

INFORMACIÓN SOBRE MEDIDAS DE PROTECCIÓN AL CLIENTE POR EL COVID-19

1. Exoneraciones
2. Compra con Tranquilidad
3. Bono Avianca

1. EXONERACIÓN 10381- DW POR CORONAVIRUS

Versión 14

Teniendo en cuenta la declaración de la Organización Mundial de la Salud, sobre la Emergencia de Salud Pública de interés internacional que constituye el coronavirus, nos permitimos informar que Avianca Holdings ha habilitado las siguientes excepciones comerciales:

- Para boletos emitidos hasta el 31 de enero de 2020 con origen o destino en China con fecha de vuelo en el 2020.
- Para boletos emitidos hasta el 26 de febrero 2020 con origen o destino Italia con fecha de vuelo en el 2020.
- Para boletos emitidos hasta el 14 de marzo 2020 en todos los vuelos AVH con fecha de viaje entre el 1 de marzo de 2020 hasta el 30 de junio 2020.

Consideraciones:

- Aplica para cambio de fecha, vuelo y ruta solo en puntos comunes (Ver final del comunicado) en destinos operados por AVH, sin pago de penalidad ni diferencia tarifaria para pasajeros que la nueva fecha de vuelo sea hasta el **31 de octubre 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 que la nueva fecha de vuelo sea a partir del **1 de noviembre de 2020 y hasta el 30 de junio de 2021**.
 - El cambio de itinerario se podrá solicitar hasta el 30 de junio de 2021, para volar hasta el 30 de junio de 2021.
 - La exoneración no aplica para cambio de cabina
 - Aplica a pasajeros No show dentro de las fechas de viaje **1 de marzo de 2020 hasta 31 de octubre de 2020**, si la agencia de viajes no puede abrir la reserva para realizar cambios en el itinerario, puede remitirse al CCE
 - Si el cliente decide no viajar y no realizar reembolso remitirse a opción de bono.
-
- Los boletos en Brand XS podrán reprogramar su itinerario, y el cambio debe hacerse manualmente para GDS AMADEUS se puede realizar por ATC para boletos emitidos a partir

- del 4 de abril de no procesar automáticamente se debe realizar de forma manual.
- Para otros GDS se puede realizar los cambios de Brand XS de forma manual.
 - **Cantidad de cambios:** Aumentamos la cantidad para los tiquetes con nueva fecha de vuelo antes del 31 de octubre 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:
 - o Múltiples cambios, sin cobro de diferencia tarifaria ni de penalidad, si la fecha de vuelo es antes del 31 de oct 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.
 - o Para cambios después del 31 de octubre de 2020 y hasta antes del 30 de junio de 2021, sólo se exonerará la penalidad una vez; a partir del segundo cambio, se cobrará penalidad por cambio y diferencia tarifaria.
 - o Todo esto con nueva fecha de vuelo máximo 30 jun 2021.
 - La exoneración no aplica para cambio de cabina
 - 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 del waiver.
 - Aplica reembolso según condiciones de la tarifa.

Aplica para:

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

Ante un cambio operacional y con el fin de optimizar la red y ayudar a los pasajeros a encontrar alternativas de reacomodación se define como puntos comunes las siguientes rutas:

- CTG-SMR-BAQ
- VUP-RCH
- MTR-CZU
- BGA-EJA-CUC
- PEI-AXM-MZL
- CLO-PSO
- CLO-TCO
- CLO-PPN
- PSO-PPN
- NVA-FLA
- YYZ-JFK
- BOS-JFK-EWR-IAD
- DFW-IAH LAX-SFO
- ORD-JFK
- MIA-FLL-MCO
- PUJ-SDQ
- TGU-SAP
- SJO-LIR
- GUA-FRS
- GYE-UIO
- GYE-MEC
- SCY-GPS
- VVI-LPB
- MAD-BCN
- GRU-GIG-POA

2. COMPRA CON TRANQUILIDAD

1. ¿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 a destinos operados por Avianca.

2. ¿Para qué tipo de tiquetes aplica *Compra con Tranquilidad*?

La medida aplica para compras/redenciones entre el 4 de marzo y el **31 de Octubre de 2020** en todas las rutas internacionales y entre el **14 de marzo y el 31 de Octubre de 2020** en todas las

rutas domésticas operadas por Avianca, para volar hasta el 30 de junio de 2021. **El cliente tiene la opción de cambiar el itinerario sin cobro de penalidad, aunque podrá aplicar cobro por diferencia tarifaria según las restricciones de fechas de vuelo mencionadas en la exoneración.** 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, 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 30 de junio de 2021 o hasta la vigencia original del ticket, lo primero que ocurra.
- Si la nueva fecha de viaje es anterior al 31 de octubre 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 noviembre 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 tickets con nueva **fecha de vuelo antes del 31 de octubre de 2020** permitiendo **múltiples cambios. En el caso de Agencias se permiten máximo 3 cambios.** Para todos los tickets (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 31 de octubre 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 31 octubre de 2020 y hasta antes del 30 de junio 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 jun 2021.

Estas medidas no aplican para los viajeros que pierdan la conexión por su responsabilidad.

3. BONO AVIANCA

1. ¿Qué es 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.

2. ¿El bono es lo mismo que un EMD?

No. El bono es la reserva, boleto o EMDs que usted no utilizó por la situación de emergencia sanitaria del COVID-19, con base en la política de exoneraciones de Avianca.

3. **¿El bono es un saldo a favor que puedo usar para comprar otro tiquete con diferente ruta, fecha o nombre?**

Puede utilizar el bono como forma de pago para comprar otro boleto con diferente ruta y/o fecha, pero no aplica para cambio de nombre.

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

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

Las condiciones del bono son las mismas que aplican a la política de exoneraciones y priman esas condiciones sobre las del boleto. Hemos extendido la fecha de vencimiento de boletos a 30 de junio de 2021 para que puedan volar hasta el 30 de junio de 2021 con base a esas condiciones:

- Aplica para todos los vuelos internacionales y domésticos programados para volar entre el 4 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 30 de junio de 2021, para la compra de tiquetes con fecha máxima de vuelo de 30 de junio de 2021.
- **Cantidad de cambios:** Aumentamos la cantidad para los tiquetes con nueva **fecha de vuelo antes del 31 de octubre 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 31 de octubre 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 31 octubre de 2020 y hasta antes del 30 de junio 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 junio 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 descontarse el valor de la tarifa administrativa dependiendo del canal de compra del tiquete no volado.
- Será enviado al correo electrónico registrado en el formulario dentro de los siguientes 20 días hábiles al correcto diligenciamiento y envío.
- No es transferible, endosable, ni reembolsable en dinero.
- 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.

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 un nuevo bono 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 tiquete se hace efectiva la garantía del servicio de transporte aéreo del tiquete no volado.

5. ¿Cómo aplica el bono si mi reserva era de millas?

Si compró un boleto con millas podrá cambiar, en el call center o en Livechat (para pasajeros Diamond y Gold) el itinerario sin pago de penalidad hasta el 30 de junio de 2021 con fecha máxima de viaje hasta el 30 junio de 2021.

Si bien para estos boletos no aplica el bono, sí los cubren varias de las exoneraciones activas por la contingencia del Covid-19.

Los boletos de millas tienen los siguientes términos y condiciones:

- **Waivers:**
 - o No genera cobro de penalidad (la excepción de la penalidad solo aplica una vez).
 - o **Cantidad de cambios:** Aumentamos la cantidad para los tiquetes con nueva **fecha de vuelo antes del 31 de octubre 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 31 de octubre 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 31 octubre de 2020 y hasta antes del 30 de junio 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 junio 2021.
 - o No cobro fee redepósito (únicamente en el caso en que desista del viaje, el ticket esté sin usar y el vuelo esté a menos de 60 días)
- **Cobros que sí aplican:**
 - o Service fee por re-emisión (cambios voluntarios)
 - o Diferencia tarifaria
 - o 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
 - **Condiciones de los cambios en boletos parcialmente usados permite:** cambio de itinerario (fecha y hora).
6. **¿Qué pasa con mi ticket cuando acepto el bono?**
Se convierte en un bono para ser redimido en la compra de tickets, servicios especiales, penalidades, equipaje adicional, cargos por exceso de equipaje y demás productos y servicios ofrecidos directamente por Avianca.
7. **¿Por qué mi ticket 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 recalcular los impuestos ya que estos han sido causados.
8. **¿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.
9. **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.
10. **¿Qué debo hacer si no he recibido el bono?**
El bono se enviará a su correo electrónico máximo en 20 días hábiles.
11. **No quiero solicitar el bono, quiero el reembolso de mi ticket. ¿Qué debo hacer?**
De acuerdo con el artículo 17 del decreto 482 del 26 de marzo de 2020, los reembolsos solicitados después de esa fecha para tickets comprados en Colombia o con un itinerario originando en este país, recibirán un bono Avianca, que el cliente debe solicitar en la página de reembolsos dentro de avianca.com. El bono se les enviará en un máximo de 20 días por el

valor de su compra.

Si el tiquete fue comprado en Canadá o tiene un itinerario originando en ese país, también recibirá como reembolso el bono Avianca.

Si el tiquete fue comprado en cualquier otro país / región (diferente a Colombia o Canadá) y si así lo desea, puede solicitar en lugar del reembolso, un bono / voucher Avianca por el valor de su tiquete, que podrá usar posteriormente para reprogramar su viaje hasta el 30 de junio de 2021, sin cobro de penalidad.

Otra alternativa es la dejar su tiquete abierto sin uso, para reprogramar posteriormente su viaje, cuando tenga una nueva fecha, hasta el 30 de junio de 2021.

Si no quiere ninguna de las opciones anteriores, puede solicitar el reembolso en la agencia de viajes donde se compró el 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.

12. 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.

13. ¿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.

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

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 https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=Pt2topeDeUW6MH04gD_Dv4mrqtZe_DVNm8vVgpDQ9OIUREtTNzZXWEE0SFBYSjZCMUFKV05CVTKwTCQIQCN0PWcu y recibir un bono de Avianca por el valor de su tiquete. Este bono podrá ser redimido para volar hasta el 30 de junio de 2021.

Es importante mencionar, que el bono es una excelente opción, puesto que no hay ningún tipo de descuento en el valor a recibir, 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.



Debido a la excepcional situación provocada por el COVID19 a nivel global y luego de suspender temporalmente nuestras operaciones a causa de las medidas tomadas por diferentes gobiernos provocando el cierre de fronteras y aeropuertos. Hemos elaborado una serie de herramientas para facilitar de la mejor manera posible los viajes que se hayan visto perjudicados por esta inesperada situación de crisis.

Para aquellos clientes que tengan algún vuelo afectado dentro de este periodo de contingencia, hemos creado un Bono con el cual podrán seleccionar una fecha posterior sin coste alguno, permitiendo así flexibilizar su viaje al máximo hasta el 31 de marzo del 2021.

Os adjuntamos el comunicado con la información relativa a dicho Bono que se puede solicitar en el siguiente [link](#), bien directamente por vosotros o por el cliente si así lo desea.

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=Pt2topeDeUW6MH04gD_Dv4mrqtZe_DVNm8vVgpDQ9OIUREtTNzZXWEE0SFBYSjZCMUFKV05CVTkWTCQIQ_CN0PWcu