

# EXONERACIÓN 10381- DW POR CORONAVIRUS

## Versión 10

### Asunto:

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 excepciones comerciales **Para boletos emitidos con origen o destino China e Italia y para todos los vuelos AVH.**

### Vigencia:

- Para boletos emitidos hasta **el 31 de enero de 2020** con origen o destino en **China**,
- Para boletos emitidos hasta **el 26 de febrero 2020** con origen o destino **Italia**.
- 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 abril 2020.**

## Aclaraciones:

- Aplica para cambio de fecha o vuelo en la misma clase tarifaria.
- La excepción de la penalidad solo aplica una vez.
- El cambio de itinerario puede generar diferencias a pagar por concepto de tarifa.
- Se permitirá realizar cambio de ruta a cualquier destino operado por AVH sin el pago de penalidad, el cambio de ruta puede generar diferencias a pagar por concepto de tarifa.
- Estas medidas no aplican para viajeros que pierdan la conexión por su responsabilidad.
- El cambio de itinerario se podrá solicitar hasta el 31 de diciembre de 2020 o hasta la vigencia original del tiquete, lo primero que ocurra, el cambio de itinerario puede generar diferencias a pagar por concepto de tarifa.
- Aplica reembolso según condiciones de la tarifa.
- Si el pasajero quiera mantener el viaje abierto y aún no ha definido su nueva fecha de viaje, se debe cancelar la reserva ingresando en un OSI y/o FE "10381-DW"
- Es importante tener en cuenta que para esta situación no aplica compensación.

**1. Aplica para:**

- a) Reservas de grupos con deposito, sin emisión de boletos
- b) Reservas de grupos con boletos emitidos
- c) Boletos con tarifa comerciales, IT, Corporativos o privadas
- d) EMD's compradas por algún concepto de Ancillary
- e) Para boletos redimidos con millas Lifemiles se permite cambio de itinerario o de destino en los casos que el boleto se encuentra sin uso.

- f) Para boletos con millas Lifemiles parcialmente usados, se permitirá **únicamente** el cambio de itinerario.
- g) Boletos No-revenue
- h) En boletos emitidos con alguna placa del grupo AVH para el OD completo.
- i) En boletos emitidos en conjunción con alguna aerolínea aliada
- j) Para pasajeros que tengan continuidad vía terrestre bajo Renfe en el mismo tiquete, la condición está sujeta a condiciones de la tarifa.
- k) 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.