

10 de marzo de 2020

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

INFORMACIÓN SOBRE MEDIDAS POR EL COVID-19

Versión 12. 10 de marzo de 2020

Tenga en cuenta que lo resaltado en **este color** es contenido nuevo o actualizado en esta versión.

Capítulos:

1. [Medidas generales](#)
2. [Iniciativa 'Compra con Tranquilidad'](#)
3. [Reorganización temporal de vuelos](#)

Medidas generales

A raíz del crecimiento de casos de infección de COVID-19 (coronavirus) en el mundo, desde Avianca hemos emprendido algunas medidas para ayudar a nuestros viajeros. Desde el 2 de febrero nuestros agentes de los aeropuertos están alertas a cualquier situación con los viajeros que permita determinar si podría existir un riesgo de infección (viajes recientes a los países de riesgo, síntomas similares a los del virus). Así mismo, estamos activando mensajes con recomendaciones claves desde nuestros canales oficiales.

En caso de evidenciar que un pasajero presenta sintomatología de enfermedad respiratoria, debe ser direccionado a Sanidad Aeroportuaria para que sean ellos los que valoren al pasajero y determinen si puede viajar o no.

Dado que el tema está generando dudas en los viajeros hemos preparado este guion de preguntas y respuestas para contribuir a la consistencia del mensaje (**Aplicación Tripulaciones, aeropuertos, call center, redes sociales y ventas**).

En caso de requerir información adicional, se debe notificar al respectivo líder o jefe inmediato, quien dará la respuesta o canalizará la inquietud a quien corresponda. Contamos con su total disposición y calidez para darle marcha a este ajuste en la operación.

Guion de Preguntas y Respuestas

1. **¿Qué medidas está tomando Avianca para prevenir el riesgo de contagio del coronavirus en sus vuelos?**

Avianca es consciente del crecimiento del número de países con casos de contagio de COVID-19 y sigue las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y las autoridades aeronáuticas. En ese sentido, nuestro personal en aeropuertos y a bordo está preparado para detectar cualquier posible alerta en nuestros vuelos y actuar según los protocolos de seguridad establecidos.

Además, los aviones cuentan sistemas de aire en las cabinas, equipados con filtros que tienen un desempeño similar al de las salas de cirugía de un hospital o cuartos limpios industriales. Estos filtros son efectivos en capturar el 99.97% de los microbios transportados por el aire. Además, el sistema de aire de la cabina entrega aproximadamente el 50% de aire exterior y el 50% de aire filtrado y recirculado. Esto significa que el aire suministrado es esencialmente estéril.

2. **¿El riesgo de contraer un virus en un vuelo es más alto que en otros espacios como un centro comercial o una oficina?**

Según evaluaciones de las autoridades, el riesgo es menor, puesto que el aire de la cabina de un avión es cambiado con mucha más frecuencia. Se debe tener en cuenta que, en cualquier lugar, el mayor riesgo es estar en contacto directo con alguien con una infección viral, por lo que mantener una buena higiene personal es esencial para estar más protegido.

3. **¿Cómo garantiza Avianca la limpieza de sus aviones para evitar contagios en sus vuelos?**

Los aviones cuentan con sistemas de aire en las cabinas, equipados con filtros que tienen un desempeño similar al de las salas de cirugía de un hospital o cuartos limpios industriales. Además, el sistema de aire de la cabina entrega aproximadamente el 50% de aire exterior y el 50% de aire filtrado y recirculado, lo que significa que el aire suministrado es esencialmente estéril.

Cuando se presentan casos sospechosos de eventos de salud de interés nacional o internacional, todos los aviones pasan por un proceso de limpieza, que incluye la desinfección del ambiente y la desinfección de superficies, de acuerdo con los protocolos exigidos por las autoridades.

4. **¿Qué recomendaciones debo seguir antes de mi viaje?**

Las recomendaciones de salud habituales para cualquier viaje:

- En caso de síntomas que sugieran una enfermedad respiratoria antes, durante o después de un viaje, busque atención médica y comparta el historial de su viaje con su proveedor de atención médica.
- La Organización Mundial de la Salud aconseja:

10 de marzo de 2020

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

- Lavado de manos regular con agua y jabón
- Cubrimiento de la boca y la nariz con el ángulo del brazo al toser
- Cocción adecuada de carnes y huevos
- Evitar contacto con personas que hayan presentado síntomas de enfermedades respiratorias
- Evitar viajar si se siente enfermo
- Buscar atención médica si tiene fiebre, tos y dificultad para respirar

5. **¿Por qué los miembros de la tripulación no están usando tapabocas en los vuelos?**

Avianca sigue atentamente las recomendaciones de las autoridades sanitarias y aeronáuticas sobre las medidas para manejar riesgos potenciales de infección en vuelo.

Las infecciones respiratorias tienen más posibilidades de contagiarse por contacto que por exhalación de aire. De ahí, que el uso de tapabocas no sea 100% confiable en este caso y sí actúe más bien como reserva de infección. Además, los tapabocas se deben usar para evitar la expulsión de gotas en el aire y, por tanto, son las personas contagiadas las que deberían usarlo.

6. **¿Por qué el personal de Avianca en El Salvador está usando tapabocas?**

El uso del tapabocas en El Salvador se da por una medida tomada por el gobierno de este país, la cual reglamenta el uso del tapabocas en los terminales aéreos.

7. **¿Qué pasa si hubiera un pasajero infectado en mi vuelo? ¿Cuáles son los riesgos de contagio?**

- El riesgo es el contacto directo, es decir, respirar a corta distancia de la persona contagiada o tocarla.
- A menos que la persona no esté bien en el momento del viaje, el riesgo de transmisión es bajo.
- La tripulación está entrenada para manejar situaciones con los pasajeros que tengan alguna enfermedad en el momento de viajar.
- El suministro de aire en los aviones es altamente purificado y no representa ningún riesgo
- Los aviones son frecuentemente desinfectados como parte de las rutinas de limpieza de las aerolíneas.

8. **En algunos vuelos de Avianca están entregando un documento en el que debo poner información sobre mi estado de salud / viajes. ¿Por qué debo llenarlo? ¿Es obligatorio?**

Algunos países están solicitando a los pasajeros detallar información sobre sus viajes recientes y/o estado de salud. Si la tripulación le entrega dicho documento, usted deberá llenarlo, puesto que esos datos son el registro de las autoridades locales para realizar seguimiento en caso de que los pasajeros presenten posteriormente síntomas.

10 de marzo de 2020

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

9. ¿Qué hace la aerolínea con la información que yo les entrego en ese documento?

La información que contiene ese documento es entregada a las autoridades competentes de cada país, quienes administran y dan seguimiento a los datos según sus protocolos.

10. ¿Avianca tiene vuelos a China o Italia?

Avianca no tiene vuelos directos a China o Italia.

11. ¿Han pensado cancelar el acuerdo que tienen con China Air?

No está contemplado por el momento. Avianca continuará atenta a las alertas que hagan las autoridades de salud sobre la evolución de este caso.

12. ¿Avianca recomienda que cancele mi viaje para reducir las posibilidades de contagiarme de COVID-19?

La Organización Mundial de la Salud no ha aconsejado hasta el momento ninguna restricción para viajar, aun cuando varios países han tomado decisiones unilaterales de activarlas. Le recomendamos revisar la información oficial de los gobiernos de los países que vaya a visitar para determinar si existe alguna restricción.

13. Si tengo un vuelo programado con destino final [China/ Italia/ rutas internacionales operadas por Avianca] y quiero cambiar o cancelar mi viaje, ¿puedo hacerlo? [contenido actualizado]

Sí, para los viajeros que hayan comprado tiquetes con origen o destino [China/ Italia/ Estados Unidos/ otras rutas internacionales] la aerolínea ha habilitado la opción de **cambio de fecha de tiquete o de destino en la misma clase tarifaria** sin cobro de penalidad. Es importante tener en cuenta que:

Fechas por país/región:

- China: Aplica para viajeros que hayan comprado tiquetes con origen o destino China vía Avianca hasta el 31 de enero.
- Italia: Aplica para viajeros con boletos emitidos hasta el 26 de febrero de 2020 con origen o destino Italia, vía Avianca.
- Rutas internacionales operadas por Avianca: Aplica para los viajeros con boletos emitidos hasta el 10 de marzo de 2020 y fecha de viaje entre el 1 y 31 de marzo.

Condiciones:

- La exoneración no aplica para vuelos domésticos en Colombia, Ecuador o Perú.
- Se permitirá realizar cambio de ruta a cualquier destino operado por Avianca Holdings. Si el boleto fue redimido con millas se permite la solicitud de cambio de destino, siempre y cuando no se haya iniciado el itinerario (tiquete sin uso).
- El cambio de itinerario se podrá solicitar hasta el 31 de diciembre o dentro del año de validez del boleto.

10 de marzo de 2020

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

- El ticket se puede dejar abierto para ser utilizado hasta un año después de su emisión
- La excepción de la penalidad solo aplicará una vez.
- **El cambio de itinerario puede generar diferencias tarifarias que no cubre la exoneración.**
- Estas medidas no aplican para los viajeros que presenten pérdidas de conexión o que no se presenten al vuelo.
- No se compensarán los viajeros que presenten pérdidas de conexión.
- Aplica reembolso según condiciones de la tarifa.
- Para esta situación no aplica ningún tipo de compensación por tratarse de un factor externo.

Aplica para:

- Reservas de grupos con depósito, sin emisión de boletos.
- Reservas de grupos con boletos emitidos.
- Boletos con tarifas 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 para este caso se debe agregar en un OSI o REMARK con el número de ticket 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 ticket o boleto y compañía transportadora en la reserva).
- Para pasajeros que tengan continuidad vía terrestre bajo Renfe en el mismo ticket, la condición está sujeta a condiciones de la tarifa.
- Agencias de viaje ingresan 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.

10 de marzo de 2020

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

14. ¿Si ya inicié mi viaje hacia China, Italia o un destino internacional operado por Avianca puedo hacer cambio de destino para tiquetes comprados con millas?

No, en caso de que ya se haya iniciado el viaje, solo se le puede ofrecer cambio de itinerario cumpliendo la condición de misma clase y mismo destino.

15. Si tengo un viaje programado a un destino en internacional donde opera Avianca, y donde se haya encontrado el virus y quiero cambiar o cancelar mi viaje, ¿puedo hacerlo? [pregunta nueva]

Para los viajeros con boletos emitidos hasta el 10 de marzo de 2020 y fecha de viaje entre el 1 y 31 de marzo en rutas internacionales donde opera Avianca, tienen la opción de cambiar el itinerario sin cobro de penalidad, teniendo en cuenta las condiciones de la pregunta 13 de este capítulo.

16. ¿Si adquiriré Renfe con ustedes también puedo cambiar sin penalidad?

Si puede cambiar sin penalidad el tiquete aéreo, esta iniciativa no exonera las penalidades de servicios de terceros como Renfe.

17. Si voy a viajar a China, Italia o un país con alerta de riesgo alta, ¿debo cancelar mi viaje?

La organización mundial de la salud no ha recomendado ninguna restricción para viajes internacionales. Sin embargo, aconsejamos a nuestros viajeros revisar la información oficial de los gobiernos de los países que vaya a visitar para determinar si existe alguna restricción.

18. ¿Qué significa exactamente que un país tenga una alerta de riesgo Alta o Roja?

Significa que la probabilidad de la llegada de un caso positivo a la región es alta o inminente.

19. ¿Qué debo tener en cuenta al llegar al aeropuerto?

Teniendo en cuenta que han incrementado los controles migratorios en algunos aeropuertos, se recomienda llegar con anticipación para disponer de más tiempo en las terminales aéreas.

20. ¿Podrían confirmar si alguna de las personas diagnosticadas con COVID-19 en _____ [destino] llegó al país en un vuelo de Avianca?

La información oficial sobre casos confirmados de COVID-19 es entregada por las autoridades de salud y gubernamentales, quienes se encargan de gestionar cada caso e informar a las personas que corresponda. Le recomendamos consultar sus páginas oficiales. Si desea información adicional sobre las medidas tomadas por Avianca y la flexibilidad que estamos ofreciendo para sus vuelos lo invitamos a consultar Avianca.com, en el banner de la parte superior que dice Información importante en relación con el COVID-19.

10 de marzo de 2020

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

21. ¿Qué países tienen restricciones en este momento? [Contenido actualizado]

La lista de países que activa restricciones respecto al brote del virus y el alcance de dichas restricciones aumenta o cambia constantemente. Por esta razón le recomendamos a los viajeros consultar periódicamente las páginas oficiales del gobierno o autoridad de salud del país que va a visitar para verificar las restricciones vigentes. **En el siguiente enlace se pueden consultar también:**

<https://www.iata.org/en/programs/safety/health/diseases/government-measures-related-to-coronavirus/>

10 de marzo de 2020

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

INICIATIVA 'COMPRA CON TRANQUILIDAD'

Pensando en la tranquilidad de nuestros viajeros, hemos lanzado la iniciativa: *Compra con Tranquilidad, cambios a \$0*, para vuelos a destinos internacionales.

Guion de Preguntas y Respuestas:

1. ¿De qué se trata esta activación comercial?

Es una acción que como compañía realizamos, con el fin de generar confianza en la venta, permitiendo al cliente pueda cambiar su itinerario sin pagar penalidad (puede aplicar diferencia tarifaria) a destinos internacionales operados por Avianca.

2. ¿Para qué tipo de tiquetes aplica? [Contenido actualizado]

Aplica para:

- Boletos emitidos en **rutas desde y hacia Estados Unidos, Canadá y Europa** entre el 4 y 31 de marzo con viaje hasta el 31 de diciembre de 2020, en tallas S, M, XL, tiquetes de redención y grupales en vuelos operados por Avianca Holdings.
- Boletos emitidos en **rutas internacionales operadas por Avianca** entre el 11 y 31 de marzo con viaje hasta el 31 de diciembre de 2020, en tallas S, M, XL, tiquetes de redención y grupales en vuelos operados por Avianca Holdings.

3. ¿El cobro de penalidad está totalmente exento?

Si el cambio se realiza en nuestros canales directos se exonerará la tarifa administrativa y penalidad, pero podría aplicar el cobro de la nivelación de tarifa. En caso de que el cliente haya comprado su tiquete en una agencia de viaje debe realizar el cambio con la misma.

4. ¿Con cuánto tiempo de anticipación están permitidos los cambios para tiquetes comerciales y redimidos con millas?

Se permitirá realizar el cambio de itinerario con 15 días de preaviso a la fecha original del vuelo operado por Avianca Holdings, y la excepción de no cobro en la penalidad solo aplicará una vez.

5. ¿Qué condiciones tiene hacer el cambio?

- El nuevo viaje deberá ser completado antes del 31 de diciembre de 2020.
- El tiquete se puede dejar abierto para ser utilizado hasta un año después de su emisión
- La exoneración de la penalidad solo aplicará una vez.
- **El cambio de itinerario puede generar diferencias tarifarias.**
- Estas medidas no aplican para los viajeros que presenten pérdidas de conexión o que no se presenten al vuelo.

10 de marzo de 2020

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

6. ¿Están autorizados los reembolsos?

Los reembolsos aplican según condiciones de la tarifa.

7. ¿Estas medidas aplican para todos los viajeros que quieran cambiar sus tiquetes?

No, no aplican para los viajeros que presenten pérdidas de conexión o que no se presenten al vuelo.

8. ¿Cómo quedará parametrizado este proceso?

El sistema levantará la parametrización cuando el cliente quiera hacer un cambio. Quedará parametrizado en la categoría 31.

9. ¿Esta exoneración es la misma que está aplicando para viajeros a Italia, China y destinos internacionales operados por Avianca? [Contenido actualizado]

No, son dos procesos diferentes. La exoneración para pasajeros a Italia, China y destinos internacionales operados por Avianca se mantiene con las condiciones y fechas especificadas.

10. ¿Aplica para para tiquetes emitidos en canal directo únicamente?

Aplica en tiquetes emitidos en todos los canales.

11. ¿Aplica para para tiquetes emitidos por AGY y reemitidos en canales directos?

Sí. En todos los canales.

12. ¿Si se realiza una cotización de cambio y me cobra la penalidad como debo proceder?

Si cumple con las condiciones indicadas no deberán cobrar penalidad (exonerar) y reportar el caso para revisión.

13. ¿Se permite cambio de ruta? (Entre Europa y/NAM)

Si la tarifa adquirida lo permite, sí. Aplicaría diferencia tarifaria.

14. ¿Tendré algún inconveniente con mis Ancillaries si cambio de fecha o ruta?

Se manejan como cualquier cambio de tiquete, las condiciones/procesos de ancillaries no cambian.

15. Los tiquetes redimidos con Millas, Millas Corporativas, tiquetes Back end y Tour Conductors, ¿estarán exentos de penalidad?

Si son emitidos en el periodo indicado, no tendrán penalidad.

16. ¿Qué condiciones tiene hacer el cambio para un ticket emitido con millas?

- Las redenciones aplican en vuelos de Avianca y Aliados Aéreos.
- Sujeto a disponibilidad y manteniendo las mismas condiciones del boleto (cabina, clase, origen-destino).
- Se podrá redimir boletos aéreos para ser usados hasta el 31 de diciembre de 2020, es decir, el viaje debe ser completado a más tardar el 31 de diciembre de 2020.
- Solo se permite hacer 1 cambio de manera gratuita.
- Si el boleto fue redimido con millas se permite la solicitud de cambio de destino, siempre y cuando no se haya iniciado el itinerario (ticket sin uso).

17. ¿Cuál es el procedimiento en caso de cambio de destino para tickets comprados con millas?

El procedimiento es el de reembolsar el boleto con excepción de penalidad de re-depósito y redimir en la nueva clase cobrando las nuevas millas, más los impuestos y dando excepción en el fee de redención.

18. ¿Aplica para tickets comprados en la página web avianca.com?

Si aplica para cambios en web, de acuerdo con las condiciones mencionadas antes:

- Se permitirá realizar el cambio de fecha con 15 días de preaviso a la fecha original del vuelo operado por Avianca Holdings.
- El nuevo viaje deberá ser completado al 31 de diciembre de 2020.
- La exoneración de la penalidad solo aplicará una vez.
- El cambio de itinerario puede generar diferencias tarifarias.
- Estas medidas no aplican para los viajeros que presenten pérdidas de conexión o que no se presenten al vuelo.

REORGANIZACIÓN TEMPORAL DE VUELOS

Avianca está revisando el impacto que el Covid-19 está generando en su operación, particularmente el comportamiento de las rutas desde y hacia Europa y Estados Unidos.

En ese sentido, se podrían presentar ajustes operacionales de acuerdo con la evaluación de factores como la demanda y ocupación, así como la no presentación a vuelos programados. Como es habitual, Avianca informará oportunamente a sus clientes y ofrecerá opciones de reacomodación en caso de verse impactados por la medida para que continúen sus planes de viaje.

Guion de Preguntas y Respuestas

1. ¿Qué vuelos serán reorganizados con esta medida?

Las siguientes rutas serán redireccionadas **temporalmente** a través del Hub de Bogotá u otros puntos de conexión como Medellín y San Salvador:

- Cali-Madrid-Cali a partir del 21 de marzo y hasta el 30 de abril.
- Guayaquil-Cali-Guayaquil del 21 de marzo y hasta el 30 de abril.
- Lima-México-Lima a partir del 20 de marzo y hasta el 30 de abril.

2. ¿Van a disminuir frecuencias como parte de esta medida?

Dada la disminución de la demanda de transporte Avianca ajustará algunas de sus frecuencias. Es importante tener en cuenta que los viajeros que se vean impactado por estos cambios temporales serán reacomodados en los vuelos más cercanos a su itinerario inicial.

3. ¿Cuándo se reflejarán los cambios en el sistema de reservas?

Los cambios se reflejan en sistema de forma progresiva a partir del 06 de marzo de 2020.

4. ¿Por qué se cambia la operación hacia a estos destinos?

Avianca, así como toda la industria a nivel global, está revisando el impacto que el Covid-19 tiene en su operación, en nuestro caso particular sobre el comportamiento de algunas rutas desde y hacia Europa y Estados Unidos. En ese sentido, se podrían presentar ajustes **temporales** de acuerdo con la evaluación de factores como la demanda y ocupación. Como es habitual, Informaremos oportunamente a los clientes y les ofreceremos opciones de reacomodación.

5. ¿Avianca dejará de operar definitivamente estos vuelos?

No, es una medida temporal que se ajustará de acuerdo con la evolución de la situación.

6. ¿Qué medidas se tomarán con los pasajeros que tienen su boleto comprado y se ven afectados por la suspensión de los vuelos?

Los pasajeros serán reacomodados en los vuelos vía Medellín y Bogotá, igualmente quienes tengan conexión serán protegidos origen-destino garantizando el itinerario hasta el destino final.

7. Si el nuevo horario de mi vuelo no me sirve para mis planes de viaje, ¿qué otras opciones me ofrecen?

Los pasajeros podrán cambiar su viaje sin cobro de penalidad y diferencia de tarifa en la misma cabina, para 8 días antes o 15 días después a partir de la fecha de afectación, según disponibilidad.

8. Si tengo un ticket comprado para viajar en una fecha posterior a la suspensión del vuelo ¿se podrá hacer cambio de fecha?

No, al momento los vuelos a partir del 1 de mayo no presentan afectación. Situación que podría cambiar según la evolución.

9. ¿Aplicará reembolso?

Sí, siempre y cuando tengan placa de AV, T0, TA, LR, 2K, según el proceso de reembolsos establecido en la compañía. Para los tickets comprados en los canales directos de Avianca se deberá solicitar el reembolso en la página web www.avianca.com. Para tickets comprados en agencia de viajes se debe solicitar el reembolso en la agencia donde se realizó la compra.

10. ¿Es posible hacer el reembolso de solo un trayecto de los boletos?

Sí, siempre y cuando tengan placa de AV, T0, TA, LR, 2K, según el proceso de reembolsos establecido en la compañía. Para los tickets comprados en los canales directos de Avianca se deberá solicitar el reembolso en la página web www.avianca.com. Para tickets comprados en agencia de viajes se debe solicitar el reembolso en la agencia donde se realizó la compra.

11. ¿Se hará reembolso para los productos y servicios de Travel Smart que se vean afectados por la suspensión?

Sí, se hará reembolso de los ancillaries afectados por las cancelaciones realizando la solicitud a través de Avianca.com

12. ¿Se harán endosos con otras aerolíneas para fechas de viaje posterior a la suspensión de la ruta?

No, al momento no está autorizado ya que los pasajeros serán reacomodados en los vuelos de Avianca holding.

10 de marzo de 2020

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

13. ¿Qué pasará con los pasajeros que tienen su boleto en tarifa de millas parcialmente utilizado?

A los viajeros afectados con tiquetes expedidos en clase (X) Redención de millas se les permitirá, cambio de fecha sin cobro de penalidad, según la disponibilidad.

14. ¿Qué manejo se dará si mi tiquete pertenece a una reserva de grupo?

El mismo manejo que para un tiquete de un cliente individual emitido.

15. ¿Qué manejo tendrán los pasajeros afectados que soliciten algún tipo de compensación o asistencia?

Aplica servicios de asistencia según política de compensaciones. No aplicara ningún tipo de emisión de compensación (EMD, Millas o efectivo).

16. ¿Avianca planea suspender más vuelos en Europa o en otras regiones?

La aerolínea está revisando los posibles ajustes a su red de acuerdo con la evolución de la situación. En caso de tener cambios adicionales se informará oportunamente.