



POLÍTICA DE DISTRIBUCIÓN

avianca 

www.avianca.com

Publicación: 02 de mayo de 2024

CONTENIDO**01.****INTRODUCCIÓN
(PG.1)****02.****¿CÚALES 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. Venta transfronteriza de productos y servicios de avianca.
- h. Reporte de ventas a ARC/BSP y fraude con tarjeta de crédito.

03.**PROHIBICIÓN DE PRÁCTICAS
ABUSIVAS E IMPRODUCTIVAS
AUDITADAS POR AVIANCA
(PG.6)****04.****AUDITORÍAS (PG.12)**

1. Derecho de inspección y auditoría de cumplimiento de la Política.
2. Evidencias y consecuencias **(PG 13)**
 - a. ¿Qué pasa si avianca identifica que la Agencia está incumpliendo con esta Política?
 - b. ¿Qué debe hacer la Agencia si no está de acuerdo con la nota de cargo? **(PG.14)**
 - BSPLink.
 - ARC (Memo Manager).
3. Reactivación de acceso al inventario.

05.**SEGURIDAD DE LA
INFORMACIÓN Y USO
DE DATOS (PG.15)**

- a. Datos de avianca (Recolección de la autorización para el tratamiento de datos de los pasajeros, así como registro y prueba de la misma).
- 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. ¿CÚALES 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.

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.

- ⊗ 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.

b. Redistribución y consolidación

La Agencia debe tener en cuenta que:

- ▶ En caso de que trabaje con una entidad no acreditada, avianca se reserva el derecho de rechazar la reserva.
- ▶ Es responsable de cualquier reserva hecha por terceros, con tiquetes emitidos con 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.
- ▶ 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.
- ▶ Las Agencias consolidadoras o agencias que realizan ventas o emisiones sobre reservas realizadas por agencias terceras serán las únicas responsables frente a avianca.
- ▶ 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 atender adecuadamente a los clientes durante el transcurso del viaje.



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

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. 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://avianca.mailpush.nuintesa.com/documentos/newsletters_ficheros/fichero-7795-ficheros-1658502586-22623300-20592.pdf

La Agencia debe :



Hacer que todas las personas que tengan relación laboral o comercial con ella, hagan **uso responsable** de la Marca.

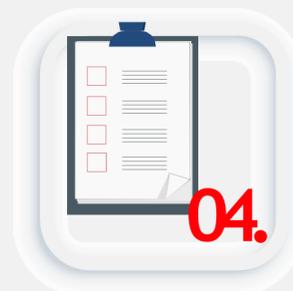
La Agencia será responsable y mantendrá indemne a avianca por cualquier perjuicio que se cause a razón del uso indebido o no autorizado de la Marca.



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 la Marca 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.
- ⊗ Si puja o compra palabras clave genéricas (**como "vuelos"**), entonces deberá añadir el término "avianca" como una palabra clave negativa de concordancia amplia.

- ⊗ No podrá ofertar o comprar una palabra clave que se use para mostrar un anuncio patrocinado que tenga cualquier término de avianca.
- ⊗ No hay derechos implícitos ni de ningún otro tipo.

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 tiquete 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. PROHIBICIÓN DE PRÁCTICAS ABUSIVAS E IMPRODUCTIVOS AUDITADOS 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
- ⊗ 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: Son aquellos que no representan ningún ingreso para Avianca y sí generan costos adicionales (sea por valores asociados cobrados por las transacciones realizadas a través de los GDS o conexiones directas, o que genera un costo de oportunidad) y por ende mayores costos para el cliente final.

Avianca podrá auditar todas las transacciones de reserva para identificar posibles irregularidades y tomará las medidas pertinentes sobre cada caso, incluyendo el cobro por los perjuicios económicos causados según cada irregularidad.

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 envían a los queues ▶ los debe cancelar la Agencia durante el mismo mes que recibió la cancelación y al menos 48 horas antes de la salida del vuelo. 	<p>USD \$30 por segmento-pasajero</p>
<p>Churning (CH)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Se permiten hasta cinco bookings y cinco cancelaciones realizadas por la agencia para un mismo segmento-pasajero, misma fecha de viaje, mismo o diferente número de vuelo y clase de servicio, en uno o más PNR/orden. A partir del sexto booking se considera Churning. 	<p>USD \$35 por pasajero</p>
<p>Duplicados (DU)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ No se permiten segmentos o reservas duplicadas simultáneamente activas para un mismo pasajero, con itinerarios no realizables. ▶ De acuerdo con la Resolución IATA 830d se recomienda incluir datos de contacto asociados a cada pasajero. La información de contacto debe ser la del pasajero para poder evitar que se cancele por homónimos. 	<p>USD \$25 por segmento-pasajero</p>
<p>Segmentos pasivos (PA)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ No se permite la creación de segmentos con estatus pasivos para reservas grupales o individuales sin previa autorización de Avianca. 	<p>USD \$15 por segmento-pasajero</p>

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

Segmentos informativos

- ▶ Bajo ninguna circunstancia se permite el uso de segmentos informativos.

\$ 0

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 pasajeros 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 pasajero de acuerdo con el documento de identidad (con un máximo de 59 caracteres en el campo de nombre del pasajero).

USD \$50
por pasajero

Tiquetes ficticios

- ▶ Son tiquetes ficticios aquellos que contienen numeración falsa o tiquetes con estatus no válidos y que estén bloqueando espacios en el inventario de avianca.
- 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 pasajero

Listas de espera

- ▶ No se permiten segmentos en Lista de espera.

USD \$25
por pasajero

Grupos ocultos

- ▶ Se considera un grupo de 10 o más pasajeros 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 pasajero

No Show

Se considera un No Show cuando no se cancela a tiempo una reserva que el pasajero no va a utilizar y por lo tanto es un bloqueo de espacios en el inventario.

En la auditoría de avianca se incluyen reservaciones que no tengan un tiquete emitido y reservaciones con tiquetes en estatus inválidos como Exchange, Void, Refund, Flown.

USD \$25
por pasajero

Prácticas de abuso al inventario

- ▶ avianca proporciona un nivel de disponibilidad Origen/Destino y Punto de Origen que podría diferir del nivel de disponibilidad proporcionado si los segmentos se venden por separado. Al crear o modificar una reserva, el itinerario de viaje debe reservarse en orden cronológico.
- ▶ Los segmentos de un **Origen/Destino** deben reservarse en conjunto, independientemente de si una reserva involucra solo vuelos avianca, códigos compartidos o vuelos de otras aerolíneas.
- ▶ Los segmentos de un itinerario pueden convertirse en segmentos casados pero debe cumplir con los tiempos mínimos de conexión autorizados.
- ▶ Los itinerarios que no están reservados desde la disponibilidad de **Origen/Destino** proporcionada y que han sido manipulados antes o después de la creación de la reserva para confirmar clases de servicio no disponibles a la venta, están sujetos a auditoría y cobro por notas de cargo.

Está prohibida cualquier manipulación de reservas y posterior emisión de tickets con itinerarios identificados con abuso al inventario.

USD \$250
por segmento-pasajero

Ratio de cancelación

- ▶ avianca audita la ratio de cancelación que es la cantidad de segmentos cancelados frente a la cantidad de segmentos reservados.
- ▶ Esta ratio no debe exceder el **50%**.

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

\$ 0

Uncommitted Bookings

- ▶ Los **Uncommitted Bookings** o reservas no comprometidas son aquellas reservas que no están finalizadas con la creación de una orden o record locator y que siguen en dominio de la Agencia que las creó.
- ▶ Si el bloqueo de estos espacios por Uncommitted Bookings en los vuelos tarda más del tiempo promedio necesario para cerrar la venta, estos asientos no están disponibles para otros canales de venta, lo cual representa un alto costo de oportunidad para avianca.
- ▶ Con el objetivo de reducir los bloqueos de espacios asociados a este mal procedimiento, se monitorea regularmente el número de reservas no confirmadas que se retienen, incluido el tiempo que se mantienen activas.
- ▶ En caso de no confirmar las reservas, se recomienda eliminarlas inmediatamente.
- ▶ avianca se reserva el derecho de finalizar las sesiones de reservas no confirmadas.

\$ 0

Múltiples GDS

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

\$ 0

Tiempo límite de emisión tiquete

- ▶ Es el **tiempo límite de una reservación, fecha y hora, para la emisión del tiquete**. Cada tarifa tiene su propio tiempo límite de emisión. En caso de **discrepancia entre el tiempo límite de emisión establecido en la reservación y lo que indica la tarifa, aplicará el tiempo límite de emisión más restrictivo.**
- ▶ Cuando la emisión de tiquetes no ha ocurrido dentro del tiempo límite establecido, se cancelan automáticamente los segmentos.
- ▶ En reservas con pasajeros múltiples y emisión parcial, esta será dividida y la reserva sin tiquetes se cancela.

\$ 0

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 pasajero.
- ▶ Este cargo es identificado dentro de la reserva y se puede observar el mensaje de tiempo límite asignado para la emisión del servicio especial, el cual no necesariamente deberá coincidir con el tiempo límite establecido para la emisión del tiquete. Los servicios no emitidos se cancelarán.

\$ 0

Correcciones de nombre

- ▶ El nombre del pasajero debe ser ingresado en la reserva de acuerdo con el documento de viaje (preferiblemente el pasaporte) **No está permitido el cambio de nombre en reservas que ya cuentan con un tiquete.**
- ▶ Si se requiere una corrección de nombre, se debe tener en cuenta el siguiente proceso: **Cancelar la reserva original** y crear una nueva de acuerdo con la disponibilidad actual.
- Ⓢ El pago del tiquete original puede usarse como parte del pago de la nueva reserva, más el pago del cargo por cambio (de acuerdo con las políticas y restricciones propias de la tarifa adquirida).
- ▶ Para correcciones en el nombre, está permitido **modificar hasta 3 caracteres en reservas emitidas** y solo se permiten si el nombre del cliente está mal escrito.

\$ 0

Uso incompleto del tiquete

- ▶ No está permitido realizar reservas que incluyan segmentos que no van a ser volados por el pasajero y que son ingresados en el itinerario para obtener tarifas más bajas, evadir requisitos migratorios o cualquier otro control gubernamental o de industria.
- Esto incluye la reserva y la emisión de tiquetes "ida y vuelta" con el propósito de usar solo la ida, o hacer uso parcial del tiquete.
- ▶ **Anulación de tiquetes de retorno (void)**
- No está permitida la emisión y anulación (void) de tiquetes de retorno expedidos el mismo día de viaje de ida, para documentar un requisito migratorio, gubernamental o de industria. En caso de inadmisión del pasajero y/o multas por parte de la entidad regulatoria, esos cargos se trasladarán a la agencia adicional al cargo por uso incompleto del ticket.

USD \$250
 por segmento-
 pasajero + Sanción
 migratoria,
 gubernamental o de
 industria

Restricción venta trayecto Estados Unidos-Venezuela

- ▶ Las Agencias tienen prohibido reservar servicios de transporte aéreo entre los Estados Unidos de América y la República Bolivariana de Venezuela debido a la restricción impuesta por el Gobierno de los Estados Unidos de América (Docket DOT-OST-2019-0072).
- ▶ Si la Agencia incumple con esto o trata de evadirlo, será penalizada por Avianca.
- ⚠ Avianca podrá cancelar las reservas o tiquetes que violen esta prohibición.
- ⚠ Avianca emitirá una nota de cargo a la Agencia para recuperar cualquier costo asociado con el itinerario cancelado.

\$ 0

Productividad

- ▶ Avianca monitorea los costos generados por las Agencias con respecto a sus ventas, dentro de un periodo determinado para medir su productividad. **Los costos que considera son:**

- 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

- ▶ Un porcentaje de costos sobre ventas del **15%**, es el parámetro de industria aceptable para productividad de Agencias. Las Agencias que solo generan costos y no tienen ventas relacionadas, son consideradas improductivas.
- ▶ En estos casos, Avianca se reserva el derecho de aplicar las siguientes acciones sobre la Agencia: inhibir el inventario completa o parcialmente, modificar la relación comercial o enviar una carta de advertencia.

\$ 0

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

- ▶ Combinación de dos o más tarifas de ida y vuelta con el fin de eludir las reglas de las tarifas que aplican, como la compra anticipada y los requisitos de estadía mínima.
- ▶ Los tiquetes deben ser emitidos de acuerdo con la intención de viaje del cliente en orden consecutivo.

USD \$250
por segmento-pasajero

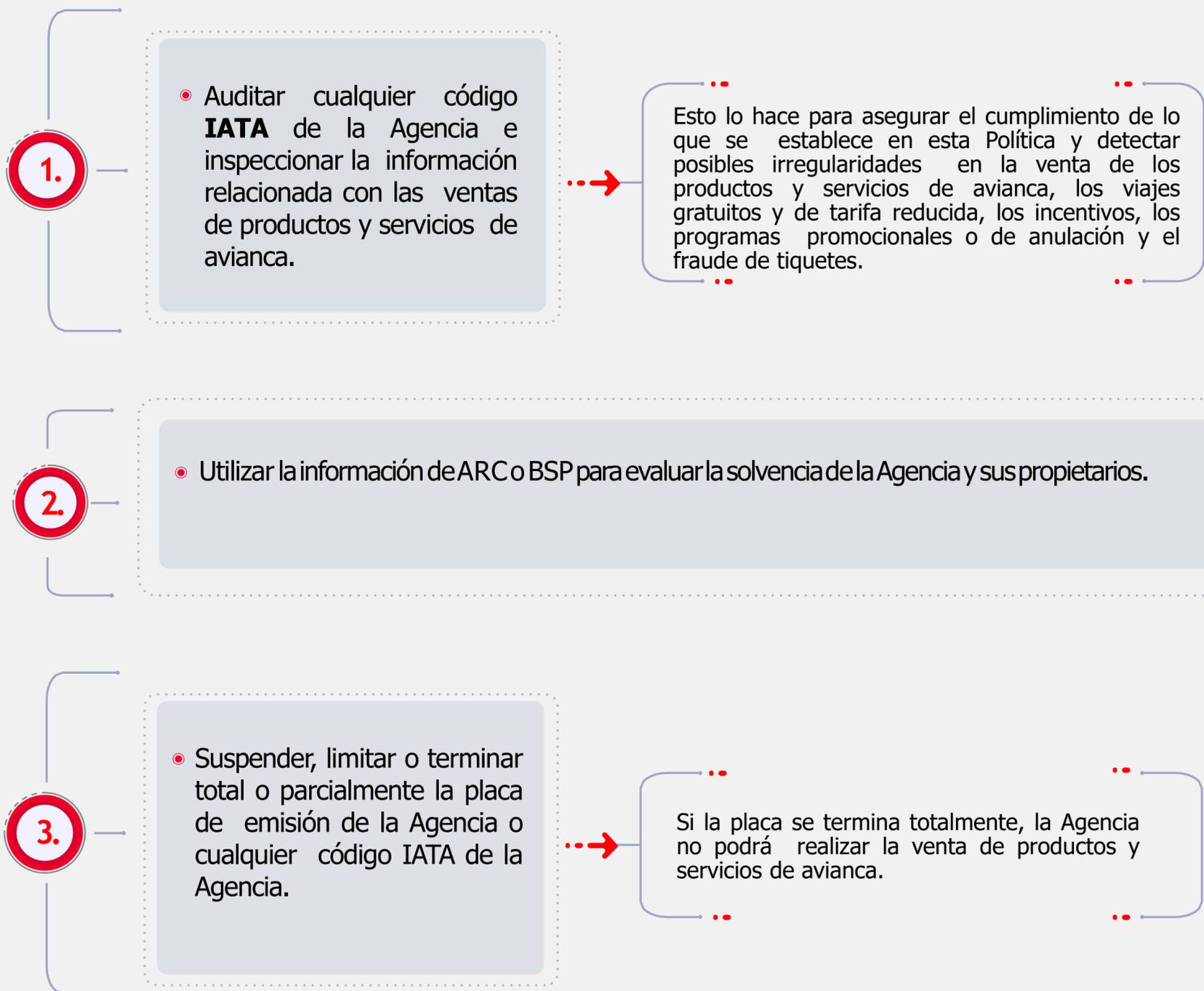


- ▶ Todas las prácticas auditadas están sujetas al cargo, inhibición parcial o total del inventario, restricción de la placa o aplicación de lo dispuesto en el Capítulo 4 numeral 02.
- ▶ Por cada nota de cargo aplica un cobro administrativo de \$15 USD.

04. AUDITORÍAS Y PROCESOS DE DISPUTAS

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

avianca podrá:

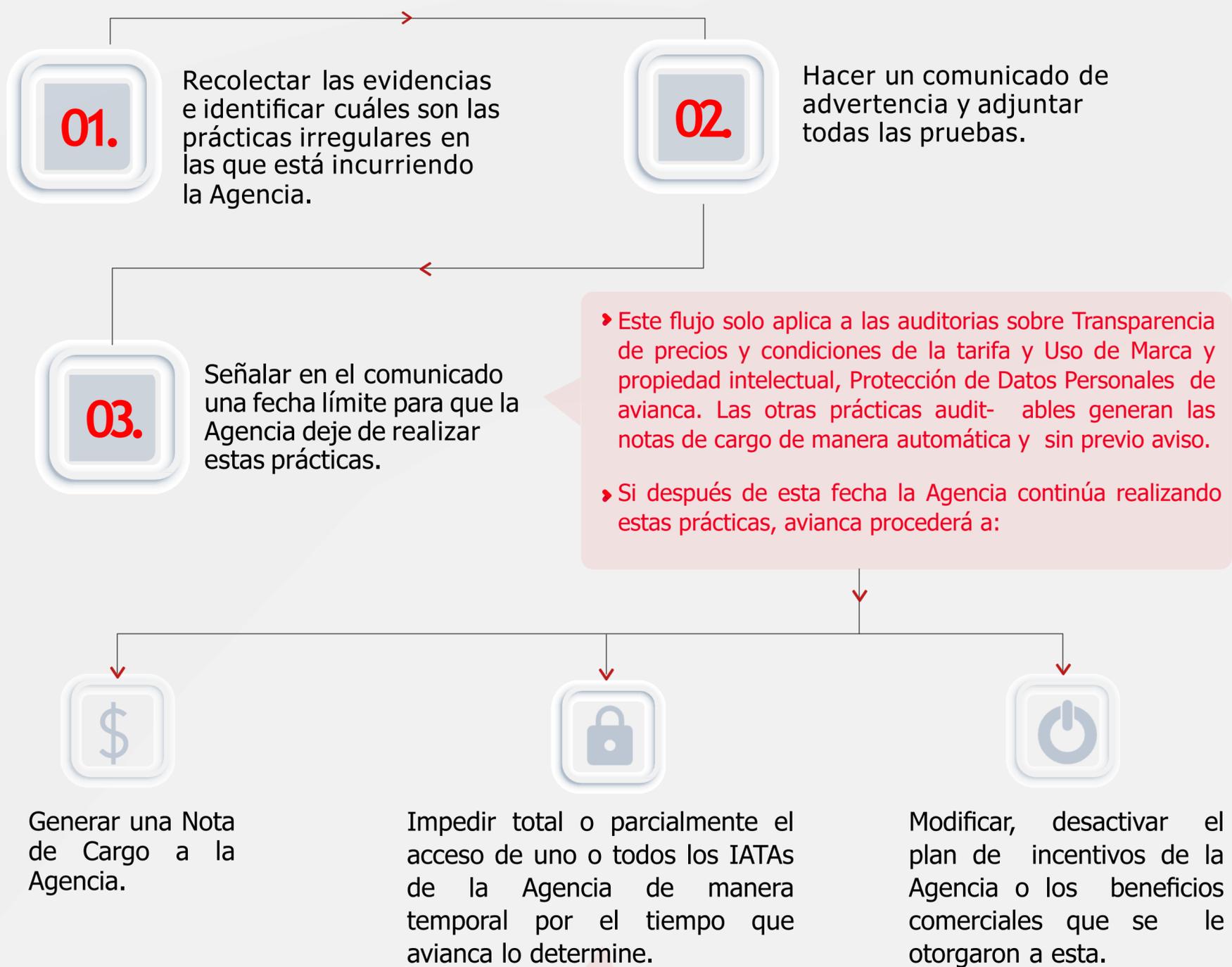


02. Evidencias y consecuencias

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:



► Este flujo solo aplica a las auditorias sobre Transparencia de precios y condiciones de la tarifa y Uso de Marca y propiedad intelectual, Protección de Datos Personales de avianca. Las otras prácticas auditables generan las notas de cargo de manera automática y sin previo aviso.

► Si después de esta fecha la Agencia continúa realizando estas prácticas, avianca procederá a:

avianca tiene derecho de impedir de manera permanente el acceso a su inventario y de cancelar la autorización de emisión 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 cargo, 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

Debe adjuntar los soportes que sustenten la razón de 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 avianca trade
- 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, se deben adjuntar los **soportes** que sustenten la razón de la disputa.

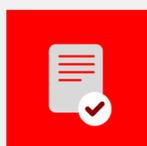
Si ya se hizo el pago:

- Crear la Solicitud de ACM vía avianca trade
- 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.

03 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 cualquier información o datos que se relacione de cualquier forma con avianca, es propiedad de avianca, por lo que actuará como Encargado del tratamiento de esta y se comprometerá al cumplimiento de toda normatividad aplicable (incluyendo si es del caso el GDPR, la CCPA o la normatividad nacional del país en el que se expida la reserva), así como a la obtención, registro y archivo del consentimiento del pasajero de la política de privacidad de avianca. ("Datos de avianca").

El acceso y uso de estos Datos de avianca por parte de la Agencia es únicamente para las actividades propias para todas las IATA de la Agencia no se permite ningún otro tipo de uso sin la autorización de avianca.

Estos son algunos ejemplos de actividades prohibidas:

- ⊗ Acceder a avianca.com usando dispositivos como robots.
- ⊗ Facilitar el acceso de terceros a los Datos de avianca.
- ⊗ Modificar los Datos de avianca.
- ⊗ Transferir o vender los Datos de avianca.

Si la agencia se entera que un tercero está usando los Datos de avianca sin su autorización, se lo deberá informar a avianca inmediatamente para que tome las medidas necesarias.

b. Confidencialidad

■ La Agencia mantendrá la confidencialidad y no revelará a ningún tercero la siguiente información confidencial de avianca:

- ▶ Cualquier programa de tarifas y acuerdos de comisiones que negocie con avianca.
- ▶ La Agencia podrá compartir esta información únicamente cuando el cliente lo solicite.
- ▶ Los datos posteriores a la reserva (como los PNRs, lo que incluyen los productos o servicios de avianca, entre otros).
- ▶ Cualquier información que avianca defina como 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 un individuo en particular (como datos de contacto y de identificación, los datos de pago, 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 transmitirá 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, si la ley lo exige, obtener el consentimiento previo, expreso 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>, la política de avianca debe comunicarse al pasajero y debe guardarse prueba de su autorización por parte del pasajero

avianca actuará como **controlador/responsable de datos independiente** de acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos de la UE ("GDPR") o la normativa de protección de datos aplicable.



Si los Datos de avianca incluyen información de identificación personal, avianca tratará dicha información de acuerdo con su Política de Privacidad y con las normas locales aplicables.

Si la Agencia trata información de identificación personal en nombre de avianca, lo hará en calidad de encargado de la información. En estos casos, la Agencia se compromete a suscribir cualquier contrato, adenda u otrosí que sea requerido para regular la transmisión/transferencia de datos a que haya lugar y, adicionalmente:

- ▶ Tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos.
- ▶ Garantizar la eliminación de los datos una vez termina su relación con el cliente o con avianca.
- ▶ Indemnizar y mantener exento de responsabilidad a avianca y a sus filiales y subsidiarias, frente a cualquier reclamo, daño, multa, sanción y gastos que se derive del incumplimiento de estas obligaciones.

Seguridad de la 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.

 **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 :

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

En estos casos, la Agencia deberá:

- 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.
- 2. Proporcionar garantías satisfactorias a avianca que dichos incidentes no se repetirán.

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



avianca trade



Páginas de ayuda de los GDS



avianca.com



BSP Link



Portal ARC