



Bogotá D.C., Julio 27 de 2005

Apreciado Agente de Viajes:

Nos permitimos informarle, que a partir del 01 de Agosto de 2005, los sistemas de distribución (Sabre y Amadeus) cambiarán los tiempos para anulación de boletos emitidos en su Agencia o directamente en la Línea Aérea. Este cambio que se viene realizando en Latinoamérica, tiene como objetivo principal el manejo eficiente de la oferta de sillas en cualquier vuelo Internacional y Nacional que su Cliente reserve.

En la actualidad, algunos clientes solicitan un boleto sin la certeza del viaje y mantienen el asiento hasta seis (6) días para su anulación, afectando a otros viajeros que si están decididos a volar y no encuentran disponibilidad.

Por esta razón, le agradecemos comunicar a sus clientes, que desde el 01 de Agosto de 2005, a partir del día siguiente a la expedición del boleto no será posible anularlo en caso de que el usuario decida desistir del viaje. Pasado un día después de la expedición del boleto, el procedimiento que deberá seguirse cuando el usuario desista del viaje será solicitar el **reembolso del boleto, en cuyo caso se aplicarán** las condiciones propias de la respectiva tarifa y se causarán los gastos administrativos que indique la aerolínea.

Las cancelaciones oportunas de un boleto mantienen el inventario de sillas de una Aerolínea correctamente administrado, permitiendo que el pasajero reciba información real de sillas disponibles en el día que solicita su reserva. El no tener sillas bloqueadas ofrece al Agente una mejor oferta para sus pasajeros.

Es importante resaltar que con el propósito de permitir adecuar e informar este cambio a los clientes y pasajeros, las Líneas Aéreas participantes en el BSP Colombia, no cobrarán cargos por penalidad de reembolso durante el mes de Agosto de 2005, para aquellos casos donde el boleto no alcance a ser anulado el mismo día de su expedición, claramente manteniendo las condiciones aplicables a cada tarifa.

Le agradecemos comunicar y asesorar a todos sus Clientes en lo que respecta al cambio en los límites de anulación de boletos, las condiciones de las tarifas ofrecidas y los gastos en que se incurre si el boleto no se anula en el mismo día de su emisión.

De antemano agradecemos su gentil atención. De existir alguna inquietud no duden en contactarnos.

Con un cordial saludo,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Adriana Saavedra G.", is positioned above the typed name.

**Adriana Saavedra G.**  
Passenger Services Manager  
Colombia