

ÍNDICE

ÍNDICE	1
1. OBJETIVO, ALCANCE E CONTEÚDO DA POLÍTICA DE DISTRIBUIÇÃO	2
1.1 OBJETIVO DA POLÍTICA	2
1.2 CONTEÚDO	2
2. CONCEITOS GERAIS	2
2.1 O QUE É UM BOOKING?	2
2.2 O QUE SÃO AS COBRANÇAS DOS SISTEMAS GLOBAIS DE DISTRIBUIÇÃO GDS?	2
2.3 O QUE É UM BOOKING OU SEGMENTO IMPRODUTIVO?	2
2.4 QUAIS SÃO OS TIPOS DE PRÁTICAS IMPRODUTIVAS?	3
2.5 ANÁLISE DE PRODUTIVIDADE.....	3
3. PRÁTICAS IMPRODUTIVAS AUDITADAS PELA AVIANCA	3
3.1 SEGMENTOS PENDENTES DE CANCELAMENTO (HX)	3
3.2 CHURNING.....	5
3.3 DUPLICIDADES	9
3.4 SEGMENTOS PASSIVOS	11
3.5 NOMES FICTÍCIOS	12
3.6 BILHETES FICTÍCIOS	13
3.7 LISTA DE ESPERA	13
3.8 ABUSO DE SEGMENTOS CASADOS.....	14
3.9 SOBREVENDA EM CLASSES FECHADAS	15
4. ANÁLISE DE PRODUTIVIDADE	17
4.1 PRODUTIVIDADE DAS AGÊNCIAS DE VIAGENS	17
4.2 REATIVAÇÃO DO ACESSO AO INVENTÁRIO DA COMPANHIA AÉREA	17
5. PROCESSO DE DISPUTAS	18
6. VALIDADE DA POLÍTICA	18

1. Objetivo, alcance e conteúdo da Política de Distribuição

1.1 Objetivo da política

Assegurar a integridade do inventário da linha aérea

Através das auditorias procura-se manter um inventário completo, com o objetivo de obter a maior quantidade de vendas possível.

Manter uma estreita relação comercial com as agências de viagens

Através desta política, a Avianca oferece as diretrizes e informações para evitar notas de débito para as agências de viagens.

1.2 Conteúdo

Com o presente documento comunicamos os aspectos que as agências de viagens devem considerar na solicitação, modificação e/ou cancelamento de segmentos com a Avianca, os quais são feitos através da ferramenta tecnológica chamada Sistema Global de Distribuição (GDS).

O uso incorreto do Sistema de Distribuição gerará custos nos Segmentos considerados como Improdutivos pela companhia aérea, e esses custos serão assumidos pelas agências de viagens que efetuem estas práticas incorretas detalhadas no presente documento.

2. Conceitos Gerais

2.1 O que é um Booking?

É a reserva de um segmento que corresponde a uma origem e destino, realizada através de um GDS ou sistema próprio de uma companhia aérea.

Exemplo: Bogotá/Miami /Bogotá formado por dois bookings

Booking 1: Bogotá / Miami

Booking 2: Miami / Bogotá

2.2 O que são as cobranças dos Sistemas Globais de Distribuição GDS?

São os valores cobrados pelos GDS à companhia aérea e que a companhia aérea deve pagar cada vez que um usuário de um GDS reserve, cancele ou modifique um booking ou um segmento.

2.3 O que é um Booking ou Segmento Improdutivo?

É aquele que não gera nenhum ingresso à companhia aérea, pelo contrário, gera um custo adicional e/ou bloqueio de assentos.

Algumas destas práticas improdutivas serão auditadas e controladas através de cancelamentos feitos por um processo automático da companhia aérea e outras serão sancionadas através de cobranças às agências de viagens usuárias dos GDS, as quais se aplicam em detalhes no presente documento.

2.4 Quais são os tipos de práticas improdutivas?

Estes são os segmentos improdutivos que **NÃO** devem ser realizados pelas agências de viagens:

1. Segmentos não cancelados (HX)
2. Churning
3. Duplicidades
4. Segmentos Passivos
5. Nomes Fictícios
6. Ticket Fictício e No show por bilhetes fictícios
7. Listas de Espera
8. Abuso de Segmentos Casados
9. Sobre vendas em classes fechadas

As práticas improdutivas serão sancionadas através de advertências ou cobranças à agência de viagens.

2.5 Análise de produtividade

A Avianca realiza auditorias de produtividade nas Agências de viagens, com o objetivo de determinar a rentabilidades de cada uma delas.

Esta análise é realizada para as agências IATA's e Não IATA's

3. Práticas improdutivas auditadas pela Avianca

A Avianca audita mensalmente as práticas improdutivas geradas pelas agências de viagens, através dos GDS. Como resultado, são emitidos Debit memos através do BSPLink, e anexo é enviado o detalhe das transações feitas catalogadas como Segmentos Improdutivos durante o período auditado

A falta de pagamento por parte da agência de viagens das cobranças detalhadas neste documento, constituirá o não cumprimento dos contratos subscritos com a companhia aérea para a promoção e venda de seus serviços de transporte aéreo vigentes entre as partes.

Os valores indicados para a cobrança de cada prática poderá ser modificado pela companhia aérea a qualquer momento e sem prévio aviso.

A continuação, detalhes das práticas improdutivas que geram cobranças para agências de viagens:

3.1 Segmentos pendentes de cancelamento (HX)

Os segmentos pendentes de cancelamento são os segmentos que são enviados para um determinado queue da agência e que possui o status **UC, UN, US, NO ou HX**. Estes segmentos devem ser cancelados de acordo com a presente política, para evitar a incidência e cobrança dessa prática indevida.

As razões pelas quais a companhia aérea cancela os segmentos de reservas feitas pelas agências de viagens são:

- Término do prazo limite para emissão da passagem
- Reservas ou segmentos em duplicidade
- Nomes ou bilhetes fictícios

Ao cancelar estes segmentos, a companhia aérea envia por queue as reservas detectadas com os status acima mencionados para que a agência atualize ou cancele o segmento.

É responsabilidade das agências de viagens revisar esses queues diariamente e cancelar os segmentos para evitar cobranças.

Desde 1 de junho 2014 a cobrança pelos segmentos pendentes de cancelamento são **USD \$20 por segmento/passageiro**.

Se a reserva tem bilhete emitido, não será aplicada a cobrança por segmentos pendentes de cancelamento. Essa cobrança aplica somente quando a reserva não possui número de bilhete associado ao passageiro.

As auditorias são mensais e são auditadas todas as transações ocorridas durante o mês.

- No caso em que a reserva tenha uma data de voo diferente do mês no qual foi feita a reserva e não tenha um bilhete emitido antes do prazo limite indicado pela companhia aérea, os segmentos serão cancelados e enviados ao queue da agência de viagens. Estes segmentos devem ser cancelados pela agência de viagens **dentro do mês em que receber o segmento UC, UN, US, NO, HX na queue respectiva.**
- No caso em que a data do voo da reserva esteja dentro do mesmo mês, os segmentos **UC, UN, US, NO, HX** deverão ser cancelados pelo menos **24 horas antes da hora da partida do voo.**

Recomendação:

Para evitar cobranças, revise diariamente os queues nos respectivos sistemas e cancele diariamente os segmentos **UC, UN, US, NO, HX**

A continuação os queues onde são recebidos os segmentos pendentes de cancelamento e os comandos para cancelar de acordo com o GDS da agência:

GDS	Queue por Estatus				Entrada para eliminar segmentos
	HX	UC	UN	NO	
SABRE	7	1	1	0	.2XK (Línea de segmento)
AMADEUS	7	7	7	7	XE2 (Elemento a eliminar)
APOLLO	18	18	18	18	X2 (Línea de segmento)
GALILEO	23	21	21	21	X2 (Línea de segmento)
WORLDSPAN	1	1	1	1	X2 (Línea de segmento)

Exemplo:

A reserva a seguir, foi cancelada pela companhia aérea devido ao término do prazo limite de emissão. A agência de viagens não cancelou os segmentos **HX** enviados ao queue e a reserva foi cobrada da companhia aérea pelo GDS como um segmento HK (confirmado).

XS AV 260V 11JAN GIGBOG HK/HX2 0940 1310 /DCAV*7IDHEI/E
XS AV8405V 13JAN BOGCLO HK/HX2 1841 1946 /DCAV*7IDHEI/E
XS AV9760V 19JAN CLOCTG HK/HX2 0553 0823 /DCAV*7IDHEI/E
XS AV9797O 22JAN CTGBOG HK/HX2 1840 2007 /DCAV*7IDHEI/E
XS AV 261O 22JAN BOGGIG HK/HX2 2253 0823 23JAN 4 /DCAV*7IDHEI/E
X7 TAW5D0121OCT009/0400A/
R- RI
SD01 5D01*ARS 1236/02DEC13
SC AV 260V 11JAN GIGBOG HK/HX2 0940 1310 /DCAV*7IDHEI/E
SC AV8405V 13JAN BOGCLO HK/HX2 1841 1946 /DCAV*7IDHEI/E
SC AV9760V 19JAN CLOCTG HK/HX2 0553 0823 /DCAV*7IDHEI/E
SC AV9797O 22JAN CTGBOG HK/HX2 1840 2007 /DCAV*7IDHEI/E+
MD«
SC AV 261O 22JAN BOGGIG HK/HX2 2253 0823 23JAN 4 ‡
/DCAV*7IDHEI/E
R- MUCRM1A21172128 95185777-001 SSC
PLT PLTRM1A 1221/21OCT13

A agência de viagens não cancelou o segmento HX que foi enviado através do queue durante o mês que foi feita a reserva e a companhia aérea aplicou um debit memo de US\$ 20 por segmento/passageiro.

3.2 Churning

Churning refere-se ao processo de criar e cancelar, por repetidas vezes, um mesmo segmento de um mesmo passageiro que tenha as seguintes características:

- **Mesma data de viagem**

A agência pode fazer alterações de data conforme solicitação do passageiro sem fazer Churning.

- **Mesmo ou diferente número de voo**

Fazer mudanças de número de voo para a mesma data de viagem é permitido somente no mercado doméstico da Colômbia devido ao volume de frequências diárias. Para o mercado internacional, mudanças de número de voo são incluídas na contagem de churning.

- Pode ocorrer um churning na mesma ou em diferentes reservas.

Será considerado Churning a partir de **quatro cancelamentos e a quinta confirmação** de um mesmo segmento por parte das agências de viagens.

Será cobrado das agências de viagens que realizem esta prática improdutiva **US \$30 por passageiro**, independentemente da existência de um bilhete ou que o passageiro tenha realizado a viagem.

Recomendações:

- Somente realize mudanças em uma reserva quando for solicitado pelo passageiro, sem exceder o máximo permitido (4 cancelamentos)
- Antes de fechar a reserva ou fazer mudanças nas classes de serviço, verifique a disponibilidade da classe desejada para não fazer bookings desnecessários.
- O bilhete deve ser emitido antes do quinto cancel and rebook do mesmo segmento.

Exemplo de Churning na mesma reserva no mercado doméstico colombiano.

A reserva foi feita para 7 passageiros e o itinerário possui 4 segmentos. A agência fez mudanças de classes no mesmo número de voo em busca de tarifa mais econômica, fazendo mais dois cancelamentos e bookings permitidos por segmento.

Z66PS5

000 ON/BARCASNEGRAS MUNOZ/SAMIR MR CUAO NOGUERA/ARTURO MR LO
 NDONO MORENO/GUILLERMO MR MEDINA CUENTAS/EDWIN MR PACHEC
 O MORALES/HERNAN MR PUELLO CARABALLO/DAIRO MR VERGARA ZA
 MBRANO/DIANA MRS

000 OS/AV8523 S 27JAN 5 BAQBOG LK7 0755 0920/NN *1A/E*
 000 OS/AV9446 S 27JAN 5 BOGCUC LK7 1000 1110/NN *1A/E*
 000 OS/AV9451 S 28JAN 6 CUCBOG LK7 0745 0850/NN *1A/E*
 000 OS/AV9522 S 29JAN 7 BOGBAQ LK7 0727 0902/NN *1A/E*
 000 RF-ELENA CR-XXXX - XXXXXXXX SU 0001AA/DS-5857D16F 0
 5JAN/1558Z

→ **Booking 1**

000/013 XS/AV8523 S 27JAN 5 BAQBOG HK7 0755 0920/NN *1A/E*
 000/013 XS/AV9446 S 27JAN 5 BOGCUC HK7 1000 1110/NN *1A/E*
 000/013 XS/AV9451 S 28JAN 6 CUCBOG HK7 0745 0850/NN *1A/E*
 000/013 XS/AV9522 S 29JAN 7 BOGBAQ HK7 0727 0902/NN *1A/E*

→ **Cancelamento feito pela linha aérea não é incluído no Churning**

013 SA/SSR OTHS1A UNTICKETED AV SEG CANX AS TICKETING DEADLI
 NE EXPIRED 2046
 013 RF-ASESOR CR-REKAV0450 - 00000000 SU 9876PI/RO-9CBBBAE0-
 REKPI2NCA - 00000000 06JAN/1604Z

016 AS/AV8523 S 27JAN 5 BAQBOG LK7 0755 0920/NN *1A/E*
 016 AS/AV9446 S 27JAN 5 BOGCUC LK7 1000 1110/NN *1A/E*
 016 AS/AV9451 S 28JAN 6 CUCBOG LK7 0745 0850/NN *1A/E*
 016 AS/AV9522 S 29JAN 7 BOGBAQ LK7 0727 0902/NN *1A/E*
 016 RF-ELENA CR-XXXX - XXXXXXXX SU 0001AA/DS-5857D16F 0
 6JAN/1944Z

→ **Booking 2**

016/026 XS/AV8523 S 27JAN 5 BAQBOG HK7 0755 0920/NN *1A/E*
 016/026 XS/AV9446 S 27JAN 5 BOGCUC HK7 1000 1110/NN *1A/E*
 016/026 XS/AV9451 S 28JAN 6 CUCBOG HK7 0745 0850/NN *1A/E*
 016/026 XS/AV9522 S 29JAN 7 BOGBAQ HK7 0727 0902/NN *1A/E*

→ **Cancelamento 1**

026 RF-ELENA CR-XXXX - XXXXXXXX SU 0001AA/DS-5857D16F 0
 6JAN/2332Z
 027 AS/AV8523 U 27JAN 5 BAQBOG LK7 0755 0920/NN *1A/E*
 027 AS/AV9446 S 27JAN 5 BOGCUC LK7 1000 1110/NN *1A/E*
 027 AS/AV9451 S 28JAN 6 CUCBOG LK7 0745 0850/NN *1A/E*
 027 AS/AV9522 U 29JAN 7 BOGBAQ LK7 0727 0902/NN *1A/E*
 027 RF-ELENA CR-XXXX - XXXXXXXX SU 0001AA/DS-5857D16F 0
 7JAN/1428Z

→ **Booking 3**

027/036 XS/AV8523 U 27JAN 5 BAQBOG HK7 0755 0920/NN *1A/E*
027/036 XS/AV9446 S 27JAN 5 BOGCUC HK7 1000 1110/NN *1A/E*
027/036 XS/AV9451 S 28JAN 6 CUCBOG HK7 0745 0850/NN *1A/E*
027/036 XS/AV9522 U 29JAN 7 BOGBAQ HK7 0727 0902/NN *1A/E*
036 RF-ELENA CR-XXXX - XXXXXXXX SU 0001AA/DS-5857D16F 0
7JAN/1735Z

→ **Cancelamento 2**

038 AS/AV8523 S 27JAN 5 BAQBOG LK7 0755 0920/NN *1A/E*
038 AS/AV9446 S 27JAN 5 BOGCUC LK7 1000 1110/NN *1A/E*
038 AS/AV9451 Z 28JAN 6 CUCBOG LK7 0745 0850/NN *1A/E*
038 AS/AV9522 Z 29JAN 7 BOGBAQ LK7 0727 0902/NN *1A/E*
038 RF-ELENA CR-XXXX - XXXXXXXX SU 0001AA/DS-5857D16F 1
0JAN/1935Z

→ **Booking 4**

038/048 XS/AV8523 S 27JAN 5 BAQBOG HK7 0755 0920/NN *1A/E*
038/048 XS/AV9446 S 27JAN 5 BOGCUC HK7 1000 1110/NN *1A/E*
038/048 XS/AV9451 Z 28JAN 6 CUCBOG HK7 0745 0850/NN *1A/E*
038/048 XS/AV9522 Z 29JAN 7 BOGBAQ HK7 0727 0902/NN *1A/E*
036/048 XT/TKOK 07JAN/BGAZ12112

→ **Cancelamento 3**

048 AT/TKOK 10JAN/BGAZ12112
048 RF-ELENA CR-XXXX - XXXXXXXX SU 0001AA/DS-5857D16F 1
0JAN/2300Z
049 AS/AV8523 S 27JAN 5 BAQBOG LK7 0755 0920/NN *1A/E*
049 AS/AV9446 S 27JAN 5 BOGCUC LK7 1000 1110/NN *1A/E*
049 AS/AV9451 T 28JAN 6 CUCBOG LK7 0745 0850/NN *1A/E*
049 AS/AV9522 S 29JAN 7 BOGBAQ LK7 0727 0902/NN *1A/E*
049 RF-ELENA CR-XXXX - XXXXXXXX SU 0001AA/DS-5857D16F 1
1JAN/1431Z

→ **Booking 5**

049/062 XS/AV8523 S 27JAN 5 BAQBOG HK7 0755 0920/NN *1A/E*
049/062 XS/AV9446 S 27JAN 5 BOGCUC HK7 1000 1110/NN *1A/E*
049/062 XS/AV9451 T 28JAN 6 CUCBOG HK7 0745 0850/NN *1A/E*
049/062 XS/AV9522 S 29JAN 7 BOGBAQ HK7 0727 0902/NN *1A/E*
062 RF-ELENA CR-XXXX - XXXXXXXX SU 0001AA/DS-5857D16F 1
1JAN/2249Z

→ **Cancelamento 4**

063 AS/AV8523 S 27JAN 5 BAQBOG LK7 0755 0920/NN *1A/E*
063 AS/AV9446 S 27JAN 5 BOGCUC LK7 1000 1110/NN *1A/E*
063 AS/AV9451 Z 28JAN 6 CUCBOG LK7 0745 0850/NN *1A/E*
063 AS/AV9522 Z 29JAN 7 BOGBAQ LK7 0727 0902/NN *1A/E*
063 RF-ELENA CR-XXXX - XXXXXXXX SU 0001AA/DS-5857D16F 1
3JAN/1447Z

→ **Booking 6**

063/076 XS/AV8523 S 27JAN 5 BAQBOG HK7 0755 0920/NN *1A/E*
063/076 XS/AV9446 S 27JAN 5 BOGCUC HK7 1000 1110/NN *1A/E*
063/076 XS/AV9451 Z 28JAN 6 CUCBOG HK7 0745 0850/NN *1A/E*
063/076 XS/AV9522 Z 29JAN 7 BOGBAQ HK7 0727 0902/NN *1A/E*
076 RF-ELENA CR-XXXX - XXXXXXXX SU 0001AA/DS-5857D16F 1
3JAN/2153Z

→

077 AS/AV8523 S 27JAN 5 BAQBOG LK7 0755 0920/NN *1A/E*
077 AS/AV9446 S 27JAN 5 BOGCUC LK7 1000 1110/NN *1A/E*
077 AS/AV9451 Z 28JAN 6 CUCBOG LK7 0745 0850/NN *1A/E*
077 AS/AV9522 Z 29JAN 7 BOGBAQ LK7 0727 0902/NN *1A/E*
077 RF-ELENA CR-XXXX - XXXXXXXX SU 0001AA/DS-5857D16F 1

Cancelamento 5

→ **Booking 7**

Exemplo de Churning na mesma reserva no mercado internacional:

Na reserva tem 6 booking feitos pela agência de viagens

RP/ XXXXXXXX /XXXXXXXXX FN/AS 26SEP13/1641Z **Z92I3C**
000 OS/AV 086 Y 03MAR 1 GRUBOG LK1 0845 1245/NN *1A/E*
000 OS/AV7373 Y 03MAR 1 BOGUIO LK1 1414 1554/NN *1A/E*
000 RF-FRANCISCO CR-XXXXXXXX XXXXXXXX AS 3082FN/RO-585570BC
SAOB2214Z 57977286 26SEP1628Z
000/006 XS/AV 086 Y 03MAR 1 GRUBOG HK1 0845 1245/NN *1A/E*
000/006 XS/AV7373 Y 03MAR 1 BOGUIO HK1 1414 1554/NN *1A/E*
006 AS/AV 086 T 03MAR 1 GRUBOG LK1 0845 1245/NN *1A/E*
006 AS/AV7373 T 03MAR 1 BOGUIO LK1 1414 1554/NN *1A/E*
006 RF-FRANCISCO CR- XXXXXXXX XXXXXXXX AS 3082FN/RO-585570BC
SAOB2214Z 57977286 26SEP1629Z
006/010 XS/AV 086 T 03MAR 1 GRUBOG HK1 0845 1245/NN *1A/E*
006/010 XS/AV7373 T 03MAR 1 BOGUIO HK1 1414 1554/NN *1A/E*
010 AS/AV 086 P 03MAR 1 GRUBOG LK1 0845 1245/NN *1A/E*
010 AS/AV7373 P 03MAR 1 BOGUIO LK1 1414 1554/NN *1A/E*
010 RF-FRA CR- XXXXXXXX XXXXXXXX AS 3082FN/RO-585570BC SAOB2
214Z 57977286 26SEP1630Z
010/016 XS/AV 086 P 03MAR 1 GRUBOG HK1 0845 1245/NN *1A/E*
010/016 XS/AV7373 P 03MAR 1 BOGUIO HK1 1414 1554/NN *1A/E*
016 AS/AV 086 O 03MAR 1 GRUBOG LK1 0845 1245/NN *1A/E*
016 AS/AV7373 O 03MAR 1 BOGUIO LK1 1414 1554/NN *1A/E*
016 RF-FRA CR- XXXXXXXX XXXXXXXX AS 3082FN/RO-585570BC SAOB2
214Z 57977286 26SEP1634Z
016/020 XS/AV 086 O 03MAR 1 GRUBOG HK1 0845 1245/NN *1A/E*
016/020 XS/AV7373 O 03MAR 1 BOGUIO HK1 1414 1554/NN *1A/E*
020 AS/AV 086 P 03MAR 1 GRUBOG LK1 0845 1245/NN *1A/E*
020 AS/AV7373 P 03MAR 1 BOGUIO LK1 1414 1554/NN *1A/E*
020 RF-FRA CR- XXXXXXXX XXXXXXXX AS 3082FN/RO-585570BC SAOB2
214Z 57977286 26SEP1635Z
020/024 XS/AV 086 P 03MAR 1 GRUBOG HK1 0845 1245/NN *1A/E*
020/024 XS/AV7373 P 03MAR 1 BOGUIO HK1 1414 1554/NN *1A/E*
024 AS/AV 086 P 03MAR 1 GRUBOG LK1 0845 1245/NN *1A/E*
024 AS/AV7373 P 03MAR 1 BOGUIO LK1 1414 1554/NN *1A/E*
024 RF-FRANCISCO CR- XXXXXXXX XXXXXXXX AS 3082FN/RO-585570BC
SAOB2214Z 57977286 26SEP1640Z

Exemplo de Churning em várias reservas

A Agência de viagens criou cinco diferentes PNRs, em diferentes momentos para evitar o churning, porém, a auditoria inclui todas as reservas que possuem o mesmo segmento, data de voo e passageiros.

PNR 1 5W7HOG

000 ON/CARDOSO DE ARAUJO/GISELLE CARDOSO DE ARAUJO/LAURA(CHD
) CARDOSO DE ARAUJO/HELENA(CHD) CARDOSO DE ARAUJO/LUIZA(
CHD) TEIXEIRA DE ARAUJO/EDUARDO VENTURA
000 OS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG LK5 0603 0735/NN *1A/E*
000 RF-AR CR- XXXXXXXX XXXXXXXX AS 4210AR/RO-585561B4 SAOB22
14Z 57977286 18SEP1939Z

PNR 2 35ZDBQ

000 ON/CARDOSO DE ARAUJO/GISELLE CARDOSO DE ARAUJO/LAURA(CHD
) CARDOSO DE ARAUJO/HELENA(CHD) CARDOSO DE ARAUJO/LUIZA(
)

CHD) TEIXEIRA DE ARAUJO/EDUARDO VENTURA
 000 OS/AV 081 Y 19DEC 4 CCSBOG LK5 1836 2010/NN *1A/E*
 000 RF-AR CR- XXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 4210AR/RO-585561B4 SAOB22
 14Z 57977286 16SEP1232Z
 000/012 XS/AV 081 Y 19DEC 4 CCSBOG HK5 1836 2010/NN *1A/E*
 012 AS/AV 081 T 19DEC 4 CCSBOG LK5 1836 2010/NN *1A/E*
 012 RF-AR CR- XXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 4210AR/RO-585561B4 SAOB22
 14Z 57977286 16SEP1237Z
 012/030 XS/AV 081 T 19DEC 4 CCSBOG HK5 1836 2010/NN *1A/E*
 030 RF-ASESOR CR-SALTA0612 00000000 SU 9876PI/RO-9C300001 TU
 SPI2APO 00000000 17SEP1417Z

PNR 3

36FMVW

RP/RIOB2216V/RIOB2216V SG/SU 3JAN14/1436Z
 037 AS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG LK5 0603 0735/NN *1A/E*
 037 RF-AR CR-RIOB2216V 57976376 AS 4210AR/RO-585561B4 SAOB22
 14Z 57977286 16SEP2115Z
 037/043 XS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG HK5 0603 0735/NN *1A/E*
 043 RF-AR CR- XXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 4210AR/RO-585561B4 SAOB22
 14Z 57977286 17SEP1554Z

PNR 4

45UVSG

RP/RIOB2216V/RIOB2216V SG/SU 3JAN14/1436Z
 000 OS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG LK5 0603 0735/NN *1A/E*
 000 RF-AR CR-RIOB2216V 57976376 AS 4210AR/RO-585561B4 SAOB22
 14Z 57977286 17SEP1758Z
 000/010 XS/AV 079 Y 19DEC 4 CCSBOG HK5 0603 0735/NN *1A/E*
 000 RF-AR CR- XXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 4210AR/RO-585561B4 SAOB22
 14Z 57977286 17SEP1758Z

PNR 5

45AVCP

RP/RIOB2216V/RIOB2216V SG/SU 3JAN14/1437Z
 009 AS/AV 081 Y 19DEC 4 CCSBOG LK5 1836 2010/NN *1A/E*
 009 RF-AR CR- XXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 4210AR/RO-585561B4 SAOB22
 14Z 57977286 17SEP1737Z
 009/024 XS/AV 081 Y 19DEC 4 CCSBOG HK5 1836 2010/NN *1A/E*
 024 RF-AR CR- XXXXXXXXXX XXXXXXXX AS 4210AR/RO-585561B4 SAOB22
 14Z 57977286 18SEP1949Z

Nota: os cancelamentos feitos pela companhia aérea não serão levados em conta para a contagem de Churning. São considerados apenas os cancelamentos feitos pelas agências de viagens.

3.3 Duplicidades

Refere-se a reservas que possuem dados semelhantes e que estão ativas simultaneamente no sistema. Os itinerários e datas de voo nem sempre são idênticos.

As duplicidades classificam-se em:

- **Duplicidades de PNRs**

Serão auditados os PNRs criados no mesmo Pseudo City Code (PCC) e que tenham elementos em comum, em base a um mesmo passageiro, mesmos dados de contato, com igual ou diferente itinerário e mesmo ou diferente número de voo.

O itinerário pode ser classificado em três tipos básicos:

Idêntico: pelo menos um segmento da origem/destino do itinerário é exatamente igual ao outro em número de voo e data.

Exemplo:

PNR original

```
000 ON/DASILVA/ARELIS
000 OS/AV7630 A 15APR 4 CCSSJO LK1 1535 1655/LK *1A/E*
000 OS/AV7690 A 15APR 4 SJOMIA LK1 1740 2230/LK *1A/E*
000 OS/AV 691 A 20APR 2 MIASJO LK1 0840 0928/LK *1A/E*
000 OS/AV 631 A 20APR 2 SJOCCS LK1 1025 1445/LK *1A/E*
```

PNR duplicado

```
000 ON/DASILVA/ARELIS
000 OS/AV7630 A 15APR 4 CCSSJO LK1 1535 1655/LK *1A/E*
000 OS/AV7690 A 15APR 4 SJOMIA LK1 1740 2230/LK *1A/E*
000 OS/AV 691 A 20APR 2 MIASJO LK1 0840 0928/LK *1A/E*
000 OS/AV 631 A 20APR 2 SJOCCS LK1 1025 1445/LK *1A/E*
```

Sobreposto: O itinerário do PNR está contido dentro do intervalo de datas do itinerário de outro PNR.

Exemplo:

PNR original

```
000 ON/KOPES/HERBERTMR KOPES/MONIKAMRS
000 OS/AV 712 W 21MAY 5 SJOTGU LK2 1915 2110/LK *1A/E*
000 OS/AV 711 U 05JUN 6 TGUSJO LK2 1600 1755/LK *1A/E*
```

PNR duplicado

```
000 ON/KOPES/HERBERT MR (ADT) KOPES/MONIKA MRS (ADT)
000 OS/AV 215 W 20MAY 4 SALTGU LK2 1918 2028/NN *1A/E*
000 OS/AV 375 L 05JUN 6 TGUSAL LK2 1710 1755/NN *1A/E*
```

Impossíveis de realizar ou Non Flvble: as datas do itinerário não se sobrepõem, porém, a data do último voo do primeiro PNR está dentro das 48 horas depois do primeiro voo do segundo PNR. Seria impossível o passageiro conseguir viajar nas datas reservadas

Exemplo:

PNR original

```
000 ON/PEREZ/JOSE PEREZ/LUIS PEREZ/MARIA
000 OS/AV050 U 21MAR 7 LIMSAL LK3 1458 1818/NN *1A/E*
000 OS/AV560 U 21MAR 7 SALSFO LK3 1907 0015+1/NN *1A/E*
```

PNR duplicado

```
000 ON/PEREZ/JOSE PEREZ/LUIS PEREZ/MARIA
000 OS/AV 531 L 21MAR 1 LAXSAL LK3 0140 0730/NN *1A/E*
000 OS/AV 522 L 09APR 5 SALLAX LK3 0849 1309/NN *1A/E*
```

- **Duplicidade de segmentos:**

São aqueles nos quais o passageiro possui dois segmentos ativos dentro do mesmo PNR, cuja origem/destino e data do voo são os mesmos, ainda que em diferentes voos, classes de serviços ou código de status.

Exemplo 1

Segmentos iguais dentro da mesma reserva:

```
000 ON/ALVAREZ/ROGER
000 OS/AV 640 G 06SEP 7 SJOGUA LK1 1735 1915/NN *1A/E*
000 OS/AV 641 B 09OCT 5 GUASJO LK1 0805 0934/NN *1A/E*
000 OS/AV 640 A 11OCT 7 SJOGUA LK1 1735 1915/NN *1A/E*
000 OS/AV 641 A 23DEC 3 GUASJO LK1 0805 0934/NN *1A/E*
```

Exemplo 2

Segmentos iguais dentro da mesma reserva com diferentes numeros de voo e datas

```
000 ON/JARAMILLO/MELVA MRS MARTINEZ/LAURA MRS
000 OS/AV 131 B 27MAR 6 BOGLIM LK2 0623 0923/NN *1A/E*
000 OS/AV 025 B 27MAR 6 LIMEZE LK2 1033 1643/NN *1A/E*
000 OS/AV 022 B 03APR 6 EZELIM LK2 0647 0927/NN *1A/E*
000 OS/AV 132 B 03APR 6 LIMBOG LK2 1047 1403/NN *1A/E*
007 AS/AV 133 H 26MAR 5 BOGLIM LK2 1737 2037/NN *1A/E*
007 AS/AV7625 H 26MAR 5 LIMEZE LK2 2202 0417+1/NN *1A/E*
```

Desde o dia 01 de junho de 2014, a cobrança pelas reservas ou segmentos com duplicidades é de **US\$20 por segmento/passageiro**, para as agências de viagens que realizarem esta prática inconveniente, independentemente da existência de um bilhete ou que o passageiro tenha realizado a viagem

Recomendação:

- Evite realizar várias reservas para um mesmo passageiro;
- Evite duplicidades de segmentos na mesma reserva, mesmo que o segmento tenha diferente número de voo ou data.
- Evite criar reservas múltiplas para um passageiro com itinerários diferentes, com datas sobrepostas ou impossíveis de realizar por um mesmo passageiro.
- Inclua os dados de contato do passageiro e não apenas a informação da agência para diferenciar reservas de passageiros homônimos criados no mesmo pseudo.

É recomendável o uso das seguintes entradas por GDS, para consultar no pseudo da agência se há uma reservas com os mesmos dados:

```
Amadeus RT LR641/25JAN-APELLIDO
Galileo *LR641/25JAN-APELLIDO
Sabre *LR641/25JANSJO-APELLIDO
Worldspan *LR641/25JANSJO-APELLIDO
```

3.4 Segmentos Passivos

Status passivos são aqueles que são utilizados para a criação de um itinerário no Sistema de Distribuição (GDS) quando se trata de reserva de grupo (10 ou mais passageiros) ou suas respectivas divisões, com o objetivo de emitir os bilhetes.

As reservas individuais com status passivos **AK, BK, BL, GK, GL, MK, PK, PL, DS, YK**, que estão ativas no momento da auditoria terão uma cobrança de **US \$10 por segmento/passageiro**.

Os segmentos passivos criados nos GDS serão auditados conforme detalhado abaixo:

- Não serão permitidos segmentos passivos associados a reservas de passageiros individuais.

- Só serão permitidos segmentos passivos em reservas grupais ou reservas individuais derivadas de grupos. Estas reservas deverão estar identificadas corretamente com o formato do nome do grupo e na classe de serviço específica de grupo

Não será considerada como prática indevida os segmentos passivos que ficarem ativos em reservas de grupo ou suas divisões.

Recomendações

- Cancelar o segmento passivo gerado em reservas individuais. Use os segmentos passivos somente para emissão de bilhete de reservas grupais e suas divisões.
- Certifique-se que a reserva criada no GDS seja exatamente igual à reserva criada no sistema da companhia aérea, incluindo o formato de grupo no campo de nome, caso contrário o PNR não será vinculado com o PNR da companhia aérea e estará sujeito a auditoria de segmentos passivos.

Exemplo Reserva grupal com segmentos passivos que aplica ADM

O seguinte exemplo é de uma reserva individual na qual foi usado o status YK:

```
MUNTQS
1 AV6009Y 25NOV SDUCGH YK1 225P 323P 16RSJ6
3 AV6008Y 26NOV CGHSDU YK1 1255P 155P 16RSJ6/E
AS AV6009Y 25NOV SDUCGH YK/YK1 225P 323P 16RSJ6
NAME CHG NOT ALLOWED FOR AV-Y FARECLASS
AS AV6008Y 26NOV CGHSDU YK/YK1 1255P 155P 16RSJ6/E
NAME CHG NOT ALLOWED FOR AV-Y FARECLASS
R- FELIPE
```

3.5 Nomes fictícios

É considerado como fictício o nome que tenha sido ingressado de forma incorreta ou que tenha alta probabilidade de não ser um passageiro real, como por exemplo:

- AAA/BBB,
- ABCD/EFGH
- A/HOLA
- Nomes que contenham: NULL, NAME, PAX, PASSAGEIRO, TEST, PROVA ou similares.

As companhias aéreas a nível mundial exigem que os nomes e sobrenomes dos passageiros estejam completos.

A cobrança será de **US\$ 30.00 por passageiro**

Recomendações:

- Para evitar qualquer confusão, os nomes e sobrenomes devem ser ingressados de maneira completa.
- Não crie reservas especulativas somente com a finalidade de tarifar ou entregar um itinerário ao passageiro.
- Para realizar treinamentos, use o ambiente de test/training de seu GDS.

Quando é feita uma reserva para um passageiro que seu nome possa ser considerado fictício, a Avianca recomenda que os suportes sejam salvos para caso de uma disputa.

A disputa será aceita sempre e quando o bilhete tenha sido emitido e que o passageiro tenha viajado. Neste caso, o histórico completo deverá ser enviado para comprovar a emissão do bilhete e que não tenha tido um No Show.

3.6 Bilhetes fictícios

Este conceito refere-se a uma numeração diferente de um bilhete real, incluída no formato de bilhete na reserva. Entende-se por este conceito, bilhetes emitidos com as seguintes características:

- Que tenha numeração completamente fictícia
- Que tenham números reais previamente usados em outras reservas.
- Bilhete emitido em uma rota diferente da reservada
- Bilhete emitido no nome de uma pessoa diferente da reserva
- Bilhete cancelado (VOID).
- Bilhete com dígito de verificação inválida
- MCO ou qualquer outra forma contábil usada como bilhete fictício.
- Número de bilhete ingressado incorretamente

Para bilhetes fictícios, realizam-se dois tipos de auditoria:

- a) **Antes da saída do voo:** Se o bilhete fictício é detectado antes que o primeiro segmento tenha sido voado será cobrado **US\$ 30.00 por passageiro.**
- b) **No Show:** se o bilhete fictício for detectado depois da saída do primeiro segmento do itinerário será cobrado **US\$ 50.00 por passageiro.**

Recomendação:

- Ao realizar uma reserva, NÃO coloque um número de bilhete inválido com o objetivo de evitar que a companhia aérea cancele a reserva ou para bloquear espaços no inventário da companhia aérea.
- Não emita bilhetes na reserva para depois anular (VOID), com a finalidade de manter os espaços bloqueados.
- Caso precise anular um bilhete, cancele a reserva imediatamente para evitar bloqueios de assentos, caso contrário, a reserva estará sujeita a auditoria e cobrança.

3.7 Lista de Espera

É um segmento que fica pendente de confirmação de acordo com a disponibilidade e a prioridade. A Avianca não trabalha com lista de espera, portanto, não está permitido esse tipo de segmento. Se detectado algum segmento em lista de espera feito pelo GDS será cobrado US\$ 10 por passageiro por segmento.

Recomendação:

- Não solicitar segmentos sobre classes que se encontram fechadas ou zeradas (0) na disponibilidade.

3.8 Abuso de Segmentos Casados

Definem-se como segmentos casados aqueles segmentos de voos que são vendidos juntos e que não podem, em nenhuma hipótese, ser separados. A disponibilidade para a venda deverá ser solicitada desde o ponto de origem até o destino final.

A Avianca realizará auditorias nas agências de viagens e caso seja detectado a venda de uma determinada rota por segmentos separados, haverá uma cobrança de USD175 por segmento/passageiro. Essa cobrança ocorrerá mesmo que a venda não tenha sido concretizada.

As praticas incorretas das agências de viagens para segmentos casados são:

- Manipulação em reservas de segmentos casados.
- Cancelamento de rotas de forma parcial.
- Reservas de voos para qualquer destino distinto e diferente para encontrar disponibilidade em classes de serviço mais baixa

Quando detectada a venda de segmentos separados, haverá uma cobrança de **US \$175 por segmento/passageiro** a cada reserva, independentemente se o bilhete foi emitido ou que o passageiro tenha realizado a viagem.

Recomendações:

- Reservar segmentos casados baseados na informação da disponibilidade.
- Quando existir rebooking ou alterações na reserva original, a nova disponibilidade também deverá ser solicitada como origem/destino e a venda deverá ser baseada nessa nova disponibilidade. Os segmentos já confirmados anteriormente **NÃO** poderão ser aproveitados.
- Não enganar a lógica de Origem/Destino na tentativa de conseguir espaço em uma classe fechada ou obter uma tarifa mais baixa pela falta de disponibilidade na classe de serviço solicitada.

A Avianca proíbe estritamente a prática de “um-marry/divorce” segmentos de voos com o intuito de enganar/evitar a lógica de controle de segmentos casados nos sistemas de reservas.

É possível identificar os segmentos separados somente no sistema host da companhia aérea e quando a reserva ainda está ativa no sistema:

28JUN12/1911Z ZMM6I7

```

1.ORTIZ/DAVIDMR 2.RUIZ/GERARDOMR
3 AV 142 W 28JUN 4 LIMGIG HK2 A 2150 0450+1 *1A/E* ->
  /1P /PE/C/I/CAB Y/ / /0001/ / / /
  /Y 1238/B 250/ /AY /EY MI/MIAGIG/Y ->
4 AV 137 W 03JUL 2 GRULIM HK2 2 0620 0935 *1A/E*
  /1P /PE/C/I/CAB Y/ / /0002/ / / /
  /Y 1176/B 560/ /AY /EY GR/GRUMIA/Y
5 SSR OTHS 1P PASSENGER TELEPHONE NUMBER MUST BE INCLUDED
6 SSR OTHS 1P FVR INCLUIR TELEFONO DEL PASAJERO
7 FA PAX 134-5512627192/XXX/25JUN12/SALTA0ERS/XXXXXXXX
  /S3-4/P1
8 FA PAX 134-5512627193/XXX/25JUN12/SALTA0ERS/XXXXXXXX
  /S3-4/P2
  
```

Segmento Vendido

Este é OD usado para fazer a pratica indevida inicialmente os segmentos reservados foram MIALIM LIMGIG e logo foi cancelado MILIM deixando somente LIMGIG

É importante lembrar que quando a reserva está cancelada no sistema, não é possível identificar os segmentos separados no histórico da reserva, porém, há um relatório diário que é gerado pelo inventário da companhia aérea que mostram quais foram os segmentos separados fraudulentamente.

A Avianca trabalha em conjunto com os GDS para evitar essa prática. O abuso de segmentos casados é reconhecido somente no sistema host da Avianca, pois, no histórico dos GDS's, não há registro das transações realizadas para separar os segmentos pois são feitas antes de fechar a reserva.

Como a verificação é feita pelos GDS's, com casos reais que efetivamente as agências realizaram a pratica indevida, esta auditoria não é disputável. Se solicitado, a Avianca enviará para a agência a informação do relatório de inventário do sistema host da linha aérea, no qual se encontra a Origem-Destino originalmente reservada e a Origem-Destino que foi realmente vendida.

3.9 Sobrevenida em classes fechadas

Trata-se de uma venda forçada de segmentos de voos em classes fechadas que são identificados como sobreventas no inventário da companhia aérea.



Quando ocorre a sobrevenida de maneira forçada, é gerado dentro do histórico da reserva o indicador OBLK (Overbooking), porem, este indicador somente pode ser identificado no sistema host da companhia aérea.

São considerados sobreventas em classes fechadas aquelas reservas feitas em uma classe de serviço que não se encontra disponível para a venda e que é confirmada pela agência de viagem de forma forçada com a utilização de uma série de comandos que confundem a lógica do sistema.

Abaixo um exemplo de como a sobrevenida forçada aparece no sistema host da linha aérea:

```

000 ON/ROJASIBANEZ/MAYRA ALEJANDRA MRS
000 OS/AV 964 K 13DEC 5 EZELIM LK1 0552 0834/LK *1A/E*
000 OS/AV 148 T 13DEC 5 LIMCLO LK1 1025 1313/LK *1A/E*
000 OS/AV 149 K 05FEB 3 CLOLIM LK1 1750 2040/LK *1A/E*
000 OS/AV 965 K 05FEB 3 LIMEZE LK1 2209 0421+1/LK *1A/E*
000 RF-HDQRM1S 032041 DKC7D17CC1882B 0918A03400C2AB//HDQ1SYC
KITZ/XXXX/XXXXXXXXX/CLO/1S/T/CO CR-HDQ RM 1S 03DEC2041Z
002 QA/QME/AV0965/05FEB
002 RF-PNR.OVERBOOKING.OBLK CR-HDQ RM 1SRM 0000 03DEC20
41Z
  
```

 vôo com sobrevenda
 Indicador da sobrevenda

Na reserva identifica-se que o voo com sobrevenda é o AV0965 na data de 05 de Fevereiro. O indicador de OBLK confirma que existiu uma sobrevenda forçada no sistema.

A Avianca auditará os segmentos que foram sobrevendidos de maneira forçada e cobrará da agência de viagens responsável pela entrada o valor de **US \$175 por segmento/passageiro** por reserva, com ou sem bilhete associado e independentemente se o passageiro tenha realizado a viagem.

Recomendações:

- Reservar segmentos baseados na informação da disponibilidade e somente nas classes disponíveis.
- Não tente vender espaços em classes fechadas e que não estão disponíveis para a venda utilizando uma série de comandos que não são permitidos.

As más práticas das agências de viagens para Sobre vendas forçadas são:

- Sobre vendas de espaço nas classes completamente fechadas no sistema da companhia aérea.
- Manipulação de entradas no sistema de reservas para conseguir um espaço em uma classe fechada.

A Avianca proíbe estritamente a prática de sobrevenda de segmentos em voos que se encontram fechados para a venda com o fim de enganar/evitar a lógica da Origem/Destino nos sistemas de reservas.

A Avianca trabalha em conjunto com os GDS para evitar essa prática indevida.

É importante saber que a sobrevenda forçada é reconhecida somente no sistema host da Avianca já que no histórico dos GDS não há registro das transações efetuadas para sobrevender os segmentos já que essas entradas fraudulentas são feitas antes de fechar a reserva.

Como a verificação é feita pelos GDS's com casos reais e que efetivamente as agências realizaram a prática indevida, esta auditoria não é disputável, porém, se solicitado, a Avianca enviará para a agência a informação do relatório de inventário do sistema host da companhia aérea, no qual está o histórico da reserva do PNR e mostra o indicador de sobrevenda (Overbooking.OBLK).

4. Análise de produtividade

4.1 Produtividade das agências de viagens

Refere-se a comparação dos custos gerados por uma agência de viagens em relação as vendas que ela produz em um determinado período.

Os custos que são contabilizados para medir a produtividade de uma agência de viagens são aqueles referentes à disponibilidade de voos em CRS/GDS, criação de reservas e cancelamentos, emissão de bilhete, cartão de crédito e comissões.

Casos a serem avaliados:

Caso 1. Agência de viagens cujos custos gerados são maiores a 15% em relação às suas vendas.

Caso 2. Agência de viagens que só geram custos e não produzem vendas.

As ações que poderão ser tomadas pela companhia aérea dependendo da ineficiência são:

- Impossibilitar o acesso à disponibilidade interativa (seamless availability request)
- Impossibilitar o acesso ao inventário completo ou parcial.
- Modificar o relacionamento comercial

A seguir o procedimento:

- 1) Se na auditoria de desempenho a agência de viagens ter como resultado improdutividade, será tomada a ação correspondente de acordo as ações anteriormente mencionadas.
- 2) Se a agência de viagens foi impossibilitada e deseja reativar o acesso ao inventário da companhia aérea, haverá um custo de **US\$ 300**
- 3) A companhia aérea se reserva no direito de enviar para as agências de viagens uma carta de advertência por improdutividade ou de tomar uma ação imediata dependendo da gravidade do caso.

Esta política é válida para agências de viagens IATA e Não IATA

4.2 Reativação do acesso ao inventário da companhia aérea

A Avianca reserva-se no direito de bloquear ou impossibilitar o acesso ao inventário no caso de práticas indevidas, fraude, irregularidades de pagamentos ou improdutividade. Se a agência deseja ser reativada deverá pagar o valor de **US\$ 300**.

O acesso ao inventário da companhia aérea poderá ser bloqueado para as agências de viagens pelos seguintes motivos:

- Improdutividade.
- Práticas incorretas com o inventário da companhia aérea.
- Fraude.
- Status default com a IATA/ARC.
- Irregularidades de pagamentos para a companhia aérea.
- Fechamento voluntário.

Para reativar o acesso ao inventario da companhia aérea, deverá ser realizado os seguintes passos:

- A Agência de viagens solicita aos Gerentes de Vendas locais a reativação do inventario à companhia aérea.
- A Avianca fará uma análise para determinar se é fatível retornar o acesso ao inventário da linha aérea.
- A companhia aérea envia uma ADM* ou Fatura** com uma cobrança para reativação de **US\$ 300**.
- Após receber o pagamento, a Avianca fornecerá o acesso aos inventários para a agência de viagens.

*ADM (Agency Debit Memo) é aplicada somente às agências de viagens IATA.

**A fatura é aplicada às agências de viagens Não IATA

5. Processo de Disputas

As agências de viagens poderão disputar as ADMs recebidas através dos seguintes meios

- **BSPLink**

Durante os 14 dias após o recebimento da ADM, a agência poderá disputar na opção ativa no BSPLink e inserir comentários e anexar suportes para a disputa. Os suportes só são aceitos quando validados pelo GDS.

- **Correio eletrônico**

Após os 14 dias de recebimento da ADM, será desativada a opção de disputar através do BSPLink, porém, as agências poderão enviar as disputas para o seguinte endereço de e-mail:

soluciones.bsp@avianca.com

As disputas devem conter o histórico completo da reserva e dos suportes para a análise e verificação de que a prática auditada foi indevida.

6. VALIDADE DA POLÍTICA

O presente documento é válido a partir da data de sua publicação. A Avianca reserva-se no direito de alterar em qualquer momento e sem prévio aviso, com efeitos futuros, as diretrizes e condições gerais da Política de Distribuição que tem como objetivo o uso adequado dos Sistemas de Distribuição.