

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 turístico (**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 Price Res S.A.S, a saber: página web (tours.avianca.com), call center y aplicación 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 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 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 paquetes turísticos o servicios turísticos adquiridos de manera individual, se hace el cargo al instrumento de pago sin emitirse el cupón de servicios (voucher).

NOTA: Las reclamaciones relacionadas con otros aspectos del servicio las podrás presentar : (i) Teléfono: [01 800 9520721]; (ii) Correo electrónico: [aviancatours@priceres.co], canales establecidos para la atención de peticiones, quejas 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 tours.avianca.com
- Call Center
- Aplicación Móvil
- 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* _____
Localizador de la Reserva (en caso que 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 de la tarjeta* _____
Ciudad de residencia del titular de la tarjeta* _____
País de residencia del titular de la tarjeta* _____
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 Price Res S.A.S 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 Protección de Datos Personales disponible en la página tours.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