

FORMATO DE SOLICITUD DE REVERSIÓN DE PAGO DE ACUERDO CON LO PREVISTO POR EL DECRETO 587 DE 2016

El presente formato será utilizado para el trámite de solicitudes de reversión de pago por parte de cualquier persona natural que aparezca como titular del servicio (**pasajero**, en el caso de transporte aéreo de pasajeros; **viajero y beneficiario** de los vouchers de servicio, en el caso de paquetes turísticos; y **titular** a cuyo nombre se emiten los vouchers de servicios, en el caso de servicios turísticos adquiridos de manera individual (tales como arrendamiento de auto, alojamiento, tours, actividades, excursiones, etc.) siempre y cuando, dichos servicios hayan sido adquiridos de manera directa a través de canales no presenciales de la Compañía, Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca (134), a saber: página web (www.avianca.com), call center (cualquiera de nuestras líneas de atención informadas en nuestra página web) y aplicación de Avianca para uso en dispositivos móviles, y que sean pagados con una tarjeta de crédito o débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico emitido por una entidad financiera domiciliada en Colombia y procederán cuando se enmarque en las causales que se listan y explican en el numeral 2 de este formulario.

Fecha de la solicitud (DD/MM/AAAA): _____

1 INFORMACIÓN DEL SOLICITANTE:

Nombre _____ Número de identificación: _____

Tipo de identificación _____

Correo electrónico _____

2 CAUSAL QUE SUSTENTA LA SOLICITUD

Fraude: Cuando el pasajero, en el caso de tiquetes aéreos, ó el viajero y beneficiario de los cupones de servicio (vouchers) en el caso de paquetes turísticos, o el titular a cuyo nombre se emiten los cupones de servicio (vouchers) en el caso de servicios turísticos adquiridos de manera individual, sea objeto de fraude.

Operación no solicitada: Cuando el cobro o cargo al instrumento de pago utilizado para el pago del tiquete aéreo en el caso de transporte aéreo, ó de los cupones de servicio (voucher) en el caso de paquetes turísticos ó de los servicios turísticos adquiridos de manera individual, no corresponda a un servicio solicitado. Por ejemplo, en el caso de doble cobro por un servicio adquirido.

El producto adquirido no fue recibido: Cuando en el proceso de compra de tiquetes aéreos, ó de paquetes turísticos o servicios turísticos adquiridos de manera individual, se hace el cargo al instrumento de pago sin emitirse el tiquete, o el cupón de servicios (voucher).

NOTA: Las reclamaciones relacionadas con otros aspectos del servicio las podrás presentar en avianca.com, ó en el Call Center, ó a través de las hojas de reclamaciones disponibles en nuestros puntos de atención, que son los canales establecidos para la atención de sugerencias y reclamos, los cuales serán tramitados conforme a las normas legales y contractuales aplicables.

3 FECHA EN QUE EL CONSUMIDOR TUVO NOTICIA DEL HECHO O DE OCURRENCIA DE LA CAUSAL EN LA QUE APOYA SU SOLICITUD

DD/MM/AAAA _____

4 DOCUMENTOS Y/O INFORMACION REQUERIDA COMO SOPORTE DE LA CAUSAL DE LA SOLICITUD

El solicitante deberá describir en la siguiente sección los hechos que fundamentan su solicitud y adjuntar los soportes que la fundamenten. En el caso de fraude deberá adjuntar una copia de la denuncia de fraude ante la autoridad competente.

RAZONES QUE FUNDAMENTAN LA SOLICITUD

5 VALOR POR EL QUE SE SOLICITA LA REVERSIÓN

MONEDA _____

VALOR _____

6 CANAL DE COMPRA

Seleccionar uno:

- Página Web Avianca.com
- Call Center
- Aplicación Móvil Avianca
- Otro mecanismo de comercio electrónico de Avianca Cual: _____
- No sabe

7 DATOS BANCARIOS REQUERIDOS PARA APLICAR LA REVERSIÓN (APLICA PARA TARJETA DE CRÉDITO)

Fecha de la transacción* _____

Código de autorización de la transacción* _____

Primeros 6 números de la tarjeta de crédito* _____ Últimos 4 números de la tarjeta de crédito* _____

Tipo de identificación del titular de la tarjeta de crédito* _____

Número de identificación del titular de la tarjeta de crédito* _____

PNR (en caso aplique) _____

Nombre del titular del boleto, paquete turístico o servicio adquirido (en caso aplique) _____

Nombre de la entidad financiera emisora de la tarjeta de crédito* _____

País de emisión de la tarjeta de crédito* _____

[*] Los datos marcados con asterisco (*) son mandatorios.

8 DATOS BANCARIOS REQUERIDOS PARA APLICAR LA REVERSIÓN (APLICA PARA TARJETA DÉBITO)

Nombre del tarjetahabiente* _____

Apellido completo del tarjetahabiente* _____

Tipo de identificación del tarjetahabiente* _____

Número de documento de identificación del tarjetahabiente* _____

Dirección de residencia del titular del tarjetahabiente* _____

Ciudad de residencia del titular del tarjetahabiente* _____

País de residencia del titular del tarjetahabiente* _____

Nombre del banco* _____

Número de cuenta bancaria* _____

Tipo de cuenta bancaria (ahorros/corriente)* _____

[*] Los datos marcados con asterisco (*) son mandatorios.

9

AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Mediante el presente documento autorizo a Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca para realizar cualquier tratamiento sobre los datos personales entregados para el trámite de la reversión de pago solicitada, bajo la condición de garantía de privacidad en el manejo de la misma en los términos de la Política de Privacidad de la Compañía disponible en la página www.avianca.com, pudiendo tratar estos datos directamente o a través de los terceros que intervengan en el proceso. Estos datos personales podrán ser transmitidos y/o transferidos a las entidades financieras y demás terceros que sean requeridos por efectos del trámite, incluso a terceros países.

Firma del Solicitante