acuerdo con las condiciones mencionadas antes:

- Para boletos comprados para viajar después del 30 de junio de 2020 se permitirá realizar el cambio de fecha con 15 días de preaviso a la fecha original del vuelo operado por Avianca Holdings.
- El nuevo viaje deberá ser completado al 31 de diciembre de 2021
- Si la nueva fecha de viaje es anterior al 30 de noviembre de 2020 se exonera diferencia tarifaria (a no ser que el cambio sea para puntos no comunes). Si la nueva fecha de viaje es para después del 1 de diciembre de 2020, se exonera únicamente penalidad y podrán aplicar cobros por diferencia tarifaria o de millas a redimir.
 - **Cantidad de cambios:** Aumentamos la cantidad para los tiquetes con nueva **fecha de vuelo antes del 30 de noviembre de 2020** permitiendo **múltiples cambios. En el caso de Agencias se permiten máximo 3 cambios.** Para todos los tiquetes (independientemente de la fecha de compra y de si han sido afectados o no) va a aplicar lo siguiente:
 - Múltiples cambios, sin cobro de diferencia tarifaria ni de penalidad, si la fecha de vuelo es antes del 30 de noviembre de 2020 mientras sea en la misma cabina y a puntos comunes. Si el cambio se hace a puntos no comunes, se debe cobrar la diferencia tarifaria.
 - Para cambios después del 1 de diciembre de 2020 y hasta antes del 31 de diciembre de 2021 sólo se exonerará la penalidad una vez; a partir del segundo cambio, se cobrará penalidad por cambio y diferencia tarifaria.
 - Todo esto con nueva fecha de vuelo máximo 31 de diciembre de 2021.
 - Estas medidas no aplican para los viajeros que presenten pérdidas de conexión.
 - Para tiquetes redimidos con millas, los reembolsos de millas únicamente podrán solicitarse si el tiquete tiene **menos de 1 año de emisión** y están **sin uso**.
 - Para tiquetes con **más de 12 meses** de emitidos (sin uso) o parcialmente utilizados (no importa tiempo de emisión), no se puede gestionar el reembolso de millas.

Preguntas sobre el bono

17. ¿En qué consiste el bono?

Es la reserva y/o boleto con los segmentos pendientes de volar que usted puede utilizar para un futuro viaje. Esto incluye a los ancillaries o EMDs que ya había comprado.

18. ¿El bono es lo mismo que un EMD?

No. El bono es la misma reserva o boleto. Si en la reserva hay un ancillary que no se utilizó por la situación de emergencia sanitaria del COVID-19, el valor de éste también hace parte del bono, con base en la política de exoneraciones de Avianca. Se genera un "bono" por reserva, independientemente de si dentro de la misma reserva hay más de 1 tiquete.

19. **¿El bono es un saldo a favor que puedo usar para comprar otro boleto con diferente ruta, fecha o nombre? [Contenido actualizado]**

Puede utilizar el bono como forma de pago para comprar otro boleto con diferente ruta y/o fecha. Si por alguna razón quisiera solicitar el cambio de nombre de su bono, teniendo en cuenta que éste está atado a su boleto original (o a los boletos dentro de la reserva), el ceder su bono a otra persona implica cambiar los nombres de los boletos dentro de la reserva y debe renunciar a los beneficios de la exoneración.

En este caso, se debe elaborar una nueva reserva, cotizarla, establecer si hay diferencia de tarifa o no y reemitir el boleto; adicional se debe cobrar la penalidad por cambios más restrictiva que tenga el boleto y el fee por cambio de nombre. Recuerde que el cambio de nombre solo aplica en boletos sin uso.

20. **¿Qué pasa con mi boleto cuando acepto el bono?**

Se convierte en un bono para ser redimido en la compra de boletos, servicios especiales, penalidades, equipaje adicional, cargos por exceso de equipaje y demás productos y servicios ofrecidos directamente por Avianca.

21. **¿El valor del bono es el 100% del valor del boleto o me descuentan algo?**

El valor del bono corresponde al valor del boleto o segmento sin utilizar, incluyendo impuestos aplicables.

22. **¿Qué pasa si las condiciones del boleto no coinciden con las condiciones del bono? [Contenido actualizado]**

Las condiciones del bono son las mismas que aplican a la política de exoneraciones y primas esas condiciones sobre las del boleto. Hemos extendido la fecha de vencimiento de boletos a 31 de diciembre de 2021 para que puedan volar hasta el 31 de diciembre de 2021 con base a esas condiciones:

- Aplica para todos los vuelos internacionales y domésticos programados para volar entre el 1 de marzo de 2020 y el 31 de octubre de 2020, independientemente de la fecha de compra. (Se irán revisando los plazos de esta política conforme evolucionen las circunstancias actuales).
- Debe ser redimido hasta el 31 de diciembre de 2021, para la compra de boletos con fecha máxima de vuelo de 31 de diciembre de 2021.
- **Cantidad de cambios:** Aumentamos la cantidad para los boletos con nueva **fecha de vuelo antes del 30 de noviembre de 2020** permitiendo **múltiples cambios**. **En el caso de Agencias se permiten máximo 3 cambios**. Para todos los boletos (independientemente de la fecha de compra y de si han sido afectados o no) va a aplicar lo siguiente:
 - Múltiples cambios, sin cobro de diferencia tarifaria ni de penalidad, si la fecha de vuelo es antes del 30 de noviembre de 2020 mientras sea en la misma cabina y a puntos comunes. Si el cambio se hace a puntos no comunes, se debe cobrar la diferencia tarifaria.

22 de julio 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.

- Para cambios después del 1 de diciembre de 2020 y hasta antes del 31 de diciembre de 2021 sólo se exonerará la penalidad una vez; a partir del segundo cambio, se cobrará penalidad por cambio y diferencia tarifaria.
- Todo esto con nueva fecha de vuelo máximo 30 de diciembre de 2021
- Puede usarse solo para vuelos directos o en conexión operados por Avianca, TACA, Avianca Ecuador y/o Lacs y también puede ser usado para vuelos de código compartido con otra aerolínea, comprado a través de los canales de Avianca.
- Será emitido por el valor total del tiquete no volado. Puede exonerarse el valor de la tarifa administrativa dependiendo del canal de compra del tiquete no volado. En el caso del cobro de *service fee* por cambio en el Contact Center, este se exonerará para aquellos escenarios de cambio/redención que NO son procesables en la página web.
- Será enviado al correo electrónico registrado en el formulario dentro de los siguientes 20 días hábiles al correcto diligenciamiento y envío.
- La persona que aún tenga la reserva abierta y decida no aceptar el bono podrá hacer cambios en la web sobre la misma reserva.
- Si el tiquete fue comprado en agencias de viajes el cliente debe contactar al agente para programar su nuevo itinerario y/o recibir soporte sobre su itinerario actual. Únicamente y debido a acuerdos puntuales con las Agencias E-dreams y LastMinute, los pasajeros de ambas AGYs serán atendidos desde el CCE.
- No es transferible, endosable, ni reembolsable en dinero. En el caso de tiquetes comprados en Europa, Estados Unidos o Canadá, el bono no es transferible ni endosable.

Manejo interno

- El pasajero únicamente puede desistir del bono y solicitar el reembolso en el caso de bonos de tiquetes comprados en Europa, Estados Unidos o Canadá (esta información es sólo para tener en cuenta en caso de que el pasajero lo solicite. No se les ofrecerá de forma proactiva).

Consideraciones:

- Puede ser redimido en la compra de tiquetes, servicios especiales, penalidades, equipaje adicional, cargos por exceso de equipaje y demás productos y servicios ofrecidos directamente por Avianca.
- En caso de tiquetes parcialmente utilizados, el bono corresponderá al valor de la tarifa seleccionada en el momento de la compra para el trayecto no utilizado.
- El bono aplica para todas las personas que estén dentro de la misma reserva.
- Si el valor del bono está expresado en una moneda diferente a la moneda de redención, la conversión será en la moneda local del país de redención utilizando la tasa de cambio vigente, que aplica para la venta de tiquetes.
- Aplican condiciones y restricciones de las tarifas de los nuevos tiquetes que se adquieran.

- En caso de existir un saldo a favor, se emitirá una EMD a nombre del titular original, y este se registrará bajo las mismas condiciones y vigencia del bono original. Al cliente se le enviará un comunicado de cómo proceder para su uso.
- La persona a cuyo nombre se expide el bono es responsable de su seguridad y buen uso. Avianca, como emisora del bono, no se hace responsable por su pérdida o uso indebido.
- Con la emisión del bono la solicitud del titular del ticket se hace efectiva la garantía del servicio de transporte aéreo del ticket no volado.

23. ¿Cómo aplica el bono si mi reserva era de millas? **[Contenido actualizado]**

El bono como tal no aplica para boletos redimidos con millas, sin embargo, un pasajero con un ticket comprado con millas y con fecha de vuelo original entre el 1ro de marzo de 2020 y el 31 de octubre de 2021 podrá solicitar su cambio a través del Call Center o de [LiveCHAT](#) (pax Diamond y Gold únicamente) una vez tenga definida la nueva fecha de su viaje, para volar hasta el 31 de diciembre de 2021. Es importante que el pax consulte las condiciones de los boletos de millas, en la sección “Flexibilidad para tus cambios con boletos redimidos con Millas”.

Los boletos de millas tienen los siguientes términos y condiciones:

- Aplica para tickets emitidos con millas hasta el 31 de agosto de 2020 con fecha de vuelo original entre el 1 de marzo de 2020 y el 31 de octubre de 2020, para reprogramar su nuevo viaje hasta el 31 de diciembre de 2021, sin cobro de penalidad y completando el nuevo viaje hasta el 31 de diciembre de 2021.
- Si la nueva fecha de vuelo es anterior al 30 de noviembre de 2020 y el ticket está **sin uso**, podrán hacerse múltiples cambios sin cobro ni de penalidad ni de diferencia tarifaria (si es en la misma ruta o puntos comunes). Únicamente se podrán hacer cambios de ruta a puntos no comunes, si el ticket tiene menos de 1 año de emitido y en este caso, podrán aplicar cobros por diferencia tarifaria.
- No se permiten cambios de ruta para tickets parcialmente utilizados, independientemente de para cuándo sea la nueva fecha de viaje, ni de cuando haya sido su fecha de emisión.
- Estos cambios únicamente podrán hacerse a través del Call Center o de LiveChat (para pax Diamond y Gold)

Tener en cuenta lo siguiente:

- Si el ticket de millas está **sin uso** y tiene **menos de un año de haber sido emitido**, se puede cambiar el itinerario (fecha y hora), cambiar la ruta del viaje y solicitar reembolso de millas.
- Los boletos de millas **sin uso**, pero con **más de 1 año de haber sido emitidos**, pueden solicitar cambio de itinerario, pero **NO** pueden solicitar ni cambio de ruta ni reembolso.
- Los boletos **parcialmente utilizados** únicamente permiten cambiar el itinerario (fecha y hora), no permiten cambio de ruta **ni reembolso**.
- Los boletos de millas redimidos con Avianca, no están sujetos a la disponibilidad de la misma clase tarifaria que compraste; en el caso de los boletos redimidos con aerolíneas Star Alliance, el cambio requiere que exista disponibilidad en la misma clase que compraste.
- No Cobro de fee de redepósito, únicamente en el caso en que desista del viaje, el ticket esté sin usar, tenga menos de un año de emitido y el vuelo esté a menos de 60 días de la fecha de la solicitud del reembolso

- **Cobros que sí aplican:**
 - Service fee por re-emisión (cambios voluntarios)
 - Diferencia tarifaria (en cambios con nueva fecha de vuelo posterior al **1 de diciembre de 2020**)
 - Fee de redención en canales presenciales (excepto para el Diamond)
 - **Cambios en boleto AV:** permite cualquier cambio independiente de la disponibilidad de la misma clase en la que fue emitido. Se cobra la diferencia tarifaria.
 - **Cambios en boleto Star Alliance:** requiere que exista la misma clase tarifaria en la que fue emitida la reserva.
 - **Condiciones de los cambios en boletos sin usar permite:** cambio de itinerario (fecha y hora) y ruta siempre y cuando el ticket tenga menos de 1 año de emisión. Si tiene más de 1 año de emitido, sólo se puede hacer cambio de itinerario, no aplica ni cambio de ruta ni solicitud de reembolsos.
 - **Condiciones de los cambios en boletos parcialmente usados permite:** únicamente cambio de itinerario (fecha y hora). No aplica ni cambio de ruta ni solicitud de reembolsos.
24. **¿Por qué mi ticket adquirido con millas parcialmente utilizado no permite cambio de ruta?**
En el momento de redimir el ticket se calculan los impuestos y millaje requerido según el origen y destino. Cuando se ha iniciado viaje, no es posible recalculer los impuestos ya que estos han sido causados.
25. **¿Puedo solicitar un bono aun si mi boleto no cumple con las condiciones de las exoneraciones activas?**
No puede. Las condiciones para solicitar el bono son las mismas de las exoneraciones activas.
26. **Si mi nuevo boleto es de un valor diferente al del bono ¿qué ocurre con el saldo a favor o diferencia?**
El saldo a favor se entregaría en un documento llamado EMD (Miscellaneous Document) con el valor residual, que puede utilizar para futuras compras de boletos y ancillaries.
Si el valor del ticket es mayor al del bono se redimirá el bono y se deberá usar una nueva forma de pago para pagar el valor adicional.
27. **¿Qué debo hacer si no he recibido el bono?**
El bono se enviará a su correo electrónico máximo en 20 días hábiles.
28. **No quiero solicitar el bono, quiero el reembolso de mi ticket. ¿Qué debo hacer? TIQUETES COMPRADOS EN CO o CON ORIGEN CO**
- Dentro de fechas cubiertas por exoneración COVID-19 (entre marzo y octubre 2020) se recibirá como reembolso un bono Avianca. Para ello, puede inscribirse para recibirlo en nuestra página web. El valor del bono será del valor de su compra o segmento sin utilizar, incluyendo impuestos aplicables, independientemente de las condiciones tarifarias de su ticket (incluyendo tarifas no reembolsables).

22 de julio 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.

- Fuera de fechas cubiertas por exoneración COVID-19 (a partir del 1ro de noviembre 2020) Se sugiere dejar el tiquete abierto sin uso y esperar a que en la medida en que las definiciones gubernamentales cambien, se amplíe la exoneración de penalidades que cubre el bono y se definan con mayor claridad las condiciones para poder entregarle como reembolso su bono Avianca.

TIQUETES COMPRADOS EN OTRAS REGIONES

- Dentro de fechas cubiertas por exoneración COVID-19 (entre Marzo y Octubre 2020) invitamos a nuestros clientes a que reciban como reembolso un bono Avianca, inscribiéndose en la página web. El valor del bono será del valor de la compra o segmento sin utilizar, incluyendo impuestos aplicables, independientemente de las condiciones tarifarias de su tiquete (incluyendo tarifas no reembolsables) y lo podrá usar posteriormente para reprogramar su viaje hasta el 30 de junio de 2021, sin cobro de penalidad.

Otra alternativa es la dejar el tiquete abierto sin uso, para reprogramar posteriormente el viaje, cuando tenga una nueva fecha, hasta el 30 de junio de 2021. Si el pasajero no quiere ninguna de las opciones anteriores, cómo última opción puede solicitar el reembolso en la página de reembolsos dentro de avianca.com de su región. Éste será por el valor total del tiquete o segmento sin utilizar, incluyendo impuestos aplicables, independientemente de las condiciones tarifarias del mismo. Sin embargo, en este momento debido al alto volumen de solicitudes que estamos recibiendo a causa de la contingencia mundial del COVID-19, la solicitud podrá tomar un tiempo en ser resuelta. En este momento no tenemos un tiempo estimado de procesamiento.

- Fuera de fechas cubiertas por exoneración COVID-19 (a partir del 1ro de noviembre 2020) por el momento se sugiere dejar el tiquete abierto y esperar a que en la medida en que las definiciones gubernamentales cambien, se amplíe la exoneración de penalidades que cubre el bono y se definan con mayor claridad las condiciones para poder entregarle como reembolso su bono Avianca o para que pueda reprogramar su viaje sin cobro de penalidad.

Si se insiste en el reembolso, puede solicitarlo en la página de reembolsos dentro de avianca.com de su región. Éste se hará de acuerdo con las condiciones tarifarias de su tiquete. Sin embargo, en este momento debido al alto volumen de solicitudes que estamos recibiendo a causa de la contingencia mundial del COVID-19, la solicitud podrá tomar un tiempo en ser resuelta. En este momento no tenemos un tiempo estimado de procesamiento.

29. Yo acepté el bono, pero cambié de opinión y quiero desistir y solicitar el reembolso.

Una vez hecha la solicitud del bono en la página web, se están aceptando los términos y condiciones de dicho bono: éste no es transferible, endosable, ni reembolsable en dinero. En este caso, puede hacer uso del bono por el valor de su tiquete, reprogramando su viaje cuando tenga definida una fecha, hasta el 30 de junio de 2021.

Manejo interno

El pasajero únicamente puede desistir del bono y solicitar el reembolso en el caso de bonos de tiquetes comprados en Europa, Estados Unidos o Canadá (esta información es sólo para tener en cuenta en caso de que el pasajero lo solicite. No se les ofrecerá de forma proactiva).

30. **¿En caso de que la contingencia se extienda hasta el año siguiente qué va a pasar con mi bono si tiene una fecha de caducidad?**

La aerolínea está monitoreando constantemente la evolución de la pandemia y sus impactos en la industria y el turismo global para evaluar la necesidad de implementar nuevas medidas o ajustar las políticas de protección vigentes.

31. **Ya solicité mi reembolso y aún no he recibido respuesta. ¿Cuándo la recibiré?**

- Si su reembolso fue solicitado en regiones diferentes a Colombia, le informamos que como consecuencia del impacto derivado de la situación mundial presentada por el brote de Coronavirus COVID-19 y el alto número de solicitudes que hemos recibido en este momento, no contamos con un tiempo estimado para procesar su solicitud. Si desea una solución inmediata, lo invitamos a ingresar al siguiente link ([dar link](https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/centro-noticias/noticias-avianca/terminos-condiciones-bono-avianca/)) <https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/centro-noticias/noticias-avianca/terminos-condiciones-bono-avianca/>) y recibir un bono de Avianca por el valor de su tiquete o segmento sin utilizar, incluyendo impuestos aplicables. Este bono podrá ser redimido para volar hasta el 30 de junio de 2021. Es importante mencionar, que el bono es una excelente opción, lo puede usar para redimir tiquetes a cualquier destino operado por Avianca, así como también para pagar servicios especiales, penalidades y compra de equipaje adicional entre otros servicios.
- Si su reembolso fue solicitado para boletos comprados en Colombia o con origen Colombia y el vuelo para el cual solicitó el reembolso estaba programado para volar entre el 1ro de marzo y el 31 de octubre de 2020, le informamos que de acuerdo al artículo 17 del decreto 482 del 26 de marzo de 2020 recibirá como reembolso un bono Avianca, que debe solicitar en nuestra página web y que le enviaremos en un máximo de 20 días hábiles por el valor de su compra o segmento sin utilizar, incluyendo impuestos aplicables. Este bono podrá ser redimido para volar hasta el 30 de junio de 2021. Es importante mencionar, que el bono es una excelente opción, lo puede usar para redimir tiquetes a cualquier destino operado por Avianca, así como también para pagar servicios especiales, penalidades y compra de equipaje adicional entre otros servicios.

Preguntas para manejo interno – Compra con Tranquilidad

32. **¿Cómo quedará parametrizado este proceso?**

El sistema levantará la parametrización cuando el cliente quiera hacer un cambio. Quedará parametrizado en la categoría 31.

33. **¿Aplica para tiquetes emitidos en canal directo únicamente?**

Aplica en tiquetes emitidos en todos los canales.

34. ¿Aplica para para tiquetes emitidos por AGY y reemitidos en canales directos?

Sí. En todos los canales.

35. ¿Si se realiza una cotización de cambio y me cobra la penalidad como debo proceder?

Si cumple con las condiciones indicadas no deberán cobrar penalidad (exonerar) y reportar el caso para revisión.

36. ¿Se permite cambio de ruta? (Entre Europa y/NAM)

Si la tarifa adquirida lo permite, sí. Aplicaría diferencia tarifaria. En el caso de tiquetes redimidos con millas, se permitirá el cambio de ruta siempre y cuando no se haya iniciado el itinerario (tiquete sin uso).

37. ¿Tendré algún inconveniente con mis Ancillaries si cambio de fecha o ruta?

Se manejan como cualquier cambio de tiquete, las condiciones/procesos de ancillaries no cambian.

38. Los tiquetes redimidos con Millas, Millas Corporativas, tiquetes Back end y Tour Conductors, ¿estarán exentos de penalidad?

Si son emitidos en el periodo indicado, no tendrán penalidad.

39. ¿Qué condiciones tiene hacer el cambio para un tiquete emitido con millas? [Contenido actualizado]

Un pasajero con un tiquete comprado con millas y con fecha de vuelo original entre el 1ro de marzo de 2020 y el 31 de octubre de 2021 podrá solicitar su cambio a través del Call Center o de [LiveCHAT](#) (pax Diamond y Gold únicamente) una vez tenga definida la nueva fecha de su viaje, para volar hasta el 31 de diciembre de 2021. Es importante que el pax consulte las condiciones de los boletos de millas, en la sección "Flexibilidad para tus cambios con boletos redimidos con Millas".

Los boletos de millas tienen los siguientes términos y condiciones:

- Aplica para tiquetes emitidos con millas hasta el 31 de agosto de 2020 con fecha de vuelo original entre el 1 de marzo de 2020 y el 31 de octubre de 2020, para reprogramar su nuevo viaje hasta el 31 de diciembre de 2021, sin cobro de penalidad y completando el nuevo viaje hasta el 31 de diciembre de 2021.
- Si la nueva fecha de vuelo es anterior al 30 de noviembre de 2020 y el tiquete está **sin uso**, podrán hacerse múltiples cambios sin cobro ni de penalidad ni de diferencia tarifaria (si es en la misma ruta o puntos comunes). Únicamente se podrán hacer cambios de ruta a puntos no comunes, si el tiquete tiene menos de 1 año de emitido y en este caso, podrán aplicar cobros por diferencia tarifaria.
- No se permiten cambios de ruta para tiquetes parcialmente utilizados, independientemente de para cuándo sea la nueva fecha de viaje, ni de cuando haya sido su fecha de emisión.
- Estos cambios únicamente podrán hacerse a través del Call Center o de LiveChat (para pax Diamond y Gold)

Tener en cuenta lo siguiente:

- Si el ticket de millas está **sin uso** y tiene **menos de un año de haber sido emitido**, se puede cambiar el itinerario (fecha y hora), cambiar la ruta del viaje y solicitar reembolso de millas.
- Los boletos de millas **sin uso**, pero con **más de 1 año de haber sido emitidos**, pueden solicitar cambio de itinerario, pero **NO** pueden solicitar ni cambio de ruta ni reembolso.
- Los boletos **parcialmente utilizados** únicamente permiten cambiar el itinerario (fecha y hora), no permiten cambio de ruta **ni reembolso**.
- Los boletos de millas redimidos con Avianca, no están sujetos a la disponibilidad de la misma clase tarifaria que compraste; en el caso de los boletos redimidos con aerolíneas Star Alliance, el cambio requiere que exista disponibilidad en la misma clase que compraste.
- No Cobro de fee de redépósito, únicamente en el caso en que desista del viaje, el ticket esté sin usar, tenga menos de un año de emitido y el vuelo esté a menos de 60 días de la fecha de la solicitud del reembolso

Cobros que sí aplican:

- Service fee por re-emisión (cambios voluntarios)
- Diferencia tarifaria (en cambios con nueva fecha de vuelo posterior al **1 de diciembre de 2020**)
- Fee de redención en canales presenciales (excepto para el Diamond)
- **Cambios en boleto AV:** permite cualquier cambio independiente de la disponibilidad de la misma clase en la que fue emitido. Se cobra la diferencia tarifaria.
- **Cambios en boleto Star Alliance:** requiere que exista la misma clase tarifaria en la que fue emitida la reserva.
- **Condiciones de los cambios en boletos sin usar permite:** cambio de itinerario (fecha y hora) y ruta siempre y cuando el ticket tenga menos de 1 año de emisión. Si tiene más de 1 año de emitido, sólo se puede hacer cambio de itinerario, no aplica ni cambio de ruta ni solicitud de reembolsos.
- **Condiciones de los cambios en boletos parcialmente usados permite:** únicamente cambio de itinerario (fecha y hora). No aplica ni cambio de ruta ni solicitud de reembolsos.

40. ¿Cuál es el procedimiento en caso de cambio de destino para tickets comprados con millas?

El procedimiento es el de reembolsar el boleto con excepción de penalidad de redépósito (según condiciones descritas en la pregunta 32) y redimir en la nueva clase cobrando las nuevas millas, más los impuestos y dando excepción en el *fee* de redención. Importante aclarar que estos cambios de destino únicamente pueden solicitarse para tickets sin uso y con menos de 1 año desde su fecha de emisión.

Preguntas para manejo interno - Sobre el bono y sus condiciones

41. **¿Cómo veo el bono en el sistema?**

El identificador del bono será el mismo número de reserva y/o boletos del PNR original. No se generará un número adicional por el bono. Como buscador, puede ser utilizado el récord y/o los números de tiquetes originales.

También con el código de la reserva del pasajero y los boletos / EMDs asociados al pasajero.

42. **¿Dentro de la extensión de fecha de vencimiento de los boletos se incluyen boletos ya caducados? ¿Los boletos redimidos con millas se pueden usar después de la fecha de vigencia?**

Se ha extendido la fecha de vencimiento de todos los boletos al 30 de junio de 2021. En caso de que exista una excepción, póngase en contacto con el Call Center de Avianca para que revise su caso específico. (Esto aplica para equipos que no sean de call center)

43. **¿El bono se puede redimir en trayectos de código compartido o interlínea?**

Los Bonos aplican para cualquier tiquete susceptible de reembolso por parte de Avianca, es decir a tiquetes originalmente emitidos en placas 134, 202, 133, 530, 547.

Se puede redimir en cualquier itinerario de esas placas al momento de la re-emisión: vuelos de AV, itinerarios interlínea con participación de AV, itinerarios con codeshare AV marketing.

44. **¿Qué pasa con los clientes a los que no les aplique ningún waiver relacionado con COVID-19 y soliciten el bono?**

No aplica. Se les enviará un correo indicando que su solicitud ha sido rechazada porque no cumple con las condiciones del bono.

45. **¿Qué pasa con los tiquetes reemitidos? ¿El bono cambia?**

Si la reemisión cumple con las condiciones del bono y la política de exoneraciones sí aplica.

46. **¿Qué sucede si el pasajero fue protegido y el boleto fue reemitido?**

El pasajero solo podrá gestionar su viaje en los canales directos de Avianca. Esto ocurre cuando el itinerario de un pasajero pasa de un vuelo directo a una conexión o viceversa o en el caso de un boleto interlineo en conexión con otras aerolíneas.

47. **¿Qué sucede si el pasajero fue protegido y el boleto fue revalidado?**

El pasajero puede continuar gestionando su viaje en el canal donde realizó la compra, ya sea directo de Avianca o de agencias de viajes.

48. **¿Qué se le debe responder a un cliente que, aun habiendo aceptado el Bono, solicita el reembolso?**

El bono, tal como se indica en sus términos y condiciones, no reembolsable. Solo puede ser redimido en servicios de la aerolínea. En todo caso, para clientes colombianos que insistan, de acuerdo con el Decreto 482 de 2020, la aerolínea está expresamente autorizada a hacer reembolsos con bonos.

49. ¿Qué se le debe responder al cliente que no acepto el bono y solicita el reembolso?

En reservas emitidas en Colombia o que originen en Colombia, el reembolso se hace por medio del bono, de acuerdo con el Decreto 482 del 26 de marzo de 2020, emitido por el Ministerio de Transporte.

Para los demás países, el reembolso tendrá el proceso normal **[se debe tratar de convencer al pasajero de pedir el bono]**.

50. ¿Qué pasa si el nuevo ticket es de un valor diferente? ¿Le queda un saldo a favor al cliente?, ¿Para ese saldo a favor se debe expedir una EMD?

Mayor Valor: Se procesa con dos formas de pago: Tickete abierto y nueva forma de pago (cash o tarjeta de crédito), tal como lo hacen actualmente para otros exchanges (TKT por TKT).

Menor valor: Se emite el nuevo boleto y se emite EMDs de residual value con el saldo a favor del cliente, EMD que podrá ser redimida únicamente en el Contact center.

51. ¿Qué pasa con los clientes que ya habían registrado el formato para dejar su tickete abierto? ¿Cómo obtienen el bono?

Recibirán o ya recibieron un correo electrónico con la información de Bono.

52. Si en una reserva para la que se aceptó el bono alguno de los tickets solicita el reembolso, ¿qué información se le debe brindar al cliente?

El bono no es reembolsable. Es para uso de futuros viajes.

Manejo interno

El pasajero únicamente puede desistir del bono y solicitar el reembolso en el caso de bonos de tickets comprados en Europa, Estados Unidos o Canadá (esta información es sólo para tener en cuenta en caso de que el pasajero lo solicite. No se les ofrecerá de forma proactiva).

53. ¿Qué pasa con las acreditaciones y compensaciones que aún no se han pagado?

El equipo de servicio al cliente contactará al pasajero para ofrecerle millas o EMD a cambio, debido al alto tráfico de requerimientos de reembolsos. Esto agilizará la respuesta al cliente.

54. ¿Cómo aplica el bono para Grupos?

Aplica en las fechas, términos y condiciones descritos en la pregunta 22, con las siguientes aclaraciones:

a. **Para tickets emitidos:** aplica el bono bajo las condiciones de un tickete comercial.

b. **Grupos con pago de depósito o pago total mediante EMD:** no se genera un bono, pero el EMD puede usarse como forma de pago para nuevos itinerarios. Se deben contactar:

i. Grupos emitidos por Agencias de viaje con gruposcolombia@avianca.com o gruposavianca@avianca.com.

ii. Grupos emitidos por el call center, con groupdesk@centrosolucionavianca.com

c. **Grupos sin pago de depósito ni emisión:** puede cambiar la fecha de vuelo sin cobro de penalidad.

55. ¿Cómo se debe proceder con los clientes que aceptaron y pagaron por la Oferta "Asciende tu experiencia"? ¿Se les conservan las condiciones en el nuevo tiquete? ¿Se les hace reembolso?

Asciende tu Experiencia es un servicio que solo se cobra a los pasajeros que han volado, las ofertas para los vuelos cancelados se han rechazado.

56. ¿Qué pasa con el Ancillary de una reserva cancelada por COVID-19?

Los ancillaries o EMDs quedan abiertos en la reserva para futuro uso. La reserva con sus boletos y los EMDs quedan abiertos, cuando el cliente haga el cambio deben aplicarlos en base a los procesos que existen actualmente.

En la página web no se tiene implementado ASC Voluntary (Amadeus Service Changer), por lo que deberían hacerlo por el Call Center.

57. ¿Qué hacemos con las reservas que no tienen email?

Esperaremos a que el cliente nos contacte en canal directo. En caso de agencias de viajes ellos pueden contactar a la agencia e incluir el SSR en la reserva.

58. ¿Podemos hacer que los boletos tengan fecha de vencimiento 30 de junio de 2021?

Los boletos se han extendido para que tengan fecha de vencimiento 30 de junio de 2021, para volar itinerarios a más tardar el 30 de junio de 2021.

59. Condición: Aplica para tiquetes con trayectos no volados desde 4 de marzo del 2020 hasta el 31 de octubre de 2020. ¿Si el vuelo es posterior a estas fechas se cancela bajo el proceso convencional?

Se maneja bajo el proceso convencional y aplica nivelación tarifaria y penalidad con base en restricciones de la tarifa.

60. Condición: El Bono debe ser redimido hasta el 31 de diciembre de 2021, para la compra de tiquetes con fecha máxima de vuelo de 31 de diciembre de 2021.

El viaje debe ser completado hasta el 31 de diciembre de 2021, se puede solicitar ese mismo día. Sujeto a disponibilidad.

61. Condición: El Bono será emitido por el valor total del tiquete no volado. Puede ser descontado el valor de la tarifa administrativa dependiendo del canal de compra del tiquete no volado. ¿Se refiere al proceso convencional de Cambio voluntario?

Sí, el valor de la tarifa administrativa se descuenta dependiendo del canal de compra del tiquete no volado.

62. Condición: El Bono será enviado al correo electrónico registrado dentro de los siguientes 20 días hábiles. ¿Si el pasajero solicita cambio antes de esos 20 días se puede manejar, teniendo en cuenta que el bono es el tiquete?

Sí, se puede manejar, siempre y cuando las fechas del viaje original por el cual se solicitó el bono estén dentro de las cubiertas por la exoneración.

63. Condición: El bono no es transferible, endosable, ni reembolsable en dinero. ¿Si la reserva se purga cómo puedo identificar que se solicitó el bono?

En las agencias de viajes tienen acceso a reservas purgadas. En canal directo corrimos un script para evitar que las reservas se purgaran incluyendo un segmento MIS para que tengan acceso a ellas. Se reconocen porque tienen un RM, OSI y/o SSR OTHS que dice: PASAJERO NO DESEA REEMBOLSO OPTA POR BONO COVID-19 10381. Para Brasil es: PASAJERO NO DESEA REEMBOLSO OPTA POR BONO COVID-19 10383

64. ¿Cómo identifica control de ingresos o la central de reembolsos que se solicitó el bono?

Por los elementos RM, OSI y/o SSR OTHS que dice: PASAJERO NO DESEA REEMBOLSO OPTA POR BONO COVID-19 10381 en la reserva del pasajero. Para Brasil es: PASAJERO NO DESEA REEMBOLSO OPTA POR BONO COVID-19 10383

65. Condición: Puede ser redimido en la compra de tiquetes (...) y demás productos y servicios ofrecidos directamente por Avianca. ¿Cuál es proceso para usar un tiquete como forma de pago para un ancillary?

Se usa el proceso convencional, se crea una EMD a partir del boleto abierto y luego se procede a utilizarlo para emitir el ancillary o servicio.

Manejo interno

En caso de presentar error o fallas en el proceso, se debe contactar con nuestros canales directos CCE o CTO.

66. Condición: Si el valor del bono está expresado en una moneda diferente a la moneda de redención, la conversión será en la moneda local del país de redención utilizando la tasa de cambio vigente, que aplica para la venta de tiquetes. ¿Se cambiará la moneda original de la compra realizada?

- Si el pasajero lo hace a través de la agencia de viajes quedará en la moneda local de la agencia de viajes.
- Si el pasajero lo hace en un canal diferente o en un país diferente, se cambiará la moneda original de la compra realizada y la conversión la hace el sistema en base a la tasa de cambio vigente en sistema.
- Si el pasajero lo hace a través de Avianca. COM, si la moneda original no era USD, se cambiará la moneda, ya que solo emite en dólares (USD).

67. ¿En los Bonos, el cambio de nombre aplica en tiquetes con Código Corporativo?

Las solicitudes de Cambio de Nombre se permitirán en tiquetes comerciales identificados con CC exonerando el pago de penalidad por transferencia de nombre, siguiendo el proceso a continuación:

Para compras realizadas en CTOs o aviancacorporate.com, el cambio de nombre podrá ser tramitado a través del Call Center Corporativo, con previa verificación del PIN.

Para compras en Agencias de viaje, el cliente corporativo deberá enviar un correo con dominio de la empresa con copia al administrador del programa o presentar una carta membretada en la agencia, indicando el nombre del pasajero actual del tiquete aéreo y el nuevo nombre que quedará en la reserva.

68. ¿En los Bonos, el cambio de nombre aplica en tiquetes comerciales?

Si por alguna razón un pasajero quisiera solicitar el cambio de nombre de su bono, teniendo en cuenta que éste está atado a su tiquete original (o a los tiquetes dentro de la reserva), el ceder su bono a otra persona implica cambiar los nombres de los tiquetes dentro de la reserva y debe renunciar a los beneficios de la exoneración.

En este caso, se debe elaborar una nueva reserva, cotizarla, establecer si hay diferencia de tarifa o no y reemitir el boleto; adicional se debe cobrar la penalidad por cambios más restrictiva que tenga el boleto y el fee por cambio de nombre. Recuerde que el cambio de nombre solo aplica en **boletos sin uso**.

69. ¿La emisión del Bono se puede hacer en una tarifa (talla) inferior?

Los cambios entre Bundle están permitidos, pero es importante tener en cuenta siempre al hacer la cotización, las necesidades del cliente de equipaje y otros. Ofrecer una tarifa en un bundle inferior, debe ser algo reactivo y no la primera opción (para evitar posibles desmejoras en los beneficios adquiridos inicialmente por el pax):

TODAS LAS RUTAS AVH		
TIQUETES SIN USO		
	Permitido	Restricción Tarifa igual y/o superior
Cambio de fecha	SI	NO
Cambio de ruta	SI	NO
TIQUETES PARCIALMENTE USADOS		
	Permitido	Restricción Tarifa igual y/o superior
Cambio de fecha	SI	NO
Cambio de ruta	SI	SI

Protección especial a clientes con tiquetes comprados en Brasil

70. ¿De qué se tratan las medidas adoptadas por el gobierno de Brasil para proteger a los pasajeros que han visto sus itinerarios afectados por el COVID-19?

El Gobierno de Brasil anunció que todo pasajero cuyo itinerario de viaje se vea afectado por la situación de Covid-19 y su compra se haya realizado en Brasil, no está obligado a pagar penalidad ni diferencia tarifaria por cambios en su nuevo itinerario. Esta exoneración aplica para **boletos emitidos en Brasil hasta el 31 de diciembre 2020** en todos los vuelos AVH, con fecha de vuelo **entre el 1 de marzo de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020**

Condiciones:

- Aplica para cambio de fecha, vuelo y ruta solo en puntos comunes en destinos operados por AVH, sin pago de penalidad ni diferencia tarifaria.
- Si el cambio de ruta se solicita para puntos no comunes, aplicará cobro de diferencia tarifaria.
- Si el itinerario es afectado del 1 de mar de 2020 al 31 dic de 2020, se podrá permitir exoneración por penalidad y diferencia tarifaria hasta un año después de la fecha original del vuelo afectado.
- El cambio de itinerario se podrá solicitar hasta un año después de su vuelo original o hasta la validez contable del tiquete original, lo que ocurra primero.
- La exoneración no aplica para cambio de cabina.

- Puede ser descontado el valor de la tarifa administrativa dependiendo del canal de compra del ticket no volado.
- Aplica a pasajeros Noshow dentro de las fechas de viaje 1 de marzo de 2020 hasta 31 de diciembre de 2020.
- Si el cliente decide no viajar y no realizar reembolso remitirse a opción de bono ofrecido desde la página web www.avianca.com. el bono sigue las mismas condiciones del billete original.
- Es importante tener en cuenta que para esta situación no aplica compensación.
- Se permitirán cambios en su reserva las veces que tenga afectación el itinerario, siempre y cuando las fechas del vuelo afectado estén entre las fechas de vigencia mencionadas.
- Aplica reembolso para tickets emitidos en Brasil, para vuelos a partir del 1 de marzo de 2020, se exonera la penalidad de reembolso y el plazo de pago al pasajero será de hasta 12 meses a partir de la solicitud.

Aplica para:

- Reservas de grupos con depósito, sin emisión de boletos.
- Reservas de grupos con boletos emitidos.
- Boletos con tarifa comerciales, IT, Corporativos o privadas.
- EMD's compradas por algún concepto de Ancillary.
- Para boletos redimidos con millas Lifemiles se permite cambio de itinerario o de destino en los casos que el boleto se encuentra **sin uso** y tengan menos de 1 año de emitido.
- Para boletos sin uso con más de 1 año de emisión, no se permite cambio de ruta
- Para boletos con millas Lifemiles parcialmente usados, se permitirá únicamente el cambio de itinerario.
- Boletos No-revenue.
- En boletos emitidos en alguna placa del grupo AVH para el OD completo.
- En boletos emitidos en conjunción con alguna aerolínea aliada.
- Aplica el cambio para el trayecto de ida o de regreso, siempre y cuando uno de los segmentos esté dentro de las fechas de exoneración.

71. ¿Qué fechas cubre actualmente esta medida? [Contenido actualizado]

La medida aplica para boletos emitidos en Brasil hasta el 31 de diciembre de 2020 en vuelos de Avianca Holding, con fecha de viaje entre el 1 de marzo de 2020 y el 31 de diciembre de 2020 y que hayan presentado afectación en su itinerario debido a la situación de Covid-19.

72. ¿Hasta qué fecha podrá solicitar el cambio el pasajero, sin que se genere pago de penalidad o diferencia tarifaria? [Contenido actualizado]

Si el itinerario afectado tiene fecha entre el 1 de marzo de 2020 al 31 de diciembre de 2020, se podrá permitir exoneración por penalidad y diferencia tarifaria a puntos comunes, hasta un año después de la fecha original del vuelo afectado.

73. ¿Se permite cambio de cabina sin exoneración ni penalidad?

La exoneración no aplica para cambio de cabina

74. **¿El valor de la tarifa administrativa puede ser descontado?**

Sí puede ser descontado el valor de la tarifa administrativa, dependiendo del canal de compra del tiquete no volado.

75. **¿Los pasajeros podrán solicitar reembolso de su tiquete no volado?**

El reembolso aplica para los tiquetes que fueron emitidos en Brasil para vuelos a partir del 1 de marzo de 2020 y hasta vencimiento del tiquete o última fecha de la reserva original. Es importante tener en cuenta que se exonera la penalidad por reembolso y que el plazo de pago al pasajero será de hasta 12 meses a partir de la solicitud.

Manejo de grupos afectados

76. **¿Mis tiquetes de grupos tienen alguna penalidad si deseo cambiarlos?**

Las penalidades están regidas de acuerdo con el contrato de grupos. Si las fechas de emisión y vuelo están amparadas por el Waiver 10381, se aplica el Waiver por la penalidad causada. Si el grupo no está cubierto bajo fechas de dicho documento, se aplican reglas del contrato.

77. **Quiero usar el dinero de una EMD para un grupo diferente al que había cotizado inicialmente**

Esta solicitud sólo aplica para agencias de viaje. Se puede solicitar la autorización a través de grupos.colombia@avianca.com para grupos de COL, grupos.europa@avianca.com para grupos EUR, para Centroamérica se puede manejar por el GroupDesk y para grupos del resto de los POS se podrá hacer la solicitud a través del correo grupos.avianca@avianca.com.

Una vez aprobada la solicitud por el área de Grupos, la agencia usará la EMD original como forma de pago de una nueva reserva. La nueva EMD tendrá una vigencia de un año a partir de la fecha de expedición.

78. **Quiero usar mi EMD en otros productos Avianca diferentes de grupos, ¿puedo hacerlo?**

Esta solicitud sólo aplica para agencias de viaje. Se puede remitir al equipo de grupos a través de grupos.colombia@avianca.com para grupos de COL, grupos.europa@avianca.com para grupos EUR, y grupos.avianca@avianca.com para grupos del resto de los POS. Una vez se tenga la autorización por escrito, se podrá hacer uso de la EMD en otros productos Avianca.

79. **Quiero ampliar la vigencia de mi EMD de grupos.**

Esta solicitud sólo aplica para agencias de viaje. Se debe remitir la solicitud al equipo de grupos a través de grupos.colombia@avianca.com para grupos de COL, grupos.europa@avianca.com para grupos EUR, y grupos.avianca@avianca.com para grupos del resto de los POS.

Una vez aprobada la solicitud, la agencia usará la EMD original como forma de pago de una nueva reserva. La nueva EMD tendrá una vigencia de un año a partir de la fecha de expedición. De esta forma se podrá ampliar la vigencia de la EMD.

80. Quiero un reembolso de mi EMD.

Si su grupo ha sido vendido en Colombia, o tiene origen COL exceptuando si fue vendido en Norte América o Europa, según el artículo 17 del decreto 482 del 26 de marzo de 2020, estos depósitos aplican solamente para reembolso en servicios prestados por la misma aerolínea, por tanto, sus alternativas de uso de la EMD son: el uso de la EMD en grupos futuros, en otros productos de Avianca, y/o extender la vigencia de la EMD actual según se explica en puntos anteriores.

Para los depósitos de grupos no cubiertos por el artículo 17 del decreto 482 del 26 de marzo de 2020, se puede gestionar la solicitud a través de RTC si el grupo fue gestionado inicialmente en CTO y de BSP Link si el grupo fue gestionado inicialmente en agencia de viajes.

81. Quiero cambiar las fechas de mi grupo ya emitido.

Es viable. Se debe gestionar la solicitud a través de los canales de atención de grupos. Una vez recibida la solicitud se revisará la nueva tarifa y disponibilidad del itinerario y se enviará por este mismo canal la cotización del nuevo grupo.

Posteriormente se podrá hacer la revisión de los tiquetes en función del nuevo itinerario. Es importante tener en cuenta que la nueva cotización puede presentar diferencia de tarifa, por lo que se deberán usar los tiquetes originales en forma de pago de los nuevos tiquetes.

82. Quiero cambiar fechas y nombres para mi grupo ya emitido.

En este caso se deberá proceder de la misma forma que en el punto anterior, pagando adicionalmente el *fee* por cambio de nombre para los tiquetes revisados.

83. Quiero generar el bono de mi tiquete

Para la generación del bono, se debe solicitar mediante el link del comunicado que se le hará llegar sólo si es el cotizante del grupo.

84. El tiquete ya fue emitido y requiero hacer la redención del bono.

Para la redención del bono se debe acercarse al canal por el cual realizó la emisión del grupo. Por ejemplo, si su boleto fue comprado en una Agencia de viajes dirigirse a ella, si fue comprado en un punto directo (CTO) por favor comunicarse con los correos respectivos de grupos para el debido manejo.

85. ¿Qué pasa si tengo tiquetes de grupo y quiero convertirlos a una EMD?

Esta solicitud sólo aplica para agencias de viaje. Si los tiquetes emitidos tienen fechas de vuelo dentro del periodo COVID, se debe gestionar la solicitud a través de los canales de atención de grupos. Con la autorización del área de grupos, un CTO Avianca generará la EMD y le hará llegar la confirmación a través del mismo canal de la solicitud.

86. Tengo un tiquete Tour Conductor (TC), ¿puedo solicitar bono?

No es posible solicitar bono para tiquetes Tour Conductor, pero puede solicitar el reembolso de los impuestos aplicables.

FIN