

## Boletín Informativo



**Para:** Call Center, Agencias de Viajes, CTO'S, Gerencias Regionales  
**De:** Gerencia de A Volar  
**Fecha:** 1 de Diciembre de 2009.  
**Asunto:** Penalidades y Extensión de Tiquetes Planes A Volar

Estás son las nuevas penalidades que empezarán a regir a partir de hoy para los cambios de los Planes A Volar y para las Extensiones de tiquete.

CAMBIOS PARA VIAJES EN TEMPORADA BAJA			
CONCEPTO	CONDICIONES		OBSERVACIONES
CAMBIO DE RUTA Y /U HOTEL	5 Días antes o más a la fecha de inicio del plan, no tiene costo. Si el Hotel u Operador cobran No Show el cliente debe asumirlo	Dentro de los 4 días antes del inicio del Plan hay una penalidad de \$80.000 por pasajero + No Show del Hotel y el Operador	Cuando hay diferencia de tarifa aérea, esta se debe comparar con el valor de la penalidad, y se cobrará el valor más alto de las dos. En ningún caso se debe mezclar las diferencias de porciones terrestres con Tarifa aérea o Penalidad
CAMBIO DE FECHA			
CAMBIO DE NOMBRE			
CAMBIO DE ACOMODACION	Se debe solicitar mínimo 2 días antes del viaje sin cobro de penalidad		
CAMBIO DE VUELO	Se debe solicitar mínimo 6 horas antes del viaje, sin cobro de penalidad. El cambio debe realizarse a la misma clase aérea o a una superior cancelando la diferencia de tarifa en caso que se dé.		El servicio de traslados está sujeto a la anticipación con el que se realice el cambio

CAMBIOS PARA VIAJES EN TEMPORADA ALTA			
CONCEPTO	CONDICIONES		OBSERVACIONES
CAMBIO DE RUTA Y /U HOTEL	10 Días antes o más a la fecha de inicio del plan, no tiene costo. Si el Hotel u Operador cobran No Show el cliente debe asumirlo	Dentro de los 9 días antes del inicio del Plan hay una penalidad de \$80.000 por pasajero + No Show de Hotel y el Operador	Cuando hay diferencia de tarifa aérea, esta se debe comparar con el valor de la penalidad, y se cobrará el valor más alto de las dos. En ningún caso se debe mezclar las diferencias de porciones terrestres con Tarifa aérea o Penalidad
CAMBIO DE FECHA			
CAMBIO DE NOMBRE			
CAMBIO DE ACOMODACION	Se debe solicitar mínimo 2 días antes del viaje sin cobro de penalidad		
CAMBIO DE VUELO	Se debe solicitar mínimo 6 horas antes del viaje, sin cobro de penalidad. El cambio debe realizarse a la misma clase aérea o a una superior cancelando la diferencia de tarifa en caso que se dé.		El servicio de traslados está sujeto a la anticipación con el que se realice el cambio

Nota:

\* Solo se permiten cambios de hotel del mismo precio o mayor, al confirmado inicialmente

\* Los cambios de Hotel y de Acomodación que aumenten el valor del plan deben ser cancelados por el pasajero para que se reconfirmen

\* Las penalidades pueden ser exoneradas en caso que el cambio se de por una Causa de Fuerza Mayor comprobable y queda sujeta a verificación de la Aerolínea, en todo caso los No Shows o cobros del y Hotel y Operador deben ser asumidos por el pasajero

\* El No show del Hotel, generalmente equivale a una noche de alojamiento en Temporada Baja y a más de una noche en Temporada Alta, y puede variar la cantidad de noches según el hotel

\* El tiempo máximo para la Revisión de un Plan A Volar será de un año, a partir de la fecha de compra del primer plan.

REEMBOLSOS			
VIAJE EN TEMPORADA BAJA	VALOR	VIAJE EN TEMPORADA ALTA Y MEDIA	VALOR
Se debe solicitar la cancelación de la reserva mínimo 5 días antes a la fecha de viaje	Adulto \$150,000	Se debe solicitar la cancelación de la reserva mínimo 10 días antes a la fecha de viaje	Adulto \$150,000
	Niño \$120,000		Niño \$120,000

Nota:

\*Si la cancelación de la reserva no se realiza en el tiempo mínimo estipulado el plan no es reembolsable.

\*Se exonera el pago de penalidad cuando el cliente no puede usar el plan por causas de Fuerza mayor que pueda comprobar y queda sujeta a la verificación de la Aerolínea, en todo caso los No Shows o cobros del y Hotel y Operador deben ser asumidos por el pasajero

\*Después de iniciado el viaje no es reembolsable ningún servicio

\*El plan es reembolsable siempre y cuando cumpla con la condición de la cancelación de la reserva en el tiempo establecido y a que la solicitud se haga máximo un mes después de la fecha de inicio de viaje

EXTENSION DE TIQUETE
Se permite extender el tiquete hasta un máximo de 15 días calendario, en el destino cancelando \$120,000 por persona

LOS DIAS SE CUENTAN COMO DIAS CALENDARIO

**Mauricio Garcia**  
**Gerente Producto A Volar**  
**Aero Republica**

Elaboró: EMV

*Comunicaciones Comerciales*