



11 de marzo 2020

## EXONERACIÓN 10381- DW POR CORONAVIRUS

### Versión 6

#### 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 04 de marzo 2020** con origen o destino todas las ciudades donde opera AVH exceptuando DOMCO, DOMPE, DOME, con fecha de viaje **entre el 1 de marzo 2020 hasta el 15 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.
- Aplica reembolso según condiciones de la tarifa.
- Si el cliente decide no viajar y no realizar reembolso se debe cancelar la reserva ingresando en un OSI "10381-DW".
- Es importante tener en cuenta que para esta situación no aplica compensación.

#### 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.

11 de marzo 2020

- g) Boletos No-revenue
- h) En boletos emitidos en alguna placa del grupo AVH para el OD completo.
- i) En boletos emitidos en conjunción con alguna aerolínea aliada
- j) **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.
- k) Las agencias que no cuenten con Amadeus deben gestionar las solicitudes por medio del Call Center de Avianca.
- l) Para pasajeros que tengan continuidad vía terrestre bajo Renfe en el mismo tiquete, la condición está sujeta a condiciones de la tarifa.
- m) 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.

11 de marzo 2020

## AMADEUS TICKET CHANGER DYNAMIC WAIVER

Con esta herramienta ayudaremos a dar solución por medio de autogestión, agradecemos evitar remitirse al Contact Center por la alta congestión del mismo

### 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 8NOV 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 HEO00RIQ 12NOV 1P
```

11 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	
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.
- 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 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 tickete AVH, se debe remitir **"Aplica para"** ítem "j" pagina 2.