



10 de marzo 2020

EXONERACIÓN 10381- DW POR CORONAVIRUS

Versión 5

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/o donde opera Avianca Holdings exceptuando DOMCO, DOMPE, DOME.**

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 10 de marzo 2020** con origen o destino todas las ciudades donde opera AVH exceptuando DOMCO, DOMPE, DOME, con fecha de viaje **entre el 1 y 31 de marzo 2020**.

Aclaraciones:

- Aplica para cambio de fecha o vuelo en la misma clase tarifaria y la **excepción de la penalidad solo aplica una vez**. Si existe diferencia de tarifa esta no está exonerada.
- El cambio de itinerario se podrá solicitar **dentro del año de validez del boleto**, 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.
- Favor tener en cuenta que no se compensarán los viajeros que presenten pérdidas de Conexión.
- Aplica reembolso según condiciones de la tarifa.
- Es importante tener en cuenta que para esta situación no aplica compensación.
- **Si el cliente decide no viajar y no realizar reembolso se debe cancelar la reserva ingresando en un OSI "10381-DW"**.

10 de marzo 2020

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 y reembolso 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 para este caso se debe agregar en un OSI o REMARK con el número de tickete o boleto y compañía transportadora en la reserva).
- Si el pasajero demuestra la continuidad de su viaje desde o hacia DOMCO, DOMPE, DOMEK con un boleto que conecta **con destinos internacionales** en un mismo contrato de transporte o en contratos de transporte separados, independientemente de la fecha de la continuidad del viaje, para este caso se debe agregar en un OSI o REMARK con el número de tickete o boleto y compañía transportadora en la reserva).
- Para pasajeros que tengan continuidad vía terrestre bajo Renfe en el mismo tickete, la condición está sujetas a condiciones de la tarifa.
- Agencias de viaje deben ingresar el código de la exoneración "10381-DW" en un OSI o REMARK y autogestiona el cambio.
- 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.

AMADEUS TICKET CHANGER DYNAMIC WAIVER

1. ¿Qué es Dynamic Waiver?

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 parametrizó 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 y diferencia tarifaria 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 HEO00RIQ 12NOV 1P
```

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	
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 ticket 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.CONTENTENIDO/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.
- Para el caso de agencias híbridas, los waivers aplican para todos los PNRs afectados, sin embargo, la automatización de los mismos aplica únicamente para los PNRs creados en

10 de marzo 2020

Información exclusiva para Agencias de viaje Amadeus

AMADEUS, para reservas de otros GDSs los waivers son aplicables bajo el procedimiento actual, contactando directamente a la aerolínea.

- Es necesario validar que la exoneración automática desde Amadeus este aplicando de acuerdo a lo establecido en la circular "10381" extendida por Avianca.
- En caso de no aplicar la exoneración de forma automática al no ser tiquete AVH, se debe remitir al ítem de la exoneración "10381" *"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 para este caso se debe agregar en un OSI o REMARK con el número de tiquete o boleto y compañía transportadora en la reserva)"* Aplica de acuerdo a la vigencia de la exoneración.
- Esta herramienta se habilita para facilitar la autogestión por parte de las agencias, con el fin de descongestionar las consultas a través de Contact Center, por lo cual se solicita remitirse al canal solo para casos que no estén cubiertos por Dynamic Waiver
- En caso la exoneración corresponda a una de estas circulares es necesario validar que la exoneración automática desde Amadeus este aplicando de acuerdo a lo establecido en la circular, caso contrario es necesario reportar las discrepancias a CPC.