

## INFORMACIÓN SOBRE MEDIDAS POR EL COVID-19

**Versión 13. 11 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. [Medidas de aislamiento decretadas el 11 de marzo en Colombia](#)
3. [Iniciativa 'Compra con Tranquilidad'](#)
4. [Reorganización temporal de vuelos](#)

### Medidas generales

A raíz del crecimiento de casos de infección de COVID-19 (coronavirus) en el mundo, desde Avianca tenemos diferentes 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.

## Medidas Generales

### 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. **¿Qué canales de atención hay disponibles para ayudar a los viajeros? [Pregunta nueva]**

Usted puede encontrar toda la información sobre las medidas tomadas por Avianca, las exoneraciones y política de flexibilidad activas, nuestros protocolos y más, en Avianca.com, haciendo clic en el banner superior que dice "Información importante en relación con el COVID-19", o solicitarla a Vianca, nuestra asistente virtual de Facebook Messenger. Además, puede gestionar su reserva desde Avianca.com en la sección Tu Reserva.

#### 4. **¿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.

## 5. ¿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:
  - 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

## 6. ¿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.

## 7. ¿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.

## 8. ¿Cómo sé que la tripulación de mi vuelo no está enferma? [Pregunta nueva]

Por políticas internas y, en cumplimiento de los reglamentos aeronáuticos, nuestras tripulaciones no pueden volar si se encuentran enfermos o presentan síntomas de enfermedades respiratorias.

## 9. ¿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.

## 10. **¿Debo presentar en el aeropuerto algún certificado que indique que no tengo COVID-19?** **[pregunta nueva]**

Varios países han incluido dentro de sus medidas regulatorias la obligación de que los pasajeros presenten una declaración de salud o, en otros casos, un certificado médico.

En el caso de Colombia, los viajeros internacionales que ingresen al país por cualquiera de sus puntos de control migratorio, deben diligenciar previamente el formulario de Control Preventivo contra el coronavirus, el cual puede ser tramitado vía web en la página de Migración Colombia, <https://www.migracioncolombia.gov.co/controlpreventivocontraelcoronavirus>. Si usted no puede llenarlo vía web, podrá completarlo al momento de arribo al país, en formato impreso suministrado por Migración Colombia o la aerolínea, antes de la atención por parte del Oficial de Migración.

En cualquier caso, le recomendamos consultar los sitios web oficiales de los gobiernos y autoridades de salud del país que va a visitar para que conozca las medidas vigentes.

## 11. **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.

## 12. **¿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.

## 13. **¿Avianca tiene vuelos a China o Italia?**

Avianca no tiene vuelos directos a China o Italia.

## 14. **¿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.

## 15. ¿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.

## 16. ¿En qué rutas tienen exoneraciones activas para cambios? [Pregunta nueva]

Actualmente tenemos exoneración activa para viajeros con destino final China o Italia, y para todas las rutas internacionales operadas por Avianca. (ver detalle en la pregunta 17).

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

Sí, los clientes tendrán dos opciones:

### 1. Si ya tienen un boleto internacional para volar antes del 15 de abril

Tendrá la opción de cambiar el itinerario sin cobro de penalidad, podrá aplicar cobro por diferencia tarifaria. Si no ha definido la nueva fecha de viaje tiene la opción de dejar su boleto abierto para volar durante el 2020.

### 2. Si ya tienen un boleto internacional para volar después del 15 de abril

#### • Hacia los destinos internacionales operados por Avianca

Si compraron boletos o los redimieron con millas entre el 4 y el 31 de marzo tendrán la opción de cambiar el itinerario sin cobro de penalidad, podrá aplicar cobro por diferencia tarifaria.

#### • Desde y hacia China en conexión con Avianca

Si compraron antes del 31 de enero tendrán la opción de cambiar el itinerario para volar en el 2020 sin cobro de penalidad, podrá aplicar cobro por diferencia tarifaria.

#### • Desde y hacia Italia en conexión con Avianca

Si compraron antes del 26 de febrero tendrán la opción de cambiar el itinerario para volar en el 2020 sin cobro de penalidad, sujeto al pago de diferencia tarifaria.

Adicionalmente, por tratarse de un factor externo, de fuerza mayor y situación excepcional no aplica ningún tipo de compensación.

## Condiciones

- Las exoneraciones no aplican para vuelos domésticos en Colombia, Ecuador o Perú.
- Aplica para boletos emitidos -comprados- en tallas S, M y XL o tarifas Super Promo y Econo; para boletos de redención y grupales en vuelos operados por Avianca.
- Deberán 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 31 de diciembre de 2020.
- La exoneración de la penalidad solo aplica una vez.
- El cambio de itinerario puede generar diferencias tarifarias o de millas a redimir y deberá pagar el cliente.
- Estas medidas no aplican para los viajeros que pierdan la conexión por su responsabilidad.

## Aplica para:

- Reservas de grupos con depósito, sin emisión de boletos.
- Reservas de grupos con boletos emitidos.
- Boletos con tarifa comerciales, IT, Corporativos o privados.
- 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.
- Para agencias Amadeus: Pueden autogestionar el cambio agregando 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 los siguientes casos:
  - 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.
  - 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.
- Las agencias que no cuenten con Amadeus deben gestionar las solicitudes por medio del Call Center de Avianca.
- 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.

**3. ¿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.

**4. ¿Si adquiriré un tiquete 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.

**5. 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.

**6. ¿Por qué la posibilidad de reembolso está sujeta a condiciones de la tarifa si esto es una emergencia de salud mundial? [pregunta nueva]**

Avianca ha dispuesto de diferentes opciones como la iniciativa compra con tranquilidad, exoneración en tiquetes comprados a China, Italia y destinos internacionales operados por Avianca en respuesta a la situación excepcional que constituye el COVID-19. Los reembolsos están sujetos a si la tarifa lo permite o no.

**7. ¿Qué pasa si viajo desde uno de los países de riesgo, tengo un vuelo en conexión que es aplazado por cualquier razón para el día siguiente y la ciudad donde hago la conexión tiene restricción de aislamiento preventivo?**

Para información puntual sobre el aislamiento preventivo se debe consultar con las autoridades correspondientes. Avianca por su parte tiene activa la exoneración que le cubrirá el cambio de fecha de viaje o la ruta. [Sobre la exoneración aplican las condiciones especificadas en la pregunta 17].

**8. ¿Si mi tiquete está próximo a vencerse se puede dejar abierto hasta que la situación se estabilice?**

No, el boleto se puede usar solo hasta el 31 de diciembre 2020 o hasta la vigencia del mismo, la primera de las dos fechas que ocurra.

**9. ¿Por qué las exoneraciones no aplican para vuelos domésticos?**

La aerolínea está evaluando permanentemente el comportamiento de la demanda de los vuelos y activando medidas de protección en las rutas en las que ha detectado baja demanda o alto número de pasajeros que desisten de viajar y no llegan a los vuelos. Al momento, en los vuelos domésticos esta situación no se ha evidenciado de manera relevante.

## 10. ¿Si mi vuelo es a rutas nacionales qué tipo de protección tengo? [Contenido nuevo]

En vuelos al interior de Colombia los clientes pueden dejar los tiquetes abiertos, es decir sin fecha definida, para ser utilizados hasta el 31 de diciembre de 2020.

## 11. ¿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.

## 12. ¿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.

## 13. ¿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.

## 14. ¿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/>



## Medidas de aislamiento decretadas el 11 de marzo en Colombia

[Contenido nuevo]

De acuerdo con las directrices del Ministerio de Salud de Colombia el día 11 de marzo y la resolución 380 de 2020, con respecto a la situación excepcional del COVID-19, todos los viajeros procedentes de España, Italia, Francia y China, se les pedirá adoptar la medida de aislamiento preventivo por 14 días al llegar a Colombia. Por lo tanto, los pasajeros deberán informar a las autoridades la dirección del hotel o residencia donde efectuarán el aislamiento y comprometerse a reportar cualquier síntoma.

La autoridad ha pedido a todas las aerolíneas informar a los pasajeros provenientes de estos países al menos 4 horas antes del vuelo sobre esta medida.

### Guion de Preguntas y Respuestas:

**1. ¿Es cierto que si viajo desde [España/Italia/Francia/China] hacia Colombia me dejarán en aislamiento/cuarentena?**

De acuerdo con las directrices del Ministerio de Salud de Colombia el día 11 de marzo y la resolución 380 de 2020, con respecto a la situación excepcional del COVID-19, todos los viajeros procedentes de España, Italia, Francia y China, se les pedirá adoptar la medida de **aislamiento preventivo** por 14 días al llegar a Colombia. Por lo tanto, los pasajeros deberán informar a las autoridades la dirección del hotel o residencia donde efectuarán el aislamiento y comprometerse a reportar cualquier síntoma.

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

**2. ¿Desde cuándo entrará en vigor esta medida?**

La medida aplicará para los pasajeros que aterricen en vuelos desde las 00:00 horas del 12 de marzo de 2020.

**3. Si mi destino final no es Colombia, sino que voy en conexión a otro destino internacional, ¿me exigirán aislamiento en Colombia?**

No, la medida de aislamiento solo aplica para pasajeros cuyo destino final es Colombia. Sin embargo, es importante revisar las directrices de cada país puesto que pueden tener sus propias medidas con respecto al COVID-19.

**4. Si mi destino final no es Bogotá, pero hago migración allí, ¿debo tomar la medida de aislamiento en Bogotá?**

No, el gobierno nacional dio la instrucción que todos los pasajeros en conexión nacional o internacional se les va a permitir finalizar su viaje en su destino final.

## 5. ¿La medida de aislamiento dónde se dará?

La información sobre las condiciones de la medida debe ser consultada con las autoridades migratorias y de salud. Es importante tener en cuenta que, a la fecha, la autoridad ha determinado que los viajeros deben indicar la dirección del hotel o residencia donde efectuarán el aislamiento.

## 6. ¿Por qué se están tomando estas medidas si somos colombianos?

La información sobre las condiciones de la medida y las razones para ello deben ser consultadas con las autoridades migratorias y de salud.

## 7. ¿El aeropuerto El Dorado va a estar en aislamiento?

De momento no hay ninguna notificación de que el aeropuerto El Dorado ha entrado en proceso de aislamiento. Cualquier novedad se informará oportunamente.

## 8. ¿Cuál será el proceso que Avianca y Migración Colombia activarán una vez lleguen los pasajeros a Colombia?

Avianca informará a sus clientes mínimo cuatro horas antes del vuelo sobre esta medida a través de correo electrónico, su página web y redes sociales, o en caso de que los datos de contacto hayan sido dejados con agencias de viajes, éstas se contactarán con los pasajeros.

## 9. ¿Por qué Avianca no me notificó de esta medida?

Avianca está informando a sus clientes mínimo cuatro horas antes del vuelo sobre esta medida a través de correo electrónico, su página web y redes sociales, o en caso de que los datos de contacto hayan sido dejados con agencias de viajes, éstas se contactarán con los pasajeros. Le recomendamos registrar sus datos a través de nuestra página web de LifeMiles o en nuestros canales de atención para futuros contactos.

## 10. ¿Es verdad que en los aeropuertos se realizará el examen de COVID-19?

En caso de evidenciar antes del abordaje que un pasajero estuvo en alguno de los países de riesgo en las últimas dos semanas, se indagará si presenta sintomatología de enfermedad respiratoria, y si es así, será direccionado a Sanidad Aeroportuaria para que la autoridad valore al pasajero y determine si puede viajar o no.

Por otro lado, si en vuelo se detecta que algún pasajero presenta la sintomatología, se seguirá el protocolo para manejo de enfermedades de interés público nacional e internacional (en el cual está incluido el COVID-19) y cuyos lineamientos se encuentran dentro de los manuales de operaciones de vuelo. Los tripulantes de cabina y pilotos están entrenados para identificar y dar el manejo adecuado a cualquier caso sospechoso y una de las acciones que deben ejecutar es notificar a la autoridad sanitaria y aeroportuaria para que activen la evaluación del pasajero a su llegada.

## 11. ¿Es cierto que se cerrará el aeropuerto de Madrid?

De momento no hay ninguna notificación de que el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas ha entrado en proceso de aislamiento. Cualquier novedad se informará oportunamente.

## 12. ¿Qué otros países han generado esta medida de aislamiento?

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 [aquí](#).**

## 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]

La medida aplica para compras entre el 4 y el 31 de marzo de 2020 en todas las rutas internacionales operadas por Avianca, tendrás la opción de cambiar el itinerario sin cobro de penalidad, podrá aplicar cobro por diferencia tarifaria. Es importante tener en cuenta que las tarifas L y XXL o en Flexi siempre se tendrá flexibilidad de cambios.

### **Si ya tienen un boleto internacional para volar después del 15 de abril hacia los destinos internacionales operados por Avianca.**

Si compraron boletos o los redimieron con millas entre el 4 y el 31 de marzo tendrán la opción de cambiar el itinerario sin cobro de penalidad, podrá aplicar cobro por diferencia tarifaria.

Adicionalmente, por tratarse de un factor externo, de fuerza mayor y situación excepcional no aplica ningún tipo de compensación.

### **Condiciones**

- Las exoneraciones no aplican para vuelos domésticos en Colombia, Ecuador o Perú.
- Aplica para boletos emitidos -comprados- en tallas S, M y XL o tarifas
- Super Promo y Econo; para boletos de redención y grupales en vuelos operados por Avianca.
- Deberás 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 31 de diciembre de 2020.
- La exoneración de la penalidad solo aplica una vez.
- El cambio de itinerario puede generar diferencias tarifarias o de millas a redimir y deberá pagar el cliente.
- Estas medidas no aplican para los viajeros que pierdan la conexión por su responsabilidad.

### 3. **¿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.

### 4. **¿Qué condiciones tiene hacer el cambio?**

- El nuevo viaje deberá ser completado antes del 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.

### 5. **¿Están autorizados los reembolsos?**

Los reembolsos aplican según condiciones de la tarifa.

### 6. **¿Por qué la posibilidad de reembolso está sujeta a condiciones de la tarifa si esto es una emergencia de salud mundial?**

Avianca ha dispuesto de diferentes opciones como la iniciativa compra con tranquilidad, exoneración en tiquetes comprados a China, Italia y destinos internacionales operados por Avianca en respuesta a la situación excepcional que constituye el COVID-19. Los reembolsos están sujetos a si la tarifa lo permite o no.

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

No, no aplican para los viajeros que presenten pérdidas de conexión.

### 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 tickets emitidos en canal directo únicamente?**

Aplica en tickets emitidos en todos los canales.

**11. ¿Aplica para para tickets 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 ticket, las condiciones/procesos de ancillaries no cambian.

**15. Los tickets redimidos con Millas, Millas Corporativas, tickets 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.
- 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:

11 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.

- 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.

## 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. ¿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.

#### 3. Al parecer mi vuelo no ha sido cancelado, ¿cómo puedo saber si algo va a cambiar antes de mi vuelo?

Te recomendamos consultar el estado de tu boleto a través de nuestra página web y aplicación móvil. Es importante que tengas tus datos de contacto actualizados para que en caso de alguna notificación te podamos informar oportunamente.



#### **4. ¿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.

#### **5. ¿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.

#### **6. ¿Avianca dejará de operar definitivamente estos vuelos?**

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

#### **7. ¿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.

#### **8. 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.

#### **9. 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.

#### **10. ¿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](http://www.avianca.com). Para tickets comprados en agencia de viajes se debe solicitar el reembolso en la agencia donde se realizó la compra.

#### **11. ¿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](http://www.avianca.com). Para tickets comprados en agencia de viajes se debe solicitar el reembolso en la agencia donde se realizó la compra.

**12. ¿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

**13. ¿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.

**14. ¿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.

**15. ¿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.

**16. ¿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).

**17. ¿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.