



Estimados colaboradores buenas tardes.

Como sabéis el gobierno de Colombia debido a la situación actual ha decidido cerrar las fronteras, con lo cual, entre el 23 de marzo y el 30 de abril de 2020 suspenderemos por completo nuestra operación internacional y únicamente mantendremos una parte de nuestros vuelos nacionales en Colombia conectando 26 ciudades.

Nuestro propósito de conectar sigue intacto. Pero hoy nos enfrentamos a una situación extrema que requiere medidas inmediatas y dolorosas que por supuesto esperamos sean temporales. Ustedes han sido nuestros aliados y queremos seguir trabajando de su mano en estos momentos tan difíciles para toda nuestra industria.

En este comunicado encontrareis las alternativas que estamos ofreciendo:

19 de marzo de 2020

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

Queridos aliados,

Desde hace 100 años estamos comprometidos con conectar a Latinoamérica con el mundo poniendo siempre primero la seguridad de nuestros viajeros y de nuestra gente. La situación generada por el COVID- 19 ha tenido un efecto directo en la operación de las aerolíneas del mundo y Avianca no es la excepción.

Hoy tenemos que hacer un alto forzado en el camino. Pensando en el bienestar de nuestros clientes y en atender las medidas impuestas por los diferentes gobiernos, **entre el 23 de marzo y el 30 de abril de 2020 suspenderemos por completo nuestra operación internacional, y únicamente mantendremos una parte de nuestros vuelos nacionales en Colombia conectando 26 ciudades, con 10 de nuestros aviones.**

Nuestro propósito de conectar sigue intacto. Pero hoy nos enfrentamos a una situación extrema que requiere medidas inmediatas y dolorosas, que por supuesto esperamos sean temporales. Ustedes han sido siempre nuestros aliados, y queremos seguir trabajando de su mano en estos momentos difíciles para toda nuestra industria.

Con el ánimo de dar soluciones a nuestros pasajeros, les recordamos las distintas alternativas que estamos ofreciendo desde varios frentes para que cuenten con mayor flexibilidad para cambiar sus vuelos y continúen volando con nosotros en un futuro:

a. Tiquetes abiertos

Para pasajeros que vuelen antes del 30 de abril de 2020 y aún no definen su fecha de viaje, hemos ofrecido la opción de dejar el tiquete abierto para que lo use hasta el 31 de diciembre de 2020 o hasta la vigencia de su boleto, lo que ocurra primero.

a. Exoneración para cambios de itinerario

Abrimos la posibilidad para que los clientes que vuelen antes del 30 de abril de 2020 puedan cambiar su tiquete sin cobro de penalidad y reprogramen su viaje antes del 31 de diciembre de 2020 o hasta la vigencia de su boleto, lo que ocurra primero.

a. Compra con Tranquilidad

También, los pasajeros que hayan comprado su tiquete entre el 4 y 30 de marzo de 2020 en rutas Internacionales y entre el 14 y 30 de marzo de 2020 en rutas domésticas, podrán tener la flexibilidad de cambio de itinerario (Fecha, ruta o vuelo), sin cobro de penalidad.

Esperamos contar con ustedes para que los clientes puedan reacomodar su vuelo ahora o cuando tengan definida su fecha de viaje para que juntos podamos superar este desafío juntos.

En caso que los clientes no quieran tomar ninguna de las alternativas anteriores, podrán optar por la opción de reembolso el cual estará sujeto a la reglamentación de la tarifa. Esta solicitud se debe realizar por el proceso habitual.

Nuestros itinerarios están siendo actualizados continuamente de acuerdo con la coyuntura. Para tener información en detalle de vuelos que tendremos disponibles en tiempo real pueden consultar [aquí](https://serviciosen@psa.avianca.com/ConsultaItinerarios/ConsultaItinerarios.aspx) (<https://serviciosen@psa.avianca.com/ConsultaItinerarios/ConsultaItinerarios.aspx>)

Esperamos tener el cielo despejado pronto, para que luego de esta turbulencia podamos seguir conectando a América Latina con el mundo por 100 años más.