

GLOSARIO

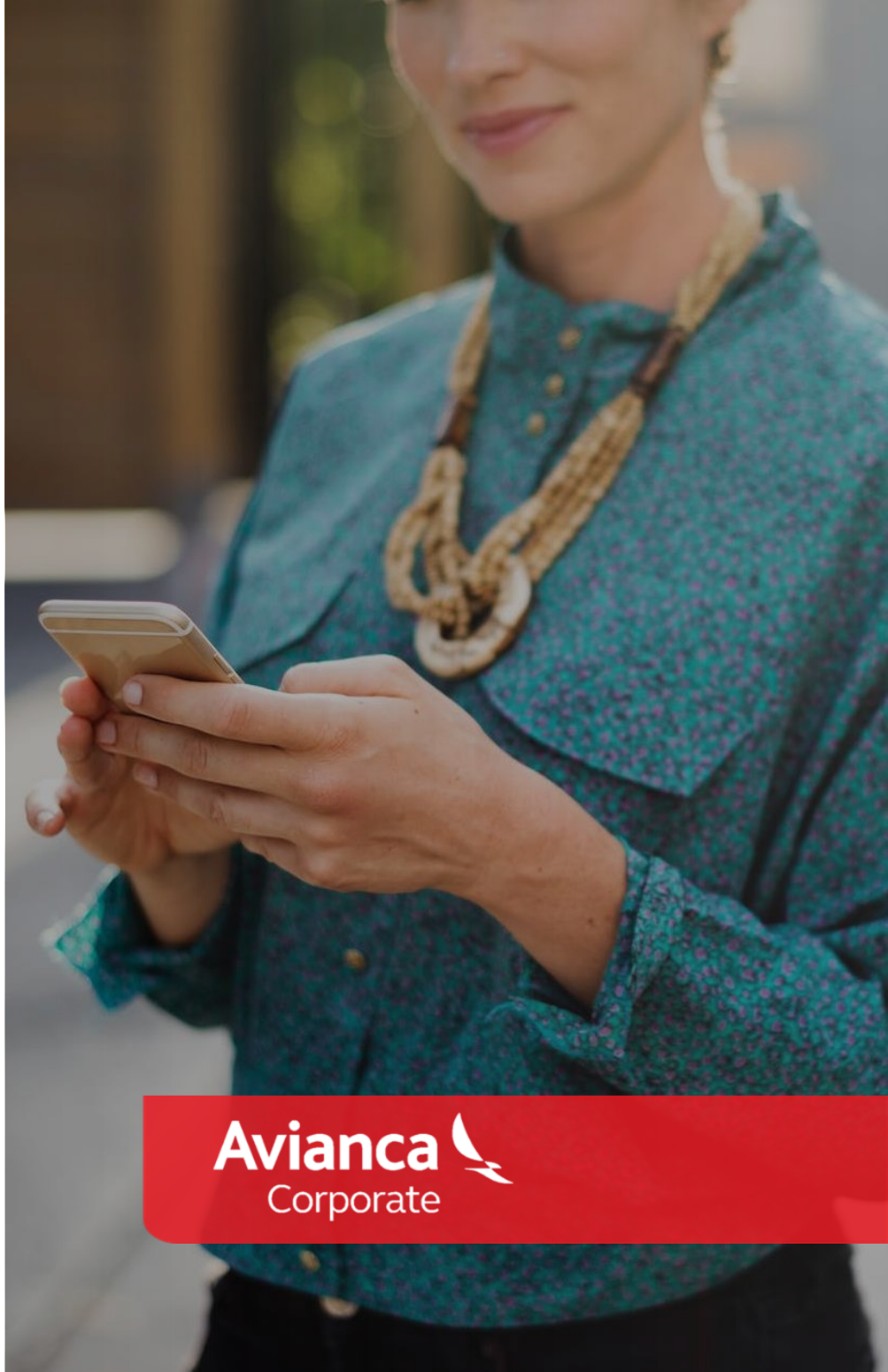
AVIANCA CORPORATE

- // **Account Code:** código asignado a la agencia de viajes autorizada para aplicar los descuentos up front, otorgados al cliente corporativo (descuento directo al momento de la compra).
- // **Administrador de Sitio Web y Call Center :** persona responsable de crear y administrar la contraseña del sitio web www.programapreferencia.com y el PIN para realizar transacciones a través del Call center.
- // **Ajuste:** beneficio obtenido por reliquidación de compras y respectivas utilidades del mes anterior. Se otorga con base en la diferencia de los premios ya ganados del mes anterior.
- // **Ascenso de Clase – Upgrade:** beneficio mediante el cual se reserva en clase "I" (ejecutiva), previa compra de boleto en clase económica y respectivo descuento en millas, o como cortesía para viajar en cabina ejecutiva.
- // **Asesor Comercial / Ejecutivo de Ventas:** ejecutivo de cuenta de Avianca que atiende al cliente corporativo y su agencia de viaje ofreciendo los diferentes productos y servicios de Avianca, entre estos el programa Avianca Corporate.
- // **ATO (Airport Ticket Office):** es un canal de venta de la aerolínea situado en un aeropuerto.
- // **Autorizado a Recibir Estados de Cuenta y Comunicaciones:** es la persona responsable de recibir todas las comunicaciones enviadas por la aerolínea.
- // **Autorizado a Redimir Call Center:** es la persona autorizada por la Empresa a redimir a través del Call Center.
- // **Beneficios en Back End:** beneficios valorizados, obtenidos mediante la liquidación porcentual sobre utilidades, redimibles en boletos de tarifas comerciales.
- // **Boletos Volados:** son los boletos efectivamente utilizados por el cliente corporativo y compañías afiliadas comprados a los transportistas.
- // **Cliente Corporativo:** organizaciones que cuenten con personería jurídica independiente y realicen compras institucionales de boletos aéreos de los transportistas o de otras aerolíneas participantes en el programa.
- // **Codificación:** inclusión del código corporativo en la casilla tour code de los boletos expedidos por parte de las agencias de viajes, puntos de venta directos o call center.
- // **Código Compartido / Codeshare:** es un acuerdo suscrito por dos aerolíneas para explotar conjuntamente una determinada ruta.
- // **Código Corporativo (CC):** es el número interno asignado por los transportistas al cliente corporativo cuando este completa su inscripción al programa.
- // **Código de la Reserva:** es el código que identifica la reserva de un viajero determinado vuelo y fecha. Este código debe relacionarse en las solicitudes de beneficios.
- // **Código Master:** código asignado a una empresa inter-regional o grupo económico, el cual reúne las utilidades de sus empresas filiales en diferentes ciudades o países.

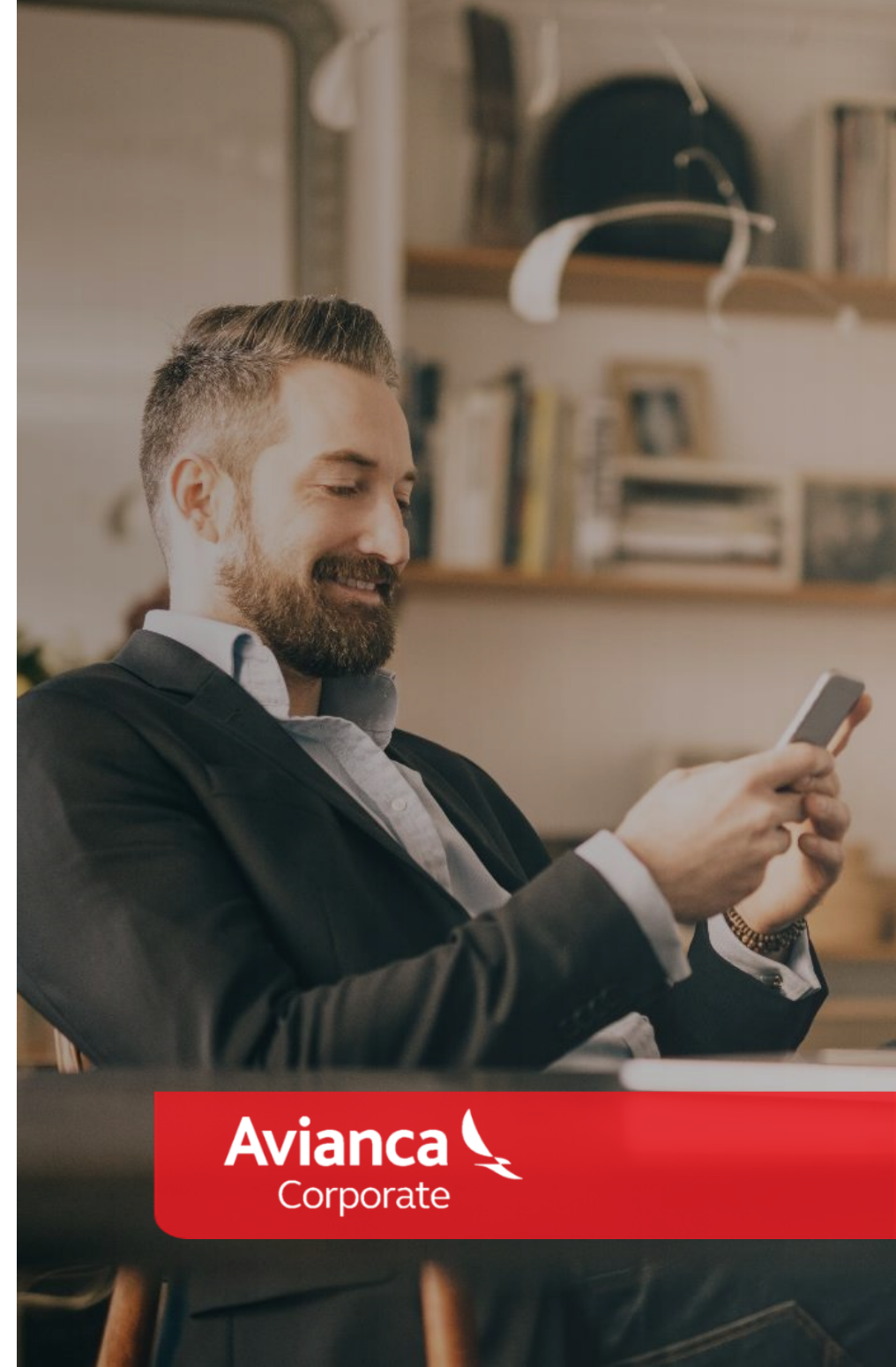


Avianca
Corporate

- // **Compañías Afiliadas:** serán las compañías relacionadas con el cliente corporativo que sean o su controlante o sus controladas o que estén bajo control común con aquella.
- // **Compras Institucionales:** se define como compra institucional cualquier compra de boletos aéreos a Avianca realizada por el cliente corporativo y/o sus compañías afiliadas, que se efectúe (i) con cargo al presupuesto de la entidad y (ii) para ser utilizados por los pasajeros elegibles.
- // **Congresos y Eventos Avianca:** ofrecemos soluciones diseñadas para la organización y realización de congresos, ferias y eventos realizados en nuestros destinos o en cualquier lugar del mundo.
- // **Consumos / Utilizaciones:** el valor total de boletos volados y codificados de un cliente corporativo en red de rutas Avianca o en las otras aerolíneas participantes del programa.
- // **Contacto Corporativo:** es la persona asignada por la Empresa para la gestión del convenio corporativo.
- // **Contraseña Web:** es la clave de mínimo 8 dígitos que utilizará el cliente corporativo para consultar y solicitar servicios a través de la página web www.programapreferencia.com.
- // **Convenciones, Reuniones y Viajes de Incentivos Avianca:** su empresa podrá elegir nuestros servicios para llevar a cabo sus reuniones, convenciones o viajes de incentivos, de una manera sencilla y cómoda, optimizando los recursos de la mano de nuestros expertos asesores.
- // **Convenio de Preferencia Aérea:** este documento formaliza la afiliación al programa de un cliente corporativo para el otorgamiento de beneficios asociados a su nivel de membresía y tipo de vinculación.
- // **Convenio Global:** acuerdo para empresas con presencia de consumo en dos o más regiones Star Alliance (Américas, Europa, Asia Pacífico) y que involucre tres o más aerolíneas Star Alliance bajo una misma oferta,.
- // **Convenio Inactivo:** empresa sin negociación vigente e inactiva en el programa para viajes empresariales.
- // **Convenio Inter-regional:** acuerdo para empresas con presencia de consumo en dos o más regiones (Norteamérica, Europa, Centroamérica, Colombia, Perú, Suramérica) bajo una sola oferta. Aclaración: para Centroamérica y Suramérica se establecerán acuerdos tipo inter-regional si dentro de sus regiones las empresas tienen compras en 3 o más puntos de venta Avianca.
- // **Convenio Local:** son aquellos convenios desarrollados con organizaciones que establecen para su gestión de compra un solo país de las siguientes regiones: Norteamérica, Europa, Centroamérica, Colombia, Perú, y hasta dos países para su gestión de compra en cada una de las siguientes regiones: Centroamérica y Suramérica.
- // **Corte Mensual:** fecha de cierre y liquidación de incentivos, donde se incluyen las utilidades, boletos beneficio descontados y demás transacciones hasta la fecha de cierre y reflejadas en el estado de cuenta.



- // **Cortesías:** beneficios adicionales a los beneficios básicos millas o descuentos up front, representados en upgrades, exoneraciones y tarjetas LifeMiles elite, de acuerdo al nivel de consumo del cliente corporativo.
- // **CP:** código que antecede al número corporativo e identifica los boletos beneficio expedidos a la empresa.
- // **CTO (City Ticket Office):** es una canal de venta directo de la aerolínea, ubicado en un punto de la ciudad.
- // **Decisor de Compras:** es la persona en la empresa con la que se firma el convenio de Avianca Corporate.
- // **Estado de Cuenta:** informe, resumen del último mes facturado con los movimientos a la fecha de corte, movimientos posteriores a la fecha de corte y saldo disponible.
- // **Exoneraciones – Waivers:** exoneración de la condición tarifaria o pago de la penalidad de acuerdo con la tarifa adquirida que se otorga a los clientes corporativos de acuerdo con su nivel en el programa Avianca Corporate.
- // **Extracto o Detalle de Cuenta** informe detallado de las utilizaciones del mes facturado, beneficios descontados, detalle de transacciones y saldo a la fecha de corte trimestral.
- // **Meta de Consumo:** la meta de consumo (boletos volados) son todas las transacciones realizadas por el cliente corporativo, bajo el programa para viajes empresariales.
- // **Global Distribution Systems (GDS):** sistema en donde las aerolíneas cargan las tarifas para la reserva y venta de boletos.
- // **Grupal en Mercado Doméstico:** son aquellos convenios desarrollados con grupos de organizaciones que establecen un solo país para su gestión de compra.
- // **Millas Corporativas:** tipo de vinculación al programa mediante el cual los clientes corporativos obtienen millas corporativas, por cada unidad monetaria local o dólar Americano del valor total de sus boletos volados con Avianca o con otras aerolíneas participantes en el programa.
- // **Millas Disponibles:** saldo disponible en millas para ser consultado y redimido en cualquier fecha en boletos aéreos o upgrades (las millas tienen vigencia de dos años después de acumuladas).
- // **Millas Extracto:** saldo disponible en millas para la fecha de corte del mes facturado.
- // **Millas Reclamadas:** millas solicitadas o redimidas por la empresa.
- // **MPD Virtual:** documento virtual que sincroniza el descuento realizado del beneficio corporativo con el código de reserva para proceder a expedir el boleto beneficio.
- // **Parámetros:** parte de la negociación en la cual se define: el volumen mínimo trimestral, los rangos, porcentajes, valor de la milla, beneficio porcentual o porcentaje de descuento Upfront.
- // **Pasajeros Elegibles:** son quienes viajan en ejercicio de sus funciones o en cumplimiento de asignaciones directamente relacionadas con la actividad del cliente corporativo.



- // **Pin Call Center:** es el número de 4 dígitos que utilizará el cliente corporativo para consultar y solicitar servicios a través del call center corporativo.
- // **PNR (Passenger Name Record):** es el récord o número localizador de una reserva realizada por un viajero en los sistemas de reserva.
- // **POS:** país en donde se realiza la compra de los boletos aéreos bajo el convenio Avianca Corporate.
- // **Avianca Corporate, Programa para Viajes Empresariales:** Programa para viajes empresariales, diseñado para las compañías de diferentes sectores económicos, las cuales tienen la necesidad de desplazar a sus funcionarios en viajes de servicio a diferentes destinos.
- // **Pre-Inscripción:** es el registro que se realiza cuando un cliente está interesado en afiliarse al programa corporativo.
- // **Producto:** servicio de transporte aéreo sobre la red de Avianca y la red que tenga a través de acuerdos interlínea (otras aerolíneas).
- // **Promoción:** incentivos de corto plazo con los que se premia a las empresas miembro de Avianca Corporate por su lealtad.
- // **Reactivación de Convenio:** activación del número de convenio inicialmente asignado por reactivación del consumo de la empresa.
- // **Recategorización o Reclasificación:** se refiere al ascenso o descenso del nivel del programa Avianca Corporate.
- // **Reclamos:** boletos no reflejados en el extracto por no codificación por parte de la agencia de viaje o punto de venta, solo se aceptan reclamos del mes anterior al liquidarse.
- // **Redención de Beneficios:** proceso mediante el cual el cliente corporativo solicita sus beneficios para que sean descontados del saldo.
- // **REX (Representante Exclusivo):** es un canal de venta directo de la aerolínea que está bajo la representación exclusiva para las ventas y prestar servicios para Avianca.
- // **RFP (Request for Proposal):** invitación formal a la aerolínea a participar en un proceso comercial de selección de proveedor.
- // **Staff:** son los contactos claves de primer nivel de la empresa (ej.: presidente, VP, directores).
- // **Transportistas:** Avianca y las otras aerolíneas participantes en el programa Avianca Corporate.
- // **Términos y Condiciones Generales:** son los términos y condiciones aplicables al programa de lealtad Avianca Corporate, programa para viajes empresariales", el cual se rige bajo las reglas allí establecidas y sus futuras modificaciones.
- // **Tour Code:** casilla en el boleto/reserva, en la cual se codifica el número del convenio.
- // **Up Front:** tipo de vinculación al programa mediante el cual los clientes corporativos obtienen un descuento porcentual directo sobre la tarifa base publicada (excluye impuestos, tasas aeroportuarias y sobrecargo de combustible u otros sobrecargos, impuestos o tasas que lleguen a establecerse).

