



Política de distribución



www.avianca.com

Publicación: 13 de mayo de 2026

A STAR ALLIANCE MEMBER



Contenido

01.

Introducción (PG.1)

02.

¿Cuáles son las obligaciones de la Agencia? (PG.2)

- a. Cumplir las normas y las tarifas de Avianca.
- b. Redistribución y consolidación
- c. Identificación de clientes en el PNR
- d. Transparencia de precios y condiciones de la tarifa
- e. Uso de Marca y propiedad intelectual de Avianca
- f. Office ID o Pseudo City Code dedicado a ventas Online
- g. Tarifas aplicables
- h. Reporte de ventas a ARC/BSP y fraude con tarjeta de crédito

03.

Prácticas abusivas e improductivas auditadas por Avianca (PG.6)

04.

Auditorías y procesos de disputas (PG.12)

1. Derecho de inspección y auditoría de cumplimiento de la Política
2. Evidencias y consecuencias
3. Reactivación de acceso al inventario

05.

Seguridad de la información y uso de datos (PG.15)

- a. Datos de Avianca
- b. Confidencialidad
- c. Privacidad
- d. Seguridad de la información
- e. Incidentes de Seguridad

06.

Vigencia de esta política (PG.18)

Hola

Esta es la Política de Distribución de Avianca. Esta política hace parte integral de los contratos y/o acuerdos que Avianca suscribe con las Agencias de Viajes acreditadas por Airline Reporting Corporation (“ARC”) o the International Air Transport Association (“IATA”), de aquí en adelante El Contrato, así como con Agencias de Viajes Non IATA/Non ARC.

01. Introducción

Esta Política señala los lineamientos establecidos por **Avianca** para el acceso y control al inventario, como también las prácticas irregulares que pueden llegar a afectar a los clientes finales.



Para esta política, se han tenido en cuenta: Las Resoluciones **IATA 824, 830a, 830d, 850m, 049x,** además de la normativa y la regulación sectorial local e internacional vigente.



02. ¿Cuáles son las obligaciones de la Agencia?



Placa de Emisión: se le da a la Agencia para que comercialice y venda los productos y servicios de Avianca. Esta placa es exclusiva para la Agencia, por lo tanto, no podrá actuar como intermediario y autorizar la distribución a través de otras Agencias. Para esto, se debe hacer un acuerdo de redistribución entre la Agencia y Avianca.

Inventario de la aerolínea: la Agencia debe solicitar disponibilidad, crear órdenes y/o reservaciones sin manipular la lógica del sistema, así como también debe emitir tiquetes con el fin de ser utilizados por el cliente para realizar su viaje.

- ⚠ Si la Agencia incumple con estas obligaciones, podrá ser sometida a notas de débito por parte de Avianca, así como la suspensión, limitación o terminación de su placa de emisión.

a. Cumplir las normas y las tarifas de Avianca

La Agencia debe cumplir con:

- ▶ Todas las condiciones, tarifas y procedimientos de Avianca (numeral 3.2 de la resolución IATA 824).
- ▶ Todas las leyes y regulaciones aplicables a sus actividades.

- ⚠ La Agencia es responsable por cualquier operación de emisión que se realice con su ticketing authority, por cualquier persona o tercero que utilice sus plataformas

b. Redistribución y consolidación

La Agencia debe tener en cuenta que:

- ▶ No puede emitir reservas de productos y servicios de Avianca cuando la reserva haya sido creada por un tercero, a menos que Avianca lo autorice. En caso de que la Agencia trabaje con una entidad no acreditada, Avianca se reserva el derecho de cancelar la reserva.
- ▶ Las Agencias consolidadoras o Agencias que realizan ventas o emisiones sobre reservas realizadas por Agencias terceras serán las únicas responsables frente a Avianca. La Agencia emisora es la responsable de cualquier reserva hecha por terceros emitida bajo su código IATA.
- ▶ La Agencia se compromete a asignar un Office ID o Pseudo City Code dedicado y exclusivo a cada portal online/intermediario de ese tipo.
- ▶ En caso de que Avianca lo requiera, las Agencias consolidadoras se comprometen a entregar a Avianca toda la información necesaria para poder identificar a los terceros que indirectamente acceden al inventario de la aerolínea a través de la emisión con la consolidadora.
- ▶ Si las reservas no cumplen con los requisitos de esta Política o con las regulaciones de Avianca, podrán ser canceladas o aplicarles las sanciones señaladas en esta Política.
- ▶ Se compromete a adoptar medidas necesarias para evitar el acceso o uso no autorizado del inventario.

- ⚠ En caso de incumplimiento, Avianca notificará y otorgará el término de un (1) día hábil para que la Agencia suspenda el acceso al contenido por parte del tercero o para asegurarse que este realice las correcciones necesarias. En el caso de que no se ejecuten las acciones mencionadas, Avianca podrá suspender el acceso al contenido que tiene la Agencia.



c. Identificación de clientes en el PNR



- La información del cliente en una reserva debe estar completa (nombre y apellido según documento de viaje o pasaporte).



- La Agencia debe proporcionar a Avianca toda la información de contacto ofrecida por los clientes (incluyendo, pero no limitándose a los campos telefónicos y correos electrónicos, así como cualquier otra información requerida por las autoridades gubernamentales) Avianca tratará esta información de acuerdo con su Política de Privacidad.



- Esto es importante para poder avisar a los clientes sobre cualquier cambio operacional que ocasione interrupción o irregularidad en su itinerario.



La Agencia no puede reemplazar la información de contacto del cliente por información suya sin el consentimiento de Avianca y del cliente.

Por omisión de la instrucción, la Agencia podrá estar sujeta a: llamamiento en garantía, nota de cargo para el recobro de cualquier sanción, multa o suma que Avianca deba pagar como consecuencia del incumplimiento de la instrucción, esto sin perjuicio de la suspensión, limitación o terminación de la placa de emisión (terminación del contrato de Agencia por justa causa).

d. Transparencia de precios y condiciones de la tarifa

Con el fin de asegurar una publicidad transparente y clara para los clientes, se deben tener en cuenta los siguientes puntos (conforme con la facultad establecida en el numeral 1) de la Resolución 830a de IATA y Subsección 11.3 del “Agent Reporting Agreement” de ARC):

01. Las Agencias pueden hacer convenios con terceros para ofrecer beneficios a los clientes. En toda la publicidad que se haga sobre estos beneficios debe informar el 100% del valor de la tarifa aérea de Avianca (de acuerdo con la publicación y parametrización cargada por Avianca en todos los canales de distribución).

02. La información que proporcionen las Agencias en sus portales sobre las tarifas de Avianca deberá ser consistente con las tarifas publicadas y parametrizadas por Avianca o las tarifas que haya negociado con la Agencia.

- La Agencia se asegurará de que sus sistemas y procesos muestren y transmitan con exactitud toda la información relacionada con los productos y servicios de Avianca desde el primer despliegue, esto incluye a terceros, intermediarios o metabuscadores que la Agencia contrate para la distribución y venta de productos y servicios de Avianca. Por esto, la Agencia no puede alterar la presentación de la información tal como la proporciona Avianca.
- Esta Política también aplica a cualquier tipo de consolidación, y el responsable será el código IATA que emite.
- Si bien la Agencia puede automatizar las preferencias del cliente en cuanto a la compañía aérea, en ningún caso la Agencia puede facilitar o fomentar algún sesgo en contra de Avianca.
- La Agencia podrá cobrar cargos por sus servicios u ofrecer descuento en las tarifas de Avianca, siempre mostrando el precio original de las tarifas de boletos y/o ancillaries desde el primer despliegue.
 - La publicación y comercialización de tarifas debe reflejar claramente la tarifa de Avianca (como está configurada en todos los canales de distribución).
 - Los precios deben publicarse debidamente desglosados, discriminando la tarifa de Avianca, los cargos administrativos cobrados por la Agencia y tasas e impuestos.
 - El cliente debe poder ver un resumen de lo que está incluido en su tarifa (indispensable señalar como mínimo, si incluye equipaje de mano y equipaje de bodega, así como los conceptos que no están incluidos en la tarifa).

ⓘ En caso de que la Agencia incumpla con estas obligaciones, tendrá 24 horas para hacer las correcciones necesarias. De no hacerlo, se inhibirán todos los IATAs de la Agencia/ Agencia consolidadora.

- Se hará una carta de compromiso con la Agencia para que no repita esta práctica y se hará la reactivación del inventario, conforme al procedimiento señalado en esta Política.

Uso de Marca y propiedad intelectual de Avianca

Toda la propiedad intelectual de Avianca, incluyendo sus Marcas, logotipos, publicidad, bases de datos, entre otros, son propiedad exclusiva de Avianca.

- Avianca autoriza a la Agencia a usar la Marca, únicamente con el fin de promover la venta de sus productos y servicios, en calidad de agente comercial.
- Si la Agencia necesita usar la Marca con otras finalidades, debe contar con la autorización previa y expresa de Avianca.
- El uso de la Marca está sujeto a la Política de Aplicación de la Marca de Avianca, disponible en:



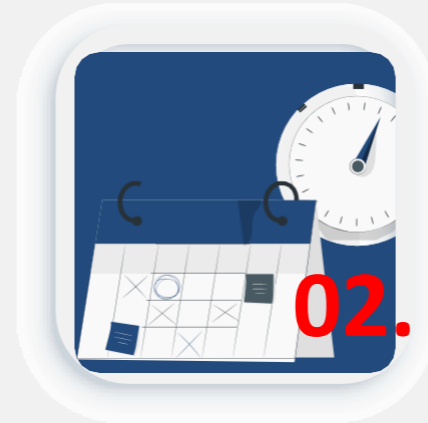
<https://thejujasnit901264146-8.box.com/s/3mrseclbr35npd8437zzwva0x847zpel>



La Agencia debe :



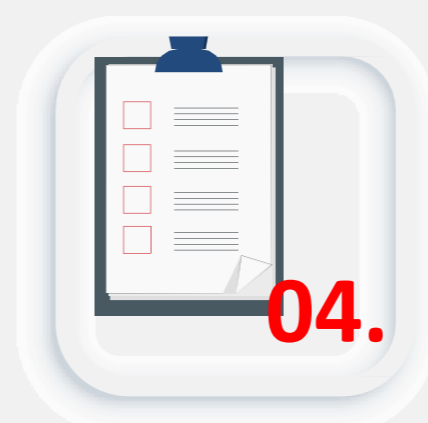
Procurar que todas las personas que tengan relación laboral o comercial con ella, hagan **uso responsable** de la Marca. La Agencia será responsable y mantendrá indemne a Avianca por cualquier perjuicio que se cause a razón del uso indebido o no autorizado de la Marca.



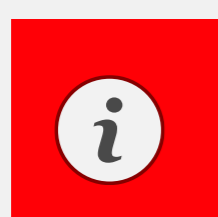
Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la terminación del Contrato o desactivación de la placa de emisión, dejar de usar la Marca y retirar cualquier material que la contenga.



No usar el nombre comercial o Marca de Avianca al inicio o dentro del texto de dominio de su sitio web, o modificaciones como “Avianka”, “Abianca” u otros similares.



Renunciar a todo tipo de exigencia o petición sobre la titularidad de las Marcas o derechos de propiedad intelectual de Avianca



Uso de palabras clave

Durante la vigencia de El Contrato, acreditados por IATA o ARC respecto de cualquier búsqueda pagada, optimización de motores de búsqueda o actividades de marketing, la Agencia:

⊗ No podrá utilizar los términos o logotipos de Avianca, a menos que haya recibido el permiso expreso de Avianca.

⊗ No hay derechos implícitos ni de ningún otro tipo.

⊗ Cada Agencia podrá ofertar y/o pujar por sus propias marcas y/o nombres comerciales y/o descriptores en los motores de búsqueda en internet. No obstante, cada Agencia respetará la propiedad intelectual de las demás Agencias y de Avianca. Por lo anterior, en caso de que la Agencia decida ofertar por palabras clave, en todo momento, acepta incluir el término “Avianca” o cualquier marca comercial de la Aerolínea como una palabra clave negativa de concordancia amplia.

⚠ En caso de que la Agencia incumpla con estas obligaciones, tendrá 24 horas para hacer las correcciones necesarias. De no hacerlo, se inhibirá el código IATA que realiza la reserva, el que emite el ticket o la Agencia consolidadora.



Office ID o Pseudo City Code dedicado a ventas Online



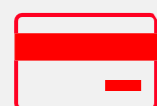
La Agencia se compromete a asignar un Office ID o Pseudo City Code dedicado y exclusivo a cada portal online/intermediario de ese tipo.

g. Tarifas aplicables



- La Agencia deberá ofrecer, reservar, y emitir conforme a las tarifas publicadas por Avianca en el país en donde opera y de acuerdo con el código IATA/ARC que haya registrado la Agencia.
- Si la Agencia no cuenta con un IATA/ARC, el inventario deberá tomar del IATA/ARC disponible más próximo geográficamente.

h. Reporte de ventas a ARC/BSP y fraude con tarjeta de crédito



Amenos que se acuerde lo contrario, para los tiquetes con el código de validación AV-134, TA-202, 2K-547, LR-133, la Agencia debe reportarlos a través de ARC o BSP, según corresponda.



La Agencia debe utilizar la tarjeta de crédito de la persona que paga los boletos y/o ancillaries, o la tarjeta de crédito corporativa autorizada por Avianca

03. Prácticas abusivas e improductivas auditadas por Avianca

La Agencia debe tener en cuenta que:

- ⊗ Los tiquetes o las reservas realizadas no se pueden destinar a ninguno de los siguientes usos:
 - Tiquetes de ciudad oculta o punto más allá
 - Tiquetes transfronterizos o cruzados
 - Tiquetes con uso incompleto
 - Reservas o tiquetes duplicados e imposibles o ilógicos
 - Reservas o tiquetes fraudulentos, ficticios o abusivos
 - Tiquetes de retorno anulados o reembolsados con el objetivo de cumplir con un requisito migratorio
- ⊗ Está prohibido evitar los controles de inventario para obtener una tarifa no disponible.
- ⊗ Avianca se reserva el derecho de admisión de clientes que tengan más de un contrato de transporte (boletos con aerolíneas diferentes) que no cumplan con las políticas de Avianca o con los requerimientos gubernamentales o migratorios exigidos por las autoridades para el abordaje.
- ⊗ Las tarifas privadas o negociadas de otras aerolíneas no pueden ser emitidas utilizando las placas de Avianca, ya que Avianca no participa en acuerdos privados de otras aerolíneas y no honra los códigos de descuento de otras aerolíneas.
- ⚠ Por el incumplimiento de alguna de las conductas señaladas, la Agencia estará sujeta a: nota de cargo o a la suspensión, limitación o terminación de la placa de emisión.



Booking o segmento improductivo: Reservas que representan costos de GDS, bloqueos de inventario y dilución de ingresos para Avianca.

Avianca realizará auditorías de las transacciones realizadas en las reservas.

Cualquier violación a la política incluirá acciones tales como notificaciones con evidencias, notas de débito o retiro del inventario o del acceso a la placa de emisión de Avianca.

Práctica improductiva Descripción	Cargo ¹
<p>Segmentos inactivos (HX)</p> <ul style="list-style-type: none"> Son los segmentos cancelados por Avianca, debido a expiración del tiempo límite de emisión, reservas duplicadas o herramienta de integridad del inventario. Los segmentos cancelados se envían a un queue de la Agencia con cualquiera de los siguientes estatus: UC, UN, US, NO, HX. Todos los segmentos cancelados que se envíen a los queues deberán cancelarse al menos 48 horas antes de la salida del vuelo y en el mismo mes en que se recibió la cancelación. 	<p>USD \$30 por segmento-cliente</p>
<p>Churning (CH)</p> <ul style="list-style-type: none"> Se permiten hasta cuatro bookings y cuatro cancelaciones realizadas por la Agencia para un mismo segmento-cliente, misma fecha de viaje, mismo o diferente número de vuelo y clase de servicio, en uno o más PNR/orden. A partir del quinto booking se considera Churning. 	<p>USD \$35 por cliente</p>
<p>Duplicados (DU)</p> <ul style="list-style-type: none"> No se permiten segmentos o reservas duplicadas simultáneamente activas para un mismo cliente, con itinerarios no realizables. <p>De acuerdo con la Resolución IATA 830d se recomienda incluir datos de contacto asociados a cada cliente.</p> <p>La información de contacto debe ser la del cliente para poder evitar que se cancele por homónimos. En el caso de homónimos en la misma reserva, se recomienda asociar un dato de contacto diferente a cada cliente</p>	<p>USD \$25 por segmento-cliente</p>
<p>Segmentos pasivos (PA)</p> <ul style="list-style-type: none"> No se permite la creación de segmentos con estatus pasivos sin previa autorización de Avianca. 	<p>USD \$15 por segmento-cliente</p>
<p>Segmentos informativos</p> <ul style="list-style-type: none"> No se permite el uso de segmentos informativos 	<p>\$ 0</p>

¹ Estos valores podrán ser modificados mediante actualizaciones a la Política de Distribución.

Reservas especulativas y nombres ficticios

- ▶ Son reservas creadas sin la intención de realizar un viaje, ingresando nombres incorrectos, incompletos, o que tengan alta probabilidad de no ser clientes reales, por ejemplo: AAAA/BBB, Cotización, NAME, PAX, TEST, PRUEBA o similares.
- ▶ No se permite la creación de reservas especulativas o con fines de entrenamiento.

Se recomienda:

- ▶ Utilizar el ambiente de pruebas/entrenamientos que provee cada GDS y/o proveedor tecnológico.
- ▶ Incluir nombre completo del cliente de acuerdo con el documento de identidad (con un máximo de 59 caracteres en el campo de nombre del cliente).

USD \$50
por cliente

Tiquetes ficticios

- ▶ Tiquetes ficticios que contienen numeración falsa o tiquetes con estatus no válidos y que estén bloqueando espacios en el inventario de Avianca no son permitidos.

Se incluirán en la auditoría de tiquetes ficticios los siguientes casos:

- ▶ Tiquetes ingresados de forma manual con placas de aerolíneas con las que Avianca no tiene acuerdo interlineo
- ▶ Todas las reservas que contengan tiquetes ficticios serán canceladas por Avianca

USD \$50
por cliente

Listas de espera

- ▶ No se permiten segmentos en Lista de espera.

USD \$25
por cliente

Grupos ocultos

- ▶ Se considera un grupo de 10 o más clientes viajando juntos en un mismo Origen-Destino.
- ▶ No se permite la creación de grupos ocultos a través de múltiples reservas individuales, Avianca se reserva el derecho de cancelar las reservas individuales asociadas.
- ▶ Únicamente se incluyen en la auditoría reservas que NO tengan asociado un número de tiquete válido y/o que hayan sido canceladas por la aerolínea.
- ▶ Se recomienda emitir la reservación o cancelarla de inmediato.

USD \$25
por cliente

No Show

- ▶ Un no-show se produce cuando un cliente no se presenta en el aeropuerto de salida a tiempo, o cuando un agente de viajes no cancela una reserva confirmada que ya no necesita.
- ▶ Avianca audita reservaciones que no tengan un tiquete emitido y reservaciones con tiquetes en estatus inválidos como Exchange, Void, Refund, Flown.

USD \$25
por cliente

Múltiples GDS

- ▶ Las Agencias con múltiples GDS deben reservar y emitir tiquetes usando el mismo GDS. Esta práctica ayudará a la productividad de las Agencias y la prevención de reservas improductivas en el inventario de Avianca.

USD \$300
por segmento-cliente

Ratio de cancelación

- ▶ El ratio de cancelación (número de segmentos cancelados frente al número de segmentos reservados) es auditado por Avianca para Agencias online y offline.


Este ratio no debe exceder el **50%**.

- ▶ Las cancelaciones deben realizarse al menos 48 horas antes de la salida del vuelo.

\$ 0

Prácticas de abuso al inventario

- ▶ Avianca maneja el inventario en base a origen y destino (**O&D**) utilizando la lógica de Punto de Origen (POC). La disponibilidad para un segmento en particular en un **O&D** puede diferir para otro **O&D** o cuando los segmentos se venden por separado. Las reservas deben realizarse siempre por **O&D** en el orden cronológico de cada **O&D**.
- ▶ La disponibilidad completa del **O&D** es obligatoria, no importa si la reserva involucra sólo vuelos de Avianca, códigos compartidos o vuelos interlineos. No está permitido reservar en orden inverso, es decir, reservar el **O&D** de retorno antes del **O&D** de ida.
- ▶ Los segmentos de un itinerario pueden convertirse en segmentos casados pero debe cumplir con los tiempos mínimos de conexión autorizados.
- ▶ Los itinerarios no reservados a partir de la disponibilidad de **O&D** que hayan sido manipulados antes/después de la creación de la reserva para confirmar clases no disponibles serán auditados y se aplicarán ADMs.
- ▶ Las reservas que incluyan cualquier manipulación y/o alteración para eludir la lógica del sistema serán canceladas, excepto aquellas con billetes válidos.
- ▶ Los agentes emisores de tiquetes son responsables de las malas prácticas, incluso si no son el agente creador de la reserva original. El ADM se emitirá independientemente de la placa de emisión utilizada. En caso de malas prácticas Avianca emitirá un ADM y se reserva el derecho de inhibir el inventario o retirar la placa de emisión a la Agencia.
- ▶ Este comportamiento es totalmente inaceptable, y perjudicial para la aerolínea. **Tanto el IATA/Pseudo de la agencia creadora de la reserva como el IATA de la emisora del tiquete estarán sujetas a los cargos consagrados en la Política de Distribución, inhibición del inventario y/o terminación del contrato** sin que ello implique una renuncia por parte de la aerolínea a ejercer todas las acciones legales correspondientes.

 **Queda prohibida cualquier manipulación de las reservas y la posterior emisión de billetes con itinerarios identificados con abuso al inventario.**

USD \$300
por segmento-cliente

Uncommitted Bookings

- ▶ Los uncommitted bookings son reservas que aún no se han finalizado pero que están en poder del creador de la reserva (Agencia de viajes o sesión de eCommerce).
- ▶ Si el bloqueo de espacios de uncommitted bookings toma más del tiempo promedio para cerrar una venta, los asientos no estarán disponibles para otros canales de venta, esto significa un alto costo de oportunidad para Avianca.
- ▶ Avianca audita constantemente los uncommitted bookings y los cancela si se supera el tiempo medio para cerrar la venta para evitar espacios de bloqueo de inventario.
- ▶ Las reservas no comprometidas deben cancelarse/ignorarse inmediatamente cuando se detiene el proceso de venta.
- ▶ Avianca se reserva el derecho de terminar sesiones de reservas no comprometidas en cualquier momento, inhibir el inventario o la venta de la agencia o tomar acciones comerciales, ya que los bloqueos de espacio en el inventario generan dilución de ingresos.

**Acciones
comerciales**

Tiempo límite de emisión EMD

- ▶ Es el tiempo límite con fecha y hora para la emisión de **EMDs** (Electronic Miscellaneous Document) para los productos y servicios complementarios que tienen un cargo adicional al cliente.
- ▶ El límite de tiempo de servicio establecido por el sistema de control de plazos no coincide necesariamente con el límite de tiempo del billete explicado en la sección anterior. Es obligatorio observar el mensaje de advertencia que aparece en el sistema de reservas para comprobar el límite de tiempo de emisión.

\$ 0

Tiempo límite de emisión tiquete

- ▶ En un PNR se establece una fecha y hora límite necesarias para la emisión del tiquete, se denomina **tiempo límite de emisión del tiquete**. Cada **tarifa** tiene su **propio límite de tiempo de emisión de tiquetes**. En caso de **discrepancia entre el límite de tiempo de emisión del tiquete y el periodo de tiempo en que se definió la tarifa, se aplicará el tiempo límite más restrictivo**.
- ▶ Cuando la emisión del billete se produce después del límite de tiempo establecido, los segmentos se cancelan automáticamente.
- ▶ Las reservas con varios clientes y emisión parcial se dividirán y las reservas sin billetes se cancelarán.

\$ 0

Correcciones de nombre

- ▶ Al momento de crear la reserva, se debe incluir el nombre completo de cada cliente, de acuerdo con un documento de viaje expedido por el gobierno (por ejemplo, pasaporte).
- ▶ No se permiten cambios de nombre en reservas que ya tienen tiquete, excepto en tiquetes emitidos con código corporativo activo.
- ▶ Se permiten correcciones de nombre, modificando hasta 3 caracteres de acuerdo a la política de Avianca y si es permitido por el sistema utilizado por la Agencia.

\$ 0

Uso incompleto del tiquete

- ▶ No está permitido realizar reservas distintas del itinerario real del cliente, incluidos segmentos ficticios, con el fin de reducir la tarifa aplicable.

Esto incluye la reserva y emisión de billetes de ida y vuelta con el fin de utilizarlos sólo para un trayecto o para viajes parciales.

Anulación y reembolso de tiquetes de retorno

- ▶ No está permitido emitir, anular o reembolsar billetes de vuelta emitidos el mismo día del viaje para cumplir cualquier requisito migratorio, gubernamental o de industria. En caso de inadmisibilidad del cliente y/o multas de la entidad reguladora, dichos cargos serán pagados por la Agencia además del uso de un billete incompleto.
- ▶ El tiquete de retorno debe emitirse al menos 24 horas antes del vuelo. Si el tiquete de retorno es anulado, la emisión de un nuevo tiquete de retorno deberá efectuarse también 24 horas antes del vuelo.
- ▶ No está permitida la emisión de tiquetes para justificar un tiquete de regreso cumpliendo un requisito de viaje y posteriormente se realice una cancelación, anulación o reembolso, ya sea con Avianca o con otra aerolínea.

USD \$300

por segmento-cliente + Sanción migratoria, gubernamental o de industria

Solicitudes de reembolso ingresadas por el canal incorrecto

- ▶ Las solicitudes de reembolso de tiquetes de agencias de viajes deben ser gestionados de la siguiente manera:
 - ▶ Tiquetes emitidos y reportados a través del BSP deben ser gestionados exclusivamente a través de BSPLink y no se deben utilizar otros canales.
 - ▶ Tiquetes emitidos y reportados a través de ARC deben ser gestionados a través de Aviancatrade.
- ▶ Los tiquetes no deben estar utilizados al momento de la solicitud, los cupones para los cuales se va a solicitar el reembolso deben estar disponibles. Además, la agencia de viajes es responsable de informar al pasajero sobre el proceso de solicitud de reembolso cuando el tiquete se ha emitido a través de la agencia de viajes.
- ▶ Si las solicitudes se ingresan por un canal incorrecto, Avianca procederá a gestionar el reembolso de acuerdo con esta política. Sumado al cobro de los USD30 por tiquete, en caso de que esto implique costos adicionales para Avianca, incluidos pagos de compensaciones al pasajero, se aplicará un ADM por el valor correspondiente.

USD \$30

por tiquete + indemnización al pasajero

Restricción venta trayecto Estados Unidos/Puerto Rico - Cuba

- ▶ Las Agencias con punto de venta en Cuba, Estados Unidos y Puerto Rico tienen prohibido reservar servicios de transporte aéreo entre Estados Unidos/Puerto Rico y Cuba. Todos los vuelos comerciales de clientes y de carga entre Estados Unidos/Puerto Rico y Cuba están suspendidos debido al programa de Sanciones del Gobierno de Estados Unidos a Cuba.
- ▶ Si la Agencia incumple lo anterior o se identifican múltiples reservas asociadas a un mismo pasaje con el propósito de evadir cualquier disposición migratoria, será sancionada por Avianca.
- ⚠ Las autoridades migratorias podrán exigir a los ciudadanos cubanos que incluyan las llegadas y salidas en una sola reserva.
- ⚠ Avianca podrá cancelar las reservas o tiquetes que violen esta prohibición.
- ⚠ Avianca emitirá un ADM a la Agencia por todos los costos relacionados.

Podrán aplicarse recobros asociados a sanciones migratorias, gubernamentales o de industria

Productividad

- ▶ Avianca audita los costos generados por las Agencias frente a sus ventas para medir su productividad.
Los costos incluidos son (pero no se limitan a):
 - Solicitud de disponibilidad de vuelos
 - Creación, modificación y cancelación de reservas
 - Emisión de tiquetes y servicios complementarios
 - Comisiones de tarjeta de crédito
 - Comisiones por ventas
- ▶ Avianca acepta un máximo de 15% de costo sobre ventas para la Productividad de las Agencias. Las Agencias por encima de este porcentaje son consideradas improductivas y se les aplicará alguna de las siguientes acciones: inhibir el inventario total o parcialmente, modificar la relación comercial o enviar una carta de advertencia.

\$ 0

Back-to-back o uso del tiquete en orden consecutivo

La combinación incorrecta de múltiples tarifas para segmentos de ida y vuelta en el itinerario, el incumplimiento de las reglas tarifarias (estadía mínima/máxima, reglas de compra anticipada) no son permitidas por Avianca.

- ▶ Los tiquetes deben ser emitidos en orden cronológico de acuerdo con la intención de viaje del cliente.

USD \$300
por segmento-cliente

Violación Placa de Emisión

El grupo de aerolíneas Avianca podrá emitir un ADM por violación de placa de emisión (resolución 852 de IATA, designación y selección de una compañía aérea emisora de billetes) a las Agencias emisoras de tiquetes con aerolíneas validadoras que no cumplan con lo siguiente:

- ▶ Miembro válido del BSP/ARC y es elegible para la emisión electrónica de billetes en el mercado respectivo.
- ▶ Existen acuerdos interlineos válidos para todas las compañías aéreas comercializadoras y operadoras que forman parte del itinerario.
- ▶ La aerolínea forma parte del itinerario o actúa como GSA para una aerolínea que forma parte del itinerario.

Avianca no permite a las Agencias de viajes emitir tiquetes electrónicos utilizando el stock de tiquetes de Avianca para itinerarios que no incluyan al menos un segmento de Avianca (AV), TACA (TA), Avianca Ecuador (2K), Avianca Costa Rica (LR), Wamos (EB) y GOL (G3).

Podrán aplicarse recobros asociados a sanciones gubernamentales o de industria



Look to Book

Avianca solicita a las Agencias de viajes y a sus proveedores tecnológicos evitar el exceso de transacciones de compra.

- ▶ El look-to-book de la Agencia de viajes Offline no debe exceder una ratio de 1000 por mes
- ▶ El look-to-book de las Agencias de viaje online no debe exceder una ratio de 2500 por mes
- ▶ Avianca se reserva el derecho de tomar medidas con las Agencias que excedan el límite permitido

\$ 0

Contracargos

- ▶ Un contracargo implica la reversión de una venta ya emitida, manteniendo temporalmente bloqueado un espacio en el inventario sin respaldo de pago, hasta que las investigaciones pertinentes finalicen. Esto afecta directamente la integridad del inventario de Avianca, ya que, mientras el caso es analizado, los espacios se encuentran bloqueados para la venta.
- ▶ En caso de que Avianca reciba una consulta o notificación de contracargo relacionada con una transacción con tarjeta de crédito procesada por la Agencia, Avianca notificará a la Agencia de Viajes y le solicitará la documentación de respaldo correspondiente.
- ▶ Se emitirá un ADM a la Agencia cuando el contracargo esté asociado al incumplimiento de las normas de aceptación de tarjetas o a la falta de evidencia suficiente para su refutación, conforme a los manuales de las franquicias de tarjetas de crédito, salvo en aquellos casos en los que exista una afectación directa atribuible a Avianca sobre el itinerario del cliente.
- ▶ El ADM será emitido por los contracargos originados o notificados por el adquirente, por el importe reconocido (total o parcial), de acuerdo con el resultado del proceso de contracargo.
El ADM también incluirá el cargo por transacción de contracargo detallado en esta política.

Para más información, favor consultar la Política de Contracargos de Avianca disponible en el siguiente enlace:



https://avianca.mailpush.nuintesa.com/documentos/newsletters_ficheros/fichero-11130-ficheros-1778511246-85417900-74880.pdf

USD \$45
por transacción por
contracargo

EMD por depósito de grupos

Para la correcta gestión del depósito de grupos mediante la emisión de EMD, Avianca requiere la creación de un PNR con al menos un segmento aéreo activo. Esto garantiza que la reserva se encuentre correctamente estructurada y permita la asociación adecuada del EMD.

El proceso a seguir es el siguiente:

- ▶ La agencia crea un PNR con segmento aéreo activo y elabora la EMD de depósito
- ▶ La agencia cancela la reserva con segmento aéreo activo
- ▶ La agencia envía la información correspondiente a la EMD a través de Aviancatrade, con el fin de que esta sea incorporada a la reserva del grupo.
- ▶ El área de Grupos verifica que la EMD haya sido correctamente emitida y asociada a la reserva y que la reserva esté cancelada.
- ▶ En caso de que la reserva no esté cancelada, el pago será rechazado hasta que la agencia proceda con la cancelación correspondiente.

Este procedimiento asegura la correcta aplicación de los depósitos, evita inconsistencias en las reservas y mantiene el control adecuado de los documentos electrónicos asociados a grupos.

Si la reserva no es cancelada de manera inmediata, esto generará bloqueo de espacios en el inventario de Avianca, por tanto, se emitirá un Debit Memo por la penalidad especificada en esta política.

Para mayor información sobre el manejo de grupos, consultar el siguiente link:



https://avianca.mailpush.nuintesa.com/documentos/newsletters_ficheros/fichero-10196-ficheros-1760139343-52708600-45072.pdf

USD \$50
por cliente

Prácticas indebidas por uso de pricing manual

Solo se garantiza el precio final obtenido por **cotización automática de tiquetes y EMDs y/o reembolsos**. La Agencia deberá dar cumplimiento a las reglas tarifarias de la aerolínea bajo el marco de las **Resoluciones IATA** (830a, 830d, 824, 850m) y los estándares de los sistemas de distribución.

El uso de acciones de **pricing manual**, que omita o altere las condiciones reguladas por el proceso automático, como: Modificación del valor de la tarifa, la base tarifaria (Fare Basis), el booking class, alteración del Fare Construction, edición de impuestos (Taxes), sobreescritura del (Ticket Designator) o tour code, manipulación del ROE (Rate of Exchange), incumplimiento de la restricción de reembolsabilidad, penalidades no cobradas, será sujeto de auditorías y cualquier irregularidad detectada **será regularizada mediante la emisión de un ADM (Agency Debit Memo)**.

- ▶ Avianca se reserva el derecho de inhibición parcial o total del inventario, restricción de la placa de emisión o finalización del contrato a la(s) agencia(s) de viajes donde se identifiquen prácticas que no corresponden a los lineamientos establecidos.

USD \$30

Por ADM + diferencia tarifaria, impuestos, tasas, sobrecargos y demás valores asociados.

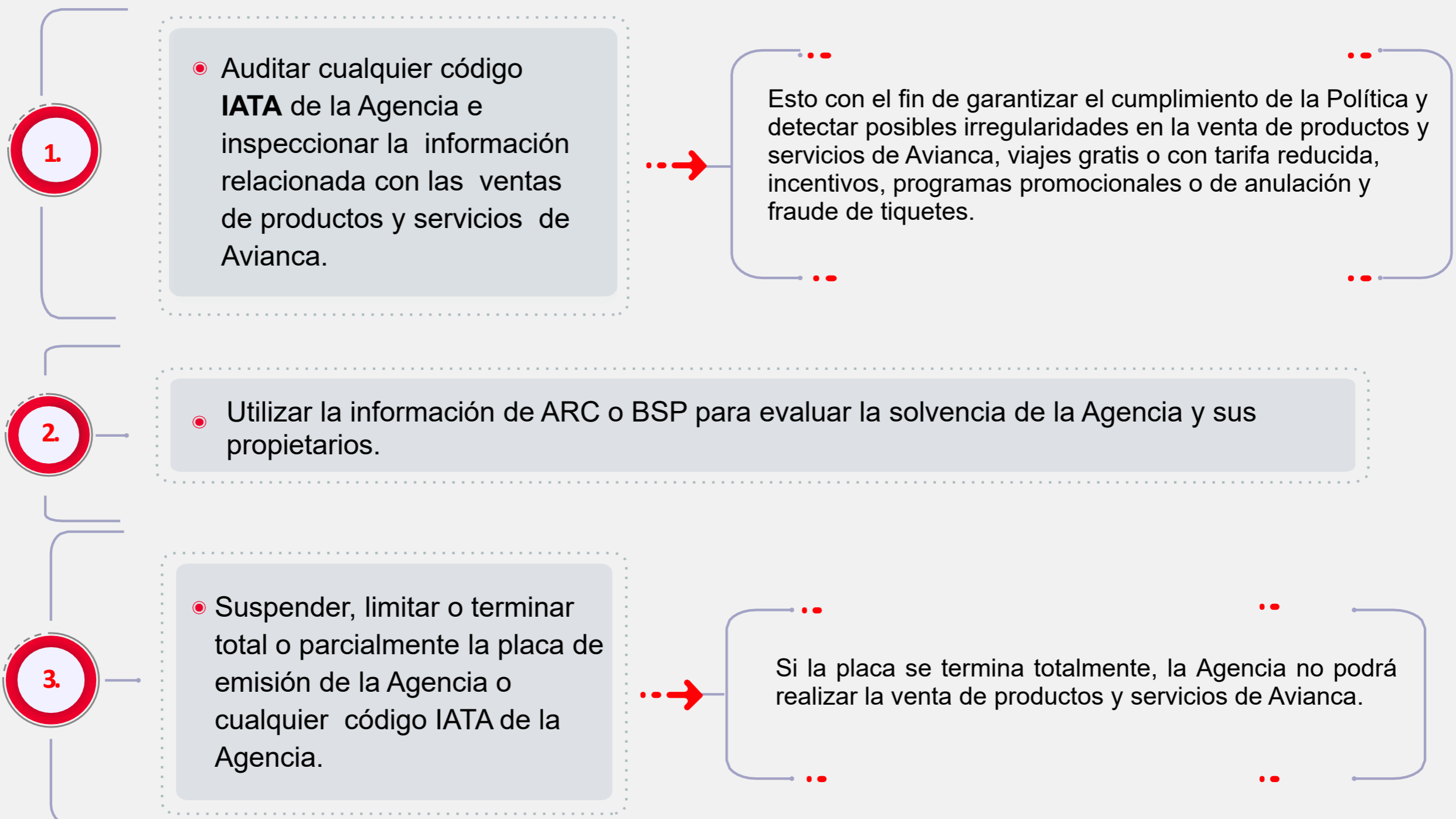


- ▶ Todas las prácticas auditadas están sujetas al cargo, inhibición parcial o total del inventario, restricción de la placa de emisión o aplicación de lo dispuesto en el Capítulo 4 numeral 02.
- ▶ Por cada nota de cargo aplica un cobro administrativo de \$20 USD.

04. Auditorías y procesos de disputas

01. Derecho de inspección y auditorías de cumplimiento de la política

Avianca podrá:

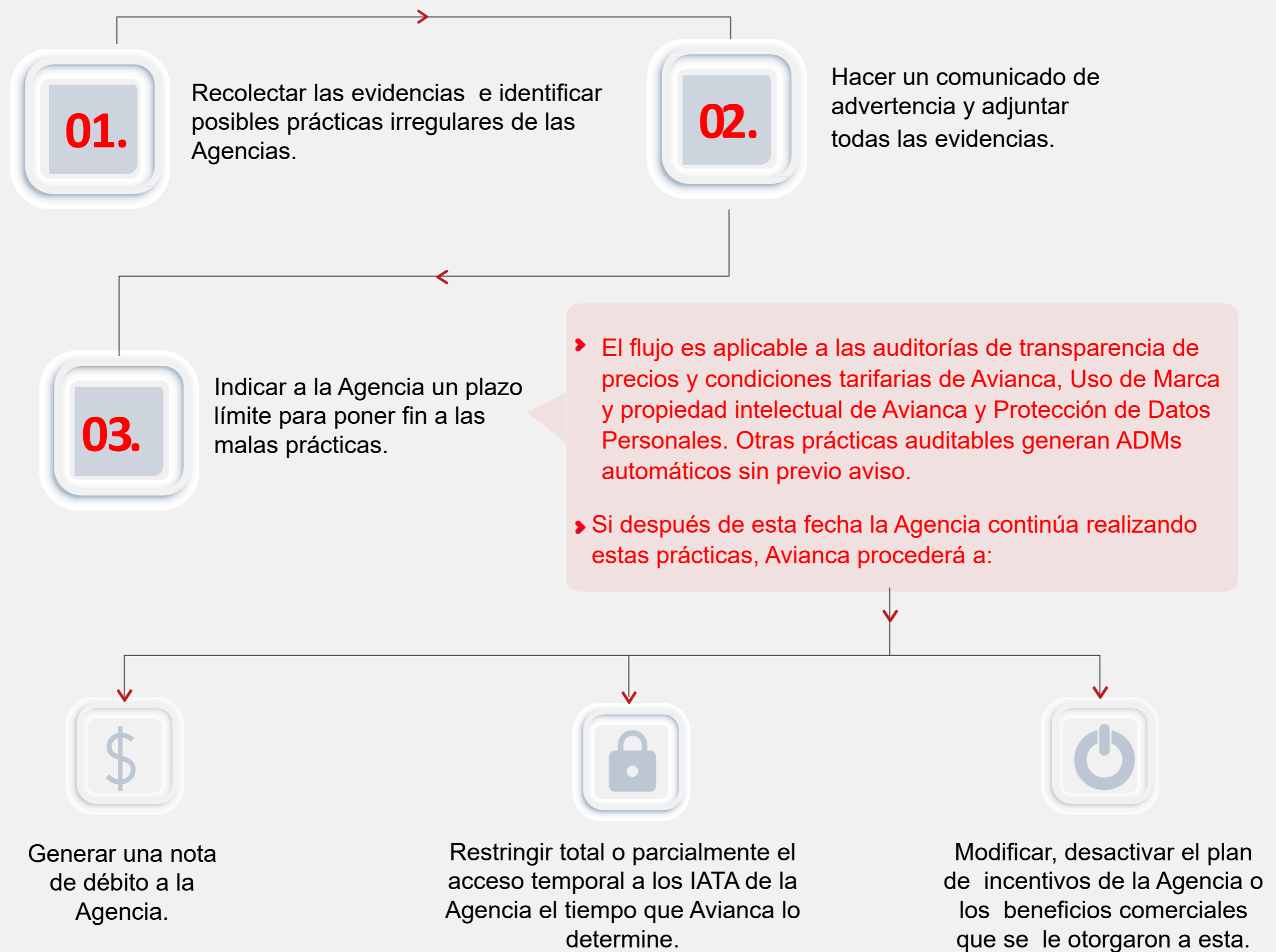


02. Evidencias y consecuencias


Las auditorías generales se harán periódicamente, cada vez que Avianca lo considere necesario.

a. ¿Qué pasa si Avianca identifica que la Agencia está incumpliendo con esta Política?

En estos casos Avianca podrá:



Avianca tiene derecho a restringir permanentemente el acceso a su inventario y cancelar la autorización de venta de tiquetes (conforme al numeral 7.2.3 de la Resolución IATA 812) Terminará el contrato para Agencia de Viajes o el contrato de Agencia de ventas de tiquetes (Resolución 824 de IATA - numeral 13).

 Todas las conductas mencionadas en esta Política o cualquier otra que evidencie un indebido manejo, abuso, fraude, en perjuicio de Avianca y/o sus clientes, estará sujeta a las sanciones de nota de débito, suspensión, limitación y/o terminación de la placa de emisión.

b. ¿Qué debe hacer la Agencia si no está de acuerdo con la nota de cargo?

Si la Agencia no está de acuerdo con la nota de cargo, debe disputarla a través de los siguientes canales:

BSPLink

Adjuntar los soportes que sustenten la disputa dentro de los tiempos indicados por la plataforma.

Si este tiempo se vence, se debe:

- Esperar a la facturación y pago de la nota de cargo.
- Crear la Solicitud de ACM vía aviancatrade
- Enviar el soporte del pago de la nota de cargo.
- Enviar los soportes que sustenten la solicitud.

ARC (Memo Manager)

Si no se ha pagado la nota de cargo, adjuntar los **soportes** que sustenten la disputa.

Si ya se hizo el pago:

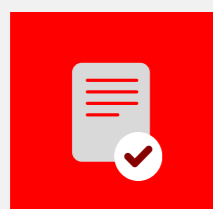
- Crear la Solicitud de ACM vía aviancatrade
- Enviar el soporte del pago de la nota de cargo.
- Enviar los soportes que sustenten la solicitud.

Post Billing Dispute

Todos los ADMs deben ser disputados a través del Proceso de Disputa ADM de Avianca, es decir, en primera instancia, toda disputa deberá ser gestionada a través de BSP/ARC con sus respectivos soportes.

Si Avianca recibe una disputa a través del sistema IATA Post Billing Disputes (PBD) sin haber seguido inicialmente el Proceso de Disputa ADM de Avianca, Avianca no responderá a la solicitud PBD y el ADM será reemitido al agente con las tasas de servicio y administración aplicadas.

Si un PBD resulta favorable a Avianca, pero el agente no ha seguido el proceso de disputa, Avianca cobrará al agente las tasas aplicables asociadas al PBD.








Soportes: para ser aceptadas, las disputas deben ir acompañadas de:

- El historial completo de la reserva (se debe solicitar al GDS o su proveedor tecnológico).
- Los soportes que comprueben que la práctica auditada no fue realizada.

3. Reactivación del acceso al inventario de Avianca

Avianca se reserva el derecho de impedir el acceso a su inventario por:

-  Incumplimiento de esta Política
-  Estatus default con IATA/ARC
-  Cierre de la Agencia por cualquier causa
-  Fraude
-  Irregularidades en el pago

Para solicitar la reactivación del acceso al inventario, la Agencia debe:

- 1 Solicitarlo al representante de ventas local.
- 2 En caso de que Avianca acepte la reactivación, enviará una nota de cargo (para Agencias IATA/ARC) o factura (para agencias Non IATA/Non ARC) por un monto de \$300 USD.
- 3 Avianca analizará la reactivación a su entera discreción con la justificación correspondiente a cada caso.
- 4 Avianca reactivará el acceso al inventario una vez reciba el pago.

05. Seguridad de la información y uso de datos

a. Datos de Avianca

La Agencia acepta que, en el marco de la distribución, los datos de los clientes que sean adquiridos por la Agencia serán tratados por esta en calidad de Responsable del tratamiento. Así mismo, al diligenciar los datos completos del Titular para la creación del PNR por medio del sistema habilitado para las ventas que ejecute, la Agencia se compromete a:

- (i) Transferirlos a Avianca en la creación de cada cliente en el sistema habilitado. Avianca actuará en calidad de Responsable del tratamiento y los tratará de conformidad con su política de privacidad;
- (ii) Cumplir con la normatividad aplicable al tratamiento de los datos en cuestión y a las transferencias nacionales e internacionales (incluyendo si es el caso el GDPR Europeo, la CCPA de California, la LGPD de Brasil, la LOPD de Ecuador y especialmente la Ley 1581 de 2012 o las normas que las reemplacen, complementen o modifiquen);
- (iii) Tratar los datos con la base legal/legitimadora del consentimiento informado, incluyendo la posibilidad de transferir la información del titular y que esta sea utilizada por el nuevo Responsable bajo sus propias políticas de privacidad, incluyendo el contacto comercial, por lo que será responsable de recolectar el consentimiento previo, expreso, informado y libre del Titular y de conservarlo durante el tiempo y bajo las condiciones legales necesarias.
- (iv) Confirmar y enviar el proceso de obtención de consentimientos de forma trimestral, adjuntando una prueba de este proceso o de los consentimientos obtenidos, por medio del formulario correspondiente.
- (v) Cumplir y suscribir los anexos: **“INSTRUCTIVO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN EL MARCO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE AGENCIA”** y **“ACUERDO DE TRANSFERENCIA DE DATOS PERSONALES”**, que hacen parte integral de esta política y apartado, y son de obligatorio cumplimiento. Se encuentran disponibles para su consulta en (clave: agencia):

- **Anexo 1:** https://avianca-my.sharepoint.com/:b:/p/alejandra_diez/EXCfnSpKT_hNpJNcBjzdPwsB9F9pAwf-vf0Up5Aut8Z4bQ?e=NGThg0
- **Anexo 1, Agencias NO ubicadas en Colombia:** [Anexo No. 1 Instructivo para el Tratamiento de Datos Personales.docx](#)
- **Anexo 2:** https://avianca-my.sharepoint.com/:b:/p/alejandra_diez/EZCog-b8sNtEtUVZQOy3idYBbL7Y6SsNhoytEMDyj6obHA?e=AAP5RN

b. Confidencialidad

La Agencia mantendrá la confidencialidad de toda la información que haga parte de la ejecución de la transferencia de datos o del agenciamiento, y no los revelará a ningún tercero, salvo que sea necesario para la ejecución de estos. Especialmente:

- ▶ Los datos personales del Titular, adoptando medidas de protección adicionales para datos sensibles o de menores de edad.
- ▶ Cualquier programa o acuerdo de tarifas y comisiones.
- ▶ Los datos que sean entregados por Avianca de forma posterior a la transferencia (como la emisión del PNR).
- ▶ Cualquier información que sea catalogada o que por su naturaleza sea confidencial.

La Agencia podrá revelar esta información a los directores, funcionarios, empleados o agentes de la Agencia si:

- 1 Tienen una necesidad legítima de conocer esta información
- 2 Tienen un compromiso de confidencialidad.



La Agencia podrá compartir esta información si es requerida por las autoridades competentes. En estos casos, la Agencia deberá hacer primero todos los esfuerzos necesarios para evitar revelar la información. En caso de no poder evitarlo, tendrá que notificar a Avianca de manera previa a remitir la información a la autoridad correspondiente.




Privacidad

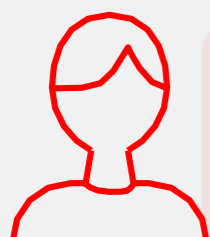
Información de identificación personal: es la información que identifica o podría ser utilizada para identificar a una persona natural (como datos de contacto y de identificación, datos de financieros, entre otros).

La Agencia debe hacer que todas sus políticas de privacidad le informen a los clientes que su información de identificación personal se le transferirá a Avianca (y a terceros, de acuerdo con la Política de Privacidad de Avianca) y que si están en Estados Unidos, su información será transferida y procesada en el extranjero. Por esto, la Agencia debe notificar a sus clientes y obtener el consentimiento previo, expreso, libre e informado para transferir o transmitir su información de identificación personal a terceros en países que pueden o no ser considerados como adecuados.



Las políticas de privacidad de la Agencia no podrán entrar en conflicto con los requisitos de esta Política o con la Política de Privacidad de Avianca disponible en: <https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/informacion-legal/politica-de-privacidad>.

Avianca actuará como **Controlador/Responsable de datos independiente** de acuerdo con la normatividad de protección de datos aplicable.



Avianca tratará dicha información de acuerdo con su Política de Privacidad y con las normas aplicables, en virtud de la transferencia de datos que realiza la Agencia al momento de crear las reservas.

La Agencia, además, en su calidad de Responsable estará en la obligación de:

- ▶ Respetar, conocer y aplicar los principios aplicables al tratamiento de datos personales.
- ▶ Garantizar los derechos de los Titulares relativos al tratamiento de sus datos personales.
- ▶ Obligarse a cualquier actualización o modificación de este apartado de la Política y/o de sus Anexos.
- ▶ Mantener indemne a Avianca y responder por cualquier incumplimiento derivado de su incapacidad para dar cumplimiento a las leyes de protección de datos personales, incluyendo la obtención del consentimiento y las transferencias de datos.

d. Seguridad de información

La Agencia debe implementar y utilizar mecanismos para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de Avianca a la que tengan acceso, a través del cumplimiento de las POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN PARA TERCEROS DE AVIANCA (Archivo: Políticas de seguridad de la información para proveedores / Link: <https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/nuestros-proveedores/>) en lo que corresponde a: G - Servicios Profesionales y al cumplimiento normativo SOX aplicable.

Como mecanismos adicionales, la Agencia debe:

- ▶ Ser igual de rigurosa a las prácticas estándar de la industria de transporte y servicios relacionados, así como de los procedimientos y prácticas de seguridad apropiados para la naturaleza de los Datos de Avianca.
- ▶ Garantizar que los procesadores de pago (diferentes a los que tiene Avianca contratados y que puedan llegarse a conectar a Avianca) que consideran en su proceso la captura, almacenamiento, procesamiento o transmisión de los datos de la tarjeta de pago y/o datos de autenticación (por ejemplo, CVV), cuenten con la Certificación PCI - Attestation Of Compliance (AOC) vigente y firmada por un Evaluador de seguridad calificado (QSA).
- ▶ Realizar el cifrado de todos los registros y archivos que contengan cualquier información de identificación personal.
- ▶ Cumplir con cualquier norma de seguridad exigida por la legislación o los reglamentos aplicables.

Si los colaboradores de la Agencia van a ingresar a algún sistema de alcance **SOX**,² la Agencia debe suministrar a Avianca información precisa y oportuna del personal que requiere acceso a las aplicaciones de Avianca en las siguientes situaciones:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ✔ Solicitud de acceso para personal nuevo. | <ul style="list-style-type: none"> ✔ Reporte mensual consolidado de planta de personal. |
| <ul style="list-style-type: none"> ✔ Reporte de retiro de personal en la misma fecha que se presenta la desvinculación. | <ul style="list-style-type: none"> ✔ Certificación periódica de los usuarios activos. |

² La Ley Sarbanes Oxley (SOX) regula la presentación de informes financieros y la auditoría de las empresas, por lo que se deben mantener controles estrictos de los accesos a los vuelos, productos y servicios, a través de los sistemas de reservaciones de intermediarios o conexiones directas a Avianca.



e. Incidentes de seguridad

- ▶ La Agencia deberá notificar a Avianca en un plazo máximo de 36 horas después de un **Incidente de Seguridad** ambos trabajarán para remediar la situación.

Incidentes de Seguridad :

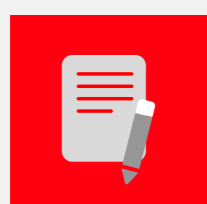
- | | |
|---|--|
| <p>1. Pérdida, apropiación o uso indebido (por cualquier medio) de los Datos de Avianca;</p> <p>3. Cualquier otro acto u omisión que comprometa o amenace con comprometer la seguridad, confidencialidad o integridad de los Datos Avianca;</p> | <p>2. Procesamiento no autorizado o ilegal, distribución, alteración, corrupción, venta, alquiler o destrucción de los Datos de Avianca;</p> <p>4. Cualquier incumplimiento de las políticas de seguridad de Avianca establecidas en este documento.</p> |
|---|--|

En estos casos, la Agencia deberá:

- | | |
|--|---|
| <p>1. Realizar los esfuerzos de remediación a su cargo y en línea con las mejores prácticas de seguridad o reembolsar a Avianca los costos y gastos razonables.</p> | <p>2. Proporcionar garantías satisfactorias a Avianca que dichos incidentes no se repetirán.</p> |
|--|---|

06. Vigencia de esta política

Esta Política estará vigente a partir de su fecha de publicación.



Avianca podrá modificar esta Política en cualquier momento. Las modificaciones tendrán efecto una vez se publiquen y se entenderá que la Agencia acepta esta Política con el solo hecho de seguir reservando y emitiendo productos y servicios de Avianca.

- ▶ La Agencia debe mantenerse informada de la Política vigente.

Este documento está publicado en:



aviancadirect



aviancatrade



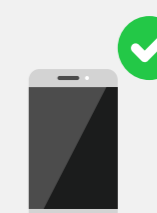
Páginas de ayuda de los GDS



avianca.com



BSP Link



Portal ARC