



POLÍTICA DE DISTRIBUIÇÃO

Avianca 
www.avianca.com

CONTEÚDO

01.

INTRODUÇÃO (PG.1)

02.

¿QUAIS SÃO AS OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA?(PG.2)

- a. Cumprir as regras e tarifas da Avianca.
- b. Redistribuição e consolidação.
- c. Identificação do cliente no PNR.
- d. Transparência de preços e condições tarifárias.
- e. Uso da marca Avianca e propriedade intelectual.
- f. Office ID ou Pseudo City Code dedicado a vendas online.
- g. Venda internacional de produtos e serviços da Avianca.
- h. Relatório de vendas para ARC/BSP e fraude de cartão de crédito.

03.

PROIBIÇÃO DE PRÁTICAS ABUSIVAS E IMPRODUTIVAS AUDITADAS PELA AVIANCA (PG.6)

04.

AUDITORIAS (PG.12)

- 01. Direito de inspeção e auditorias de cumprimento da Política.
- 02. Evidências e consequências(PG 13)
 - a. ¿O que acontece se a Avianca identificar que a Agência não está cumprindo esta Política?
 - b. ¿O que a Agência deve fazer se não concordar com a nota de débito?? (PG.14)
 - ▶ BSPLink.
 - ▶ ARC (Memo Manager).
- 03. Reativação do acesso ao inventário.

05.

SEGURANÇA DE INFORMAÇÕES E USO DE DADOS (PG.15)

- a. Dados da Avianca.
- b. Confidencialidade.
- c. Privacidade.
- d. Segurança da informação.
- e. Incidentes de segurança.

06.

VALIDADE DESTA POLÍTICA (PG.18)

OLÁ

Esta é a Política de Distribuição da Avianca. Este documento é parte integrante dos contratos e convênios que a Avianca assina com as Agências de Viagens credenciadas pela Airline Reporting Corporation (“ARC”) ou pela International Air Transport Association (“IATA”), bem como com Agências Non IATA/Non ARC.

01. INTRODUÇÃO

Esta Política indica as diretrizes estabelecidas pela **Avianca** para acesso e controle de estoque, bem como práticas irregulares que possam afetar os clientes finais.

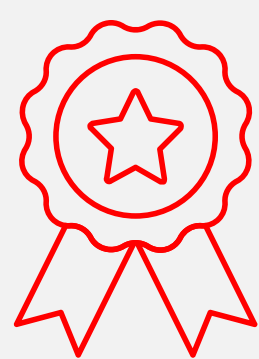
- ✓ Para esta Política, foram levados em consideração: As Resoluções **IATA 824, 830a, 830d, 850m, 049x**, além das regulamentações e regulamentos setoriais locais e internacionais vigentes”.



01.



02. QUAIS SÃO AS OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA?



Placa de emissão: é cedida à Agência para comercializar e vender os produtos e serviços da Avianca. Esta placa é exclusiva da Agência, portanto, ela não pode atuar como intermediária e autorizar a distribuição através de outras Agências ▶ Para isso deve ser feito um acordo de redistribuição entre a Agência e a Avianca.

a. Cumprir as regras e tarifas da Avianca

A Agência deve cumprir:

- ▶ Todas as condições, tarifas e procedimentos da Avianca (número 3.2 da resolução IATA 824).
- ▶ Todas as leis e regulamentos aplicáveis às suas atividades.

ⓘ Caso a Agência descumpra essas obrigações, poderá estar sujeita à emissão de notas de débito pela Avianca, bem como à suspensão, limitação ou cancelamento de sua emissão de placas.

b. Redistribuição e consolidação

A Agência deve ter em conta que:

- ▶ Caso trabalhe com uma entidade não credenciada, a Avianca se reserva o direito de rejeitar a reserva.
- ▶ Não pode emitir reservas de produtos e serviços da Avianca quando a reserva foi criada por um terceiro, a menos que a Avianca autorize.
- ▶ É responsável por qualquer reserva feita por terceiros, com passagens emitidas com seu código IATA.
 - Se as reservas não atenderem aos requisitos desta Política ou aos regulamentos da Avianca, poderão ser canceladas ou aplicar as sanções indicadas nesta Política.
- ▶ Se compromete a adotar as medidas necessárias para impedir o acesso ou uso não autorizado do inventário.

ⓘ Em caso de descumprimento, a Avianca notificará e concederá o prazo de 1 (um) dia útil para que a Agência suspenda o acesso do terceiro ao conteúdo ou providencie para que o terceiro faça as devidas correções. Caso as ações acima não sejam executadas, a Avianca poderá suspender o acesso ao conteúdo que a Agência possui.

c. Identificação de clientes no PNR



- As informações do cliente em uma reserva devem estar completas (nome e sobrenome conforme documento de viagem ou passaporte).



- A Agência deve fornecer à Avianca todas as informações de contato fornecidas pelos clientes (incluindo, mas não limitado aos campos de telefone e e-mails, bem como qualquer outra informação exigida pelas autoridades governamentais) ▶)A Avianca tratará essas informações de acordo com sua Política de Privacidade.



- Isso é importante para atender adequadamente os clientes durante a viagem.



A Agência não pode substituir as informações de contato do cliente por suas próprias informações, sem o consentimento da Avianca e do cliente.

d. Transparência de preços e condições tarifárias

De forma a garantir uma publicidade transparente e clara para os clientes, devem ser tidos em conta os seguintes pontos (de acordo com a faculdade estabelecida no n.o 1) da Resolução IATA 830a e Subsecção 11.3 do "Agent Reporting Agreement" de ARC):

- ★ 01. As agências podem fazer acordos com terceiros para oferecer benefícios aos clientes. Em toda a publicidade que se faça sobre esses benefícios deve informar **100%** do valor da passagem aérea Avianca (conforme publicação e parametrização carregada pela Avianca no ATPCO e enviada aos Sistemas de Distribuição Global).

02. As informações fornecidas pelas Agências em seus portais sobre as tarifas da Avianca devem ser consistentes com as tarifas publicadas e parametrizadas pela Avianca ou as tarifas que tenham sido negociadas com a Agência.

- A Agência garantirá que seus sistemas e processos exibam e transmitam com precisão todas as informações relacionadas aos produtos e serviços da Avianca. Por esta razão, a Agência não pode alterar a apresentação das informações fornecidas pela Avianca.
- Esta Política também se aplica a qualquer tipo de consolidação, sendo o responsável o código IATA que emite.
- Embora a Agência possa automatizar as preferências do cliente em relação à companhia aérea, em nenhum caso a Agência pode facilitar ou encorajar qualquer preconceito contra a Avianca.
- Caso a Agência cobre uma taxa por seus serviços ou queira oferecer um desconto na tarifa, eles devem ser discriminados e informados ao cliente.
 - ▶ A publicação e comercialização das tarifas devem refletir claramente a tarifa cobrada pela Avianca (conforme configurada desde ATPCO/GDS).
 - ▶ Os preços deverão ser divulgados devidamente discriminados, discriminando a tarifa Avianca, os encargos administrativos cobrados pela Agência e taxas e impostos.
 - ▶ O cliente deve poder ver um resumo do que está incluído na sua tarifa (é fundamental indicar pelo menos se inclui bagagem de mão e bagagem despachada, bem como os conceitos que não estão incluídos na tarifa).

⚠ Caso a agência não cumpra essas obrigações, terá 24 horas para fazer as correções necessárias. Não fazer isso, o código **IATA** quem faz a reserva será inibido, quem emite o ticket ou a Agência Consolidadora.

- Será feita uma carta compromisso com a Agência para que essa prática não se repita e o inventário seja reativado, conforme procedimento indicado nesta Política.

e. Uso da marca Avianca e propriedade intelectual

Toda a propriedade intelectual da Avianca, incluindo suas Marcas, logotipos, publicidade, bancos de dados, entre outros, são de propriedade exclusiva da Avianca.

- ▶ A Avianca autoriza a Agência a utilizar a Marca, exclusivamente para fins de promoção da venda de seus produtos e serviços, como agente comercial.
- ▶ Caso a Agência precise utilizar a Marca para outros fins, deverá contar com a autorização prévia e expressa da Avianca.
- ▶ O uso da Marca está sujeito à Política de Aplicação da Marca Avianca, disponível em:



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

A Agência deve:

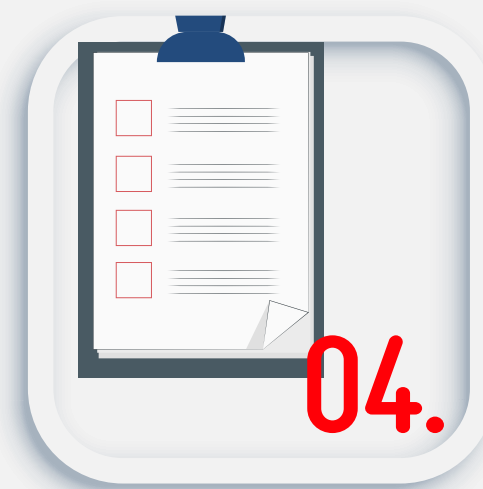
Fazer com que todas as pessoas que tenham um vínculo empregatício ou comercial com ela, façam **uso responsável** da Marca ▶ A Agência será responsável e isentará a Avianca de qualquer dano causado pelo uso indevido ou não autorizado da Marca.



Em até **5 dias úteis** após o término do Contrato ou desativação da placa de emissão, interromper o uso da Marca e remover qualquer material que a contenha.



Não usar o nome comercial ou Marca Avianca no início ou no texto de domínio do seu site, ou modificações como “Avianka”, “Abianca” ou outras semelhantes.



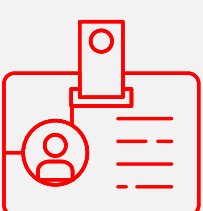
Renunciar a todos os tipos de exigências ou petições relativas à titularidade da Marca Avianca.

**Uso de palavras-chave**

Durante a vigência do contrato, em relação a qualquer pesquisa paga, otimização de mecanismo de pesquisa ou atividades de marketing, a Agência:

- ⊗ Não poderá usar os termos ou logotipos da Avianca, a menos que tenha recebido autorização expressa da Avianca.
- ⊗ Não poderá licitar ou comprar uma palavra-chave usada para exibir um anúncio patrocinado que tenha qualquer termo da Avianca.
- ⊗ Se licitar ou comprar palavras-chave genéricas (como "voos"), precisará adicionar o termo "Avianca" como uma palavra-chave negativa de concordância ampla.
- ⊗ Não há direitos implícitos ou outros.

⚠ Caso a agência não cumpra essas obrigações, **terá 24 horas** para fazer as correções necessárias. Não fazer isso, o código **IATA** quem faz a reserva será inibido, quem emite o ticket ou a Agência Consolidadora.

**Office ID ou Pseudo City Code dedicado a vendas online**

A Agência compromete-se a atribuir um Office ID ou PseudoCity Code dedicado e exclusivo a cada portal/intermediário online desse tipo.

g. Venda internacional de produtos e serviços da Avianca



A Agência deverá oferecer, reservar e emitir de acordo com as tarifas publicadas pela Avianca no país onde opera e de acordo com o código IATA/ARC que a Agência tenha registrado. ▶ Caso a Agência não disponha de IATA/ARC, o inventário deve ser obtido do IATA/ARC geograficamente mais próximo.

h. Relatórios de vendas para ARC/BSP e fraude de cartão de crédito



Salvo acordo em contrário, para tickets com código de validação AV-134, TA-202, 2K-547, LR-133, a Agência deverá reportá-los através do ARC ou BSP, conforme o caso.

⊗ A Agência não deve utilizar outro cartão de crédito que não seja o do cliente ou das Corporativas autorizados pela Avianca.



03. PROIBIÇÃO DE PRÁTICAS ABUSIVAS E IMPRODUTIVAS AUDITADAS PELA AVIANCA

A Agência deve ter em conta que:

⊗ Os tickets ou reservas feitas não podem ser usados para nenhuma das seguintes finalidades:

- Cidade oculta ou ponto além dos tickets
- Tickets transfronteiriços ou cruzados
- Tickets usados com uso incompleto
- Reservas ou tickets duplicados e impossíveis ou ilógicos
- Reservas ou tickets fraudulentos, fictícios ou abusivos

⊗ Está proibido evitar os controles de inventário para obter uma tarifa indisponível.

⊗ Tarifas particulares ou negociadas de outras companhias aéreas não podem ser emitidas usando as placas da Avianca, pois a Avianca não participa de acordos privados com outras companhias aéreas e não honra os códigos de desconto de outras companhias aéreas.

⚠ Pelo descumprimento de qualquer das condutas indicadas, a Agência estará sujeita a: nota de débito ou suspensão, limitação ou cancelamento da matrícula de emissão.

Booking ou segmento improdutivo: São aqueles que não representam nenhuma receita para a Avianca e geram custos adicionais (seja por valores associados cobrados por transações realizadas através do GDS ou conexões diretas, ou que gerem um custo de oportunidade e, portanto, custos mais altos para o cliente final.

A Avianca poderá auditar todas as transações da reservas para identificar possíveis irregularidades e tomará as providências pertinentes para cada caso, inclusive a cobrança dos danos econômicos causados de acordo com cada irregularidade.



PRÁTICA IMPRODUTIVA DESCRIÇÃO	TAXA ¹
<p>Segmentos inativos (HX)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ São os segmentos cancelados pela Avianca, por expiração do prazo de emissão, reservas duplicadas ou ferramenta de integridade de estoque. ▶ Os segmentos cancelados são enviados para um queue da agência com qualquer um dos seguintes status: UC, UN, US, NO, HX. ▶ Todos os segmentos cancelados que são enviados para queues ▶ devem ser pagos pela Agência durante o mesmo mês que recebeu o cancelamento e pelo menos 48 horas antes da partida do voo. 	<p>USD \$30 por segmento-passageiro</p>
<p>Churning (CH)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ É permitido até cinco bookings e cinco cancelamentos para o mesmo segmento de passageiros, mesma data de viagem, mesmo ou diferente número de voo e classe de serviço, em um ou mais PNRs ou GDSs. ▶ A partir da sexta reserva é considerado Churning. 	<p>USD \$35 Por passageiro</p>
<p>Duplicatas (DU)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Não são permitidos segmentos duplicados simultaneamente ativos ou reservas para o mesmo passageiro, com itinerários não viáveis. ▶ De acordo com a Resolução 830d da IATA, é recomendável incluir os dados de contato associados para cada passageiro. 	<p>USD \$25 por segmento-passageiro</p>
<p>Segmentos passivos (PA)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Por nenhum motivo é permitida a criação de segmentos com status passivo para reservas de grupos ou individuais. ▶ Para gerenciar grupos no Sabre, é usada a ferramenta “Claim PNR” e no Galileo é usada a ferramenta “LADT” (Limited Access Drop Through) com base no procedimento de reserva do grupo Avianca. ▶ As agências que utilizam GDS Apollo ou Worldspan para a emissão de tickets de reserva de grupo devem fazê-lo com status passivo, os quais deverão ser cancelados imediatamente após a emissão. 	<p>USD \$15 por segmento-passageiro</p>

¹ Esses valores podem ser modificados por meio de atualizações na Política de Distribuição.

Segmentos informativos

- ▶ Em hipótese alguma é permitido o uso de segmentos informativos.

\$ 0**Reservas especulativas e nomes fictícios**

- ▶ São reservas criadas sem a intenção de realizar uma viagem, inserindo nomes incorretos, incompletos ou com grande probabilidade de não serem passageiros reais, por exemplo: AAAA/BBB, Citação, NOME, PAX, TESTE, PROVA ou similar.
- ▶ Não é permitida a criação de reservas especulativas ou para fins de treinamento.
- ▶ É recomendado:
 -  Usar o ambiente de provas/treinamentos fornecidos por cada GDS.
 -  Incluir o nome completo do passageiro de acordo com o documento de identidade (com no máximo 59 caracteres no campo nome do passageiro).

USD \$50
por passageiro**Tickets fictícios**

- ▶ Tickets fictícios são aqueles que contêm números falsos ou com status inválido e que estão bloqueando espaços no estoque da Avianca.

USD \$50
por passageiro**Listas de espera**

- ▶ Segmentos da lista de espera não são permitidos.

USD \$25
por passageiro**Grupos ocultos**

- ▶ Considera-se um grupo de 10 ou mais passageiros viajando juntos no mesmo Origem-Destino.
- ▶ Não é permitida a criação de grupos ocultos através de múltiplas reservas individuais, a Avianca se reserva o direito de cancelar as reservas individuais associadas.


USD \$25
por passageiro**No Show**

- ▶ Um No Show é considerado quando uma reserva que o passageiro não vai utilizar não é cancelada a tempo e, portanto, é um bloqueio de vagas no inventário.
- ▶ Na auditoria da Avianca são incluídas reservas que não possuem ticket emitido e reservas com tickets em status inválido como Exchange, Void, Refund, Flown.

USD \$25
por passageiro

Práticas de abuso de inventário


- ▶ A Avianca oferece um nível de disponibilidade de Origem/Destino e Ponto de Origem que pode diferir do nível de disponibilidade proporcionado se os segmentos forem vendidos separadamente. ▶ Ao criar ou modificar uma reserva, o itinerário da viagem deve ser feito em ordem cronológica.
- ▶ Os segmentos de uma **Origem/Destino** devem ser reservados em conjunto, independentemente de se a reserva envolver apenas voos da Avianca, codeshare ou voos de outras companhias aéreas.
- ▶ Os segmentos de um itinerário podem se tornar segmentos casados, ▶ mas devem respeitar os tempos mínimos de conexão autorizados.
- ▶ Itinerários que não são reservados a partir da disponibilidade de **Origem/Destino** proporcionados e que tenham sido manipulados antes ou depois da criação da reserva para confirmar classes de serviço não disponíveis para venda, estão sujeitos a auditoria e cobrança por notas de débito.

 **É proibida qualquer manipulação de reservas e posterior emissão de passagens com itinerários identificados com abuso ao itinerário.**

USD \$250
por segmento-passageiro

Taxa de cancelamento

- ▶ A Avianca audita a taxa de cancelamento, que é o número de segmentos cancelados versus o número de segmentos reservados.
- ▶ Esta relação não deve superar **50%**.

 **Os cancelamentos devem ser feitos pelo menos 48 horas antes da partida do voo.**

\$ 0

Uncommitted Bookings

- ▶ Os **Uncommitted Bookings** ou Reservas não confirmadas são aquelas reservas que não são finalizadas com a criação de um pedido ou localizador de registros e que permanecem no domínio da Agência que as criou.
- ▶ Se o bloqueio desses espaços pelo Uncommitted Bookings nos voos demorar mais do que o tempo médio necessário para fechar a venda, esses assentos não estarão disponíveis para outros canais de venda, o que representa um alto custo de oportunidade para a Avianca. ▶ Com o objetivo de reduzir os bloqueios de espaço associados a este mau procedimento, o número de reservas não confirmadas que são retidas são monitoradas regularmente, incluindo o tempo que permanecem ativas.
- ▶ No caso de não confirmar as reservas, recomenda-se excluí-las imediatamente.
- ▶ A Avianca se reserva o direito de finalizar as sessões de reserva não confirmadas.

\$ 0

Vários GDS

- ▶ Agências com vários GDS devem reservar e emitir tickets usando o mesmo GDS, ▶ Esta prática ajudará a produtividade das agências e evitará reservas improdutivas no inventário da Avianca.

\$ 0

Tempo limite de emissão de tickets

- ▶ É o **tempo limite de uma reserva, data e hora, para a emissão do ticket** ▶ Cada tarifa tem seu próprio tempo limite de emissão. No caso de **discrepância entre o prazo de emissão estabelecido na reserva e o indicado na tarifa, aplicar-se-á o prazo de emissão mais restritivo.**
- ▶ Quando a emissão dos tickets não ocorre dentro do prazo estabelecido, os trechos são automaticamente cancelados.
- ▶ Nas reservas com vários passageiros e emissão parcial, ela será dividida e a reserva sem tickets é cancelada.

\$ 0**Prazo de emissão EMD**

- ▶ É o prazo com data e hora para emissão de **EMDs** (Electronic Miscellaneous Document) para os produtos e serviços complementares que tenham um custo adicional para o passageiro.
- ▶ Esta taxa é identificada na reserva e pode ser observada a mensagem de prazo atribuído para a emissão do serviço especial, que não deve necessariamente coincidir com o prazo estabelecido para a emissão do ticket. ▶ Os serviços não emitidos serão cancelados.

\$ 0**Correções de nome**

- ▶ O nome do passageiro deve ser inserido na reserva de acordo com o documento de viagem (de preferência o passaporte) ▶ **A alteração de nome não é permitida em reservas que já possuam ticket.**
- ▶ Se for necessária uma correção de nome, o seguinte processo deve ser observado:
Cancelar a reserva original e criar uma nova de acordo com a disponibilidade atual.
- 💰 O pagamento da passagem original pode ser usado como parte do pagamento da nova reserva, acrescido do pagamento da taxa de alteração (conforme políticas e restrições da tarifa adquirida).
- ▶ Para correções no nome, é permitido **modificar até 3 caracteres em reservas emitidas** e só são permitidos se o nome do cliente estiver incorreto.

\$ 0**Uso incompleto do ticket**

- ▶ Não é permitido fazer reservas que incluam segmentos que não serão percorridos pelo passageiro e que estejam incluídos no itinerário para obter tarifas mais baixas, burlar exigências de imigração ou qualquer outro controle governamental ou da indústria. ▶ Isto inclui a reserva e emissão de tickets de "ida e volta" para efeitos de utilização apenas de ida ou utilização parcial do ticket.

USD \$250
por segmento-passageiro

Restrição de venda da rota Estados Unidos-Venezuela

- ▶ As agências estão proibidas de reservar serviços de transporte aéreo entre os Estados Unidos da América e a República Bolivariana da Venezuela devido à restrição imposta pelo Governo dos Estados Unidos da América (Docket DOT-OST-2019-0072).
- ▶ Caso a Agência descumpra ou tente burlar, será penalizada pela Avianca.
- ⚠ A Avianca poderá cancelar reservas ou tickets que violem esta proibição, ▶ e emitirá uma nota de débito à Agência para ressarcimento de quaisquer custos associados ao itinerário cancelado.

\$ 0

Produtividade

- ▶ A Avianca monitora os custos gerados pelas Agências com relação às suas vendas, em um determinado período para medir sua produtividade. **.Os custos considerados são:**
 - 📅 Solicitação de disponibilidade de voo
 - 🗂 Criação, modificação e cancelamento de reservas
 - 📄 Emissão de tickets e serviços complementares
 - 💳 Taxas de cartão de crédito
 - 💰 Comissões de venda
- ▶ Uma porcentagem dos custos sobre as vendas de **15%**, é o parâmetro aceitável da indústria para a produtividade da agência. Agências que geram apenas custos e não têm vendas relacionadas são consideradas improdutivas.
- ▶ Nestes casos, a Avianca se reserva o direito de aplicar as seguintes ações à Agência: inibir total ou parcialmente o inventário, modificar a relação comercial ou enviar carta de advertência.

\$ 0

Back-to-back ou uso do ticket em ordem consecutiva

- ▶ Combinação de duas ou mais tarifas de ida e volta com o objetivo de contornar as regras tarifárias aplicáveis, como compra antecipada e requisitos de estadia mínima.
- ▶ Os tickets devem ser emitidos de acordo com a intenção de viagem do cliente em ordem consecutiva.

USD \$250
por segmento-passageiro



- ▶ Todas as práticas auditadas estão sujeitas à cobrança, inibição parcial ou total do inventário, restrição da placa ou aplicação do disposto no Capítulo 4 inciso 02.
- ▶ Uma taxa administrativa de US\$ 15 se aplica para cada nota de cobrança.

04. AUDITORIAS E PROCESSOS DE DISPUTAS

01: Direito de inspeção e auditorias de conformidade com a Política

A Avianca poderá:

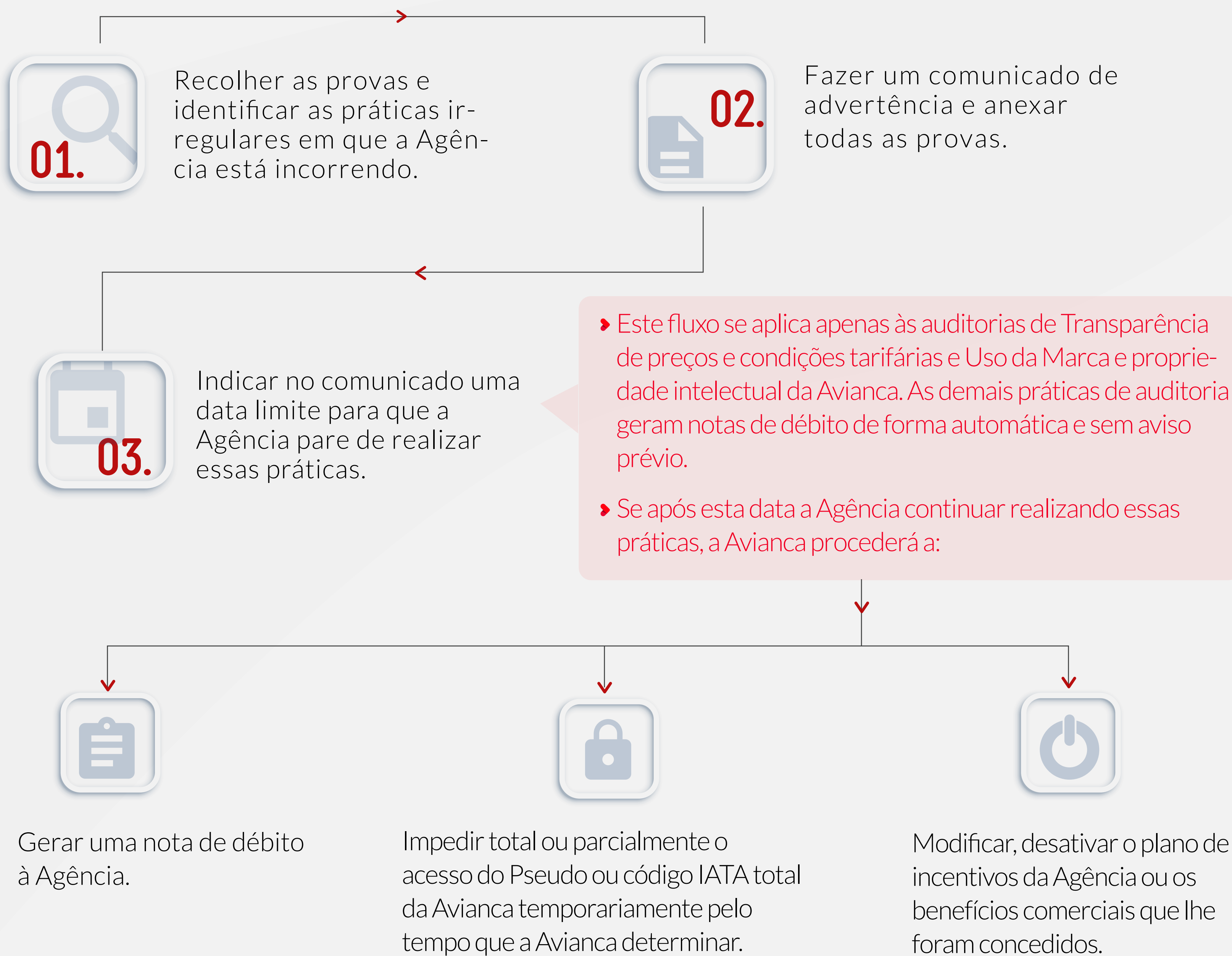


02. Evidências e consequências


As auditorias gerais serão realizadas periodicamente, sempre que a Avianca julgar necessário.

a. O que acontece se a Avianca identificar que a Agência não está cumprindo esta Política?

Nestes casos, a Avianca poderá:



** A Avianca reserva-se o direito de impedir permanentemente o acesso ao seu inventário e cancelar a autorização de emissão de tickets (conforme numeral 7.2.3 da Resolução IATA 812) ► Terminará o contrato para Agência de Viagens ou o contrato de Agência de Vendas de tickets (Resolução IATA 824 - numeral 13).*

 Todas as condutas mencionadas nesta Política ou quaisquer outras que evidenciem manipulação indevida, abuso, fraude, em detrimento da Avianca e/ou de seus clientes, estarão sujeitas às sanções de nota de débito, suspensão, limitação e/ou rescisão da placa de emissão.

b. O que a Agência deve fazer se não concordar com a nota de débito?

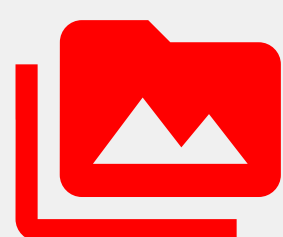
Caso a Agência não concorde com a nota de débito, deverá contestá-la através dos seguintes canais:

BSPLink

- ▶ Deve anexar os suportes que sustentem a razão da disputa dentro dos tempos indicados pela plataforma.
- ▶ Se este tempo expirar, deve:
 - Aguardar a cobrança e o pagamento da nota de débito.
 - Enviar a solicitação ACM/BSP no formato estabelecido para o e-mail: administracion_acm_adm@avianca.com
 - Envie o suporte da nota de débito.
 - Envie os suportes que sustentam o pedido.

ARC (Memo Manager)

- ▶ Se a nota de débito não tiver sido paga, devem ser anexados os **suportes** que sustentam a razão da disputa.
- ▶ Caso o pagamento já tenha sido realizado:
 - A solicitação ACM/ARC deve ser enviada no formato estabelecido para o e-mail: administración_acm_adm@avianca.com.
 - Enviar o suporte da nota de débito.
 - Envie os suportes que sustentam o pedido.



Suportes: para serem aceitas, as disputas devem ir acompanhadas de:

- O histórico completo da reserva (deve ser solicitado ao GDS).
- Os suportes que comprovem que a prática auditada não foi realizada.

03 Reativação do acesso ao inventário da Avianca

A Avianca reserva-se o direito de impedir o acesso ao seu inventário para:

- 🔒 Violação desta Política.
- 🔒 Status padrão com IATA/ARC.
- 🔒 Fechamento da Agência por qualquer motivo.
- 🔒 Fraude.
- 🔒 Irregularidades no pagamento.

Para solicitar a reativação do acesso ao inventário, a Agência deverá:

1. Solicitar ao seu representante de vendas local.
2. A Avianca analisará a reativação a seu exclusivo critério com a justificativa correspondente para cada caso..
3. Caso a Avianca aceite a reativação, enviará uma nota de débito(para Agências IATA/ARC) ou fatura(para Agências Non IATA/Non ARC) por um valor de US\$ 300.
4. A Avianca reativará o acesso ao inventário assim que recebido o



05. SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES E USO DE DADOS



Dados da Avianca

A Agência aceita que qualquer informação ou dado que estiver de alguma forma relacionado à Avianca é de propriedade da Avianca (“Dados Avianca”).

O acesso e uso destes Dados da Avianca pela Agência é apenas para as atividades próprias para todas as IATA da Agência ▶ nenhum outro tipo de uso é permitido sem a autorização da Avianca.

Aqui estão alguns exemplos de atividades proibidas:

- ⊗ Acessar Avianca.com usando dispositivos como robôs.
- ⊗ Facilitar o acesso de terceiros aos Dados da Avianca.
- ⊗ Modificar os dados da Avianca.
- ⊗ Transferir ou vender os dados da Avianca.

Se a Agência descobrir que um terceiro está usando os Dados da Avianca sem sua autorização, deverá informar a Avianca imediatamente para que sejam tomadas as medidas necessárias.



Confidencialidade

A Agência manterá confidencialidade e não divulgará a terceiros as seguintes informações confidenciais da Avianca:

- ▶ Quaisquer tabelas de tarifas e acordos de comissão que negociar com a Avianca.
- ↪ A Agência pode compartilhar essas informações somente quando o cliente solicitar.
- ▶ Dados pós-reserva (como PNRs, que incluem produtos ou serviços da Avianca, entre outros).
- ▶ Qualquer informação que a Avianca defina como confidencial.
- ↪ A Agência pode divulgar essas informações aos diretores, executivos, funcionários ou agentes da Agência se:
 1. Tiverem uma necessidade legítima de saber dessas informações.
 2. Tiverem um acordo de confidencialidade.



A Agência pode compartilhar essas informações se exigido pelas autoridades competentes. Nesses casos, a Agência deve primeiro fazer todos os esforços necessários para evitar a divulgação das informações. Se não puder evitar, deverá notificar a Avianca antes de enviar a informação à autoridade correspondente.

 **Privacidade**

Informações de identificação pessoal: São as informações que identificam ou podem ser utilizadas para identificar um determinado indivíduo (como dados de contato e de identificação, dados de pagamento, entre outros).

A Agência deve fazer que todas as suas políticas de privacidade informem aos clientes que suas informações de identificação pessoal serão transmitidas à Avianca (e a terceiros, de acordo com a Política de Privacidade da Avianca) e que, se estiverem nos Estados Unidos, suas informações serão transferidas e processadas fora do país. Portanto, a Agência deve notificar seus clientes e, se exigido por lei, obter consentimento prévio, expresso e informado, para transferir ou transmitir suas informações de identificação pessoal.



As políticas de privacidade da Agência não podem entrar em conflito com os requisitos desta Política ou com a Política de Privacidade da Avianca disponível em:

<https://www.avianca.com/br/pt/sobre-nos/informações-legais/politica-de-privacidade>

Avianca vai agir como **controlador de dados independente** de acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados da UE ("GDPR") ou regulamentos de proteção de dados aplicáveis.



Se os Dados da Avianca incluírem informações de identificação pessoal, a Avianca tratará essas informações de acordo com sua Política de Privacidade e com os regulamentos locais aplicáveis.

Se a Agência trata informações de identificação pessoal em nome da Avianca, o fará como processadora de dados. Nestes casos, a Agência compromete-se a:

- ▶ Tomar as medidas necessárias para garantir a segurança e confidencialidade dos dados.
- ▶ Garantir a exclusão dos dados assim que seu relacionamento com o cliente terminar.
- ▶ Indenizar e manter a Avianca e suas afiliadas e subsidiárias isentas de responsabilidade, contra qualquer reclamação, dano, multa, sanção e despesas derivadas do descumprimento dessas obrigações.

d. Segurança da informação

A Agência deverá implementar e utilizar mecanismos para resguardar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações da Avianca às quais tenha acesso, por meio do cumprimento das **POLÍTICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO PARA TERCEIROS DA AVIANCA** (Ficheiro: Políticas de segurança da informação para fornecedores / Link: <https://www.avianca.com/co/es/sobre-nosotros/nuestros-proveedores/>) no que corresponde a: G - Serviços Profissionais e conformidade regulamentar SOX aplicável.

Como mecanismos adicionais, a Agência deve:

- ▶ Ser tão rigoroso quanto as práticas padrão do setor de transporte e serviços relacionados, bem como os procedimentos e práticas de segurança adequados à natureza dos Dados da Avianca.
- ▶ Garantir que os processadores de pagamento (que não sejam contratados pela Avianca e que possam se conectar à Avianca) que considerem em seu processo a captura, armazenamento, processamento ou transmissão de dados de cartão de pagamento e/ou dados de autenticação (por exemplo, CVV), tenham um Certificação PCI - Atestado de Conformidade (AOC) e assinado por um Assessor de Segurança Qualificado (QSA).
- ▶ Executar a criptografia de todos os registros e arquivos que contenham qualquer informação de identificação pessoal.
- ▶ Cumprir todos os padrões de segurança exigidos pelas leis ou regulamentos aplicáveis.

Se os colaboradores da Agência vão entrar em algum sistema de divulgação SOX², A Agência deve fornecer à Avianca informações precisas e oportunas sobre o pessoal que requer acesso aos aplicativos da Avianca nas seguintes situações:

- ✔ Solicitação de acesso para novos funcionários.
- ✔ Relatório mensal consolidado da planta de pessoal.
- ✔ Relatório de aposentadoria de pessoal na mesma data em que é apresentado o desligamento.
- ✔ Certificação periódica de usuários ativos.

² A Lei Sarbanes Oxley (SOX) regula os relatórios financeiros e a auditoria das empresas, portanto, controles rígidos devem ser mantidos no acesso aos voos, produtos e serviços, através dos sistemas de reservas de intermediários ou conexões diretas com a Avianca.

e. Incidentes de Segurança

A Agência deverá notificar a Avianca no prazo máximo de 36 horas após o **Incidente de Segurança**
 ▶ ambos trabalharão para remediar a situação.

Incidentes de Segurança:

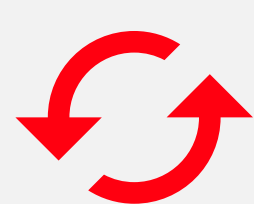
1. Perda, apropriação ou uso indevido (por qualquer meio) dos Dados da Avianca;
2. Processamento, distribuição, alteração, corrupção, venda, aluguel ou destruição não autorizados ou ilegais dos Dados da Avianca;
3. Qualquer outro ato ou omissão que comprometa ou ameace comprometer a segurança, confidencialidade ou integridade dos Dados da Avianca;
4. Qualquer violação das políticas de segurança da Avianca estabelecidas neste documento.

Nestes casos, a Agência deve:

1. Realizar os esforços de correção às suas custas e de acordo com as melhores práticas de segurança ou reembolsar a Avianca por custos e despesas razoáveis.
2. Fornecer garantias satisfatórias à Avianca de que tais incidentes não se repetirão.

06. VALIDADE DESTA POLÍTICA

Esta Política entrará em vigor a partir da data de sua publicação.



A Avianca pode modificar esta Política a qualquer momento. As modificações entrarão em vigor uma vez publicadas e se entenderá que a Agência aceita esta Política com o único fato de continuar a reservar e emitir produtos e serviços Avianca.

- ▶ A Agência deve ser mantida informada sobre a Política vigente.

Este documento está publicado em:



Avianca.com



Avianca Trade



As páginas de ajuda dos
Sistemas de Distribuição



o Portal ARC



BSP Link