

15 de marzo 2020

INFORMACIÓN NUEVAS MEDIDAS EN COLOMBIA Y ECUADOR

COLOMBIA:

Informamos que, de acuerdo con las directrices del Gobierno Nacional de Colombia del 15 de marzo, con respecto a la situación excepcional del COVID-19, a partir de las 0:00 del 16 de marzo, los pasajeros **extranjeros** que **no residen** en Colombia **no podrán ingresar al país, y en consecuencia no podrán iniciar su vuelo.**

Adicionalmente, **los viajeros colombianos o extranjeros residentes en Colombia deben obligatoriamente adoptar la medida de aislamiento preventivo por 14 días a su llegada a dicho país.** Por lo tanto, los pasajeros deben informar a las autoridades la dirección del hotel o residencia donde efectuarán el aislamiento y comprometerse a reportar cualquier síntoma.

Los **pasajeros en conexión** deberán tener condiciones especiales de aislamiento en el aeropuerto mientras hacen su vuelo de conexión.

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

ECUADOR:

Informamos que de acuerdo con las directrices del Gobierno Nacional de Ecuador del día 14 de marzo, con respecto a la situación excepcional del COVID-19, partir del lunes **16 de marzo** solo podrán ingresar al país pasajeros ecuatorianos o residentes quienes deberán diligenciar la Declaración de Salud del Viajero. Todos los pasajeros que hayan estado en España, Francia, Italia, Corea del Sur, Irán, Alemania, Dinamarca, Noruega, Países Bajos, Suecia, Suiza, Estados Unidos (estados de Massachusetts, California, Nueva York y Washington) y las provincias chinas de Hubei y Guangdong deberán cumplir con el proceso de revisión y aislamiento obligatorio determinado por la autoridad ecuatoriana.

Es importante que conozcan que a partir del martes 17 de marzo y hasta el 5 de abril de 2020 no podrán ingresar pasajeros nacionales ni extranjeros a Ecuador. Para mayor información, les recomendamos consultar las páginas oficiales de las autoridades migratorias y de salud de los diferentes países.

15 de marzo 2020

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.

15 de marzo 2020

- 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.

AUTOGESTIÓN DE CAMBIOS PARA AGENCIAS DE VIAJES

Debido a los cambios que se están generando por la alerta de Coronavirus, Avianca solicita a las agencias de viajes autogestionar los cambios necesarios que apliquen a la exoneración **Waiver 10381-DW, sin necesidad de llamar al Contact Center (Call Center).**

Para más información sobre las características del comunicado remitirse a la CIRCULAR 10381 Exoneración por Coronavirus, esta información pueda variar durante los próximos días, la cual se estará actualizando en los canales de comunicación establecidos.

NOTA: Cualquier acción fuera de las indicaciones de este comunicado es sujeta a **ADM (Agency Debit Memo)**

Contenido:

- A. Autogestión Agencias **Amadeus** para aplicación de waiver 10381-dw
- B. Autogestión Agencias **Sabre** para aplicación de waiver 10381-dw
- C. Autogestión Agencias **Travelport** para aplicación de waiver 10381-dw

15 de marzo 2020

AUTOGESTIÓN AGENCIAS AMADEUS PARA APLICACIÓN DE WAIVER 10381-DW

1. **Dynamic Waiver es la herramienta que permite parametrizar los tipos de exoneraciones otorgados por Avianca para aplicarse, de manera automática desde el sistema AMADEUS, al realizar cambios voluntarios en la reserva a través de ATC (Amadeus Ticket Changer).**

2. Exoneración aplicables con Dynamic waiver

Se parametrizo desde la herramienta para visualización en ARD al realizar alguna de las entradas de cotización para cambios voluntarios desde ATC.

- **Exoneración de Penalidad**

3. Uso de Dynamic Waiver desde el sistema de reservas:

Al cotizar un cambio voluntario con ATC, el sistema reconocerá si el PNR es aplicable para un waiver, a continuación, se muestra un ejemplo en donde un PNR es exonerado

- **Itinerario Original:**

1.Contenido/Dynamic waiver AA/SU 3SEP20/1409Z TFAAQ2Q
2.AV8406 H 7NOV 3 CLOBOG HK1 0419 0520 *1Q/E*
RP/SALTA0985/SALTA0985
SALTA0985/35200M/3SEP20

- **Nuevo Itinerario: Cambio de fecha y clase de servicio**

1.Contenido/Dynamic waiver AA/SU 3SEP20/1409Z TFAAQ2Q
2.AV8406 H 8NOV 3 CLOBOG HK1 0419 0520 *1Q/E*
RP/SALTA0985/SALTA0985
SALTA0985/35200M/3SEP20

- **Cotización del cambio con entradas ATC (FXO, FXQ):** El sistema exonera penalidad de acuerdo a lo establecido en el waiver.

```
)>FXQ
FXQ

01 CONTENIDO/DYNAMIC WAIVER
LAST TKT DTE 04SEP18 - 0807 -
BG CXR: AV/AV
PRICED WITH VALIDATING CARRIER TA - REPRICE IF DIFFERENT VC
-----
AL FLGT BK DATE TIME FARE BASIS NVB NVA BG
CLO
BOG AV 8406 H 08NOV 8E000RIQ 12NOV 1P
```

15 de marzo 2020

OLD BASE FARE	USD	352.00		
NEW BASE FARE	USD	352.00		
FARE BALANCE	USD	0.00		
OLD TAX	USD	76.96		
NEW TAX	USD	76.96		
TAX BALANCE	USD	0.00		
TICKET DIFFERENCE	USD	0.00	USD	0.00
PENALTY			USD	0.00
TOTAL ADD COLL			USD	0.00
GRAND TOTAL			USD	0.00

- **Identificación de cotización automática dentro del PNR.**

Al realizar la cotización a través de ATC el sistema marca el PNR con el código del waiver, esto lo coloca en el elemento Fare Endorsement (FE). En caso se reexpida el boleto, el nuevo tickete quedará marcado con el Waiver. A continuación se muestra un ejemplo en donde se visualiza el elemento FE de un PNR exonerado con Dynamic Waiver:

```

8 FB PAX 0000000000 TTP/RT OK ETICKET WELL ISSUED/S3
9 FE PAX WAIVEAVWAIVERTEST - USD33.00 NONREF - /C1 FULLY
REFUNDABLE/ NO CHANGE FEE FARE DIF MAY APPLY NO ENDORSE
    
```

```

TKT-2022465885256 RCI- 1A LOC-TFAQ2Q
OD-CLOCLO SI- FCPI-0 POI-SAL DOI-03SEP18 IOI-80991046
1.CONTENIDO/DYNAMIC WAIVER ADT S I
1 OCLO AV8406 Y 08NOV0419 OK HEO00RIQ O 12NOV 1PC
2 OBOG AV8409 Q 12NOV0525 OK QEO00RIQ O 12NOV12NOV 1PC
CLO
FARE R USD 352.00
TOTALTAX USD 0.00
TAXES PD
TOTAL USD NO ADC
/FC CLO AV BOG Q18.00 172.00AV CLO Q18.00 144.00USD352.00END
FE WAIVEAVWAIVERTEST - USD33.00 NONREF - /C1 FULLY REFUNDABLE/ N
O CHANGEFEE FARE DIF MAY APPLY NO ENDORSE /C2 REFUND FEE APPL
FO 202-2465885255SAL03SEP18/80991046/202-2465885255
FP O/MS+/CASH
FOR TAX/FEE DETAILS USE TWD/TAX
    
```

4. Consideraciones Importantes:

- Es necesario tomar en cuenta que toda exoneración a través de Dynamic waiver es establecida desde Avianca y se puede gestionar de manera automática a través de Amadeus Ticket Changer.
- Es necesario validar que la exoneración automática desde Amadeus este aplicando de acuerdo con lo establecido en la circular "10381" extendida por Avianca.
- En caso de no aplicar la exoneración de forma automática al no ser tickete AVH, se debe remitir a la exoneración "10381".