



MANUAL RESERVAS

ZEPPELIN ON LINE

Versión

Manuales usuarios V2 actualización 2021

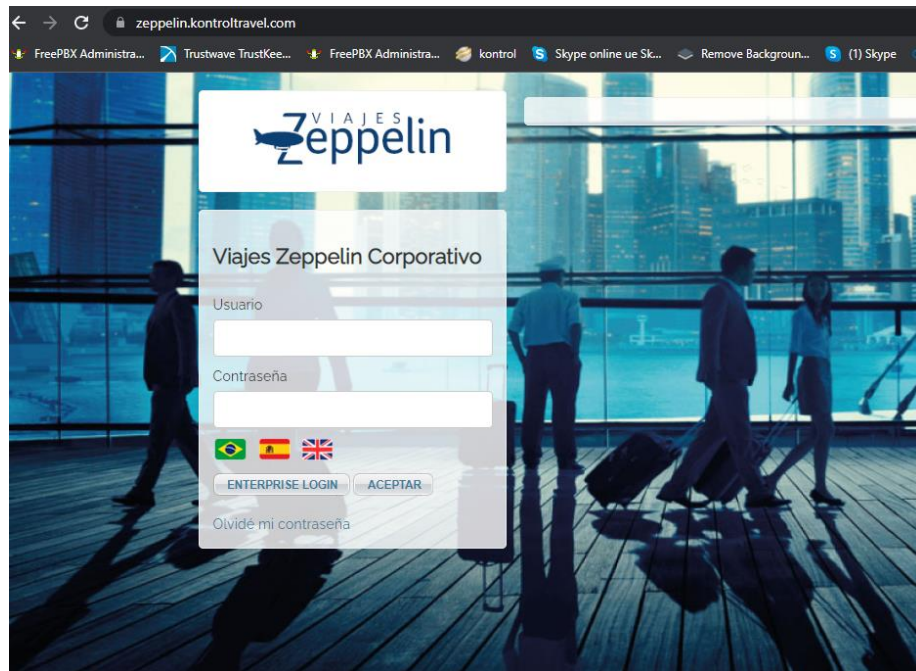
Coordinador Proyectos
Coordinadorit2@viajeszeppelin.travel


Tabla de Contenido

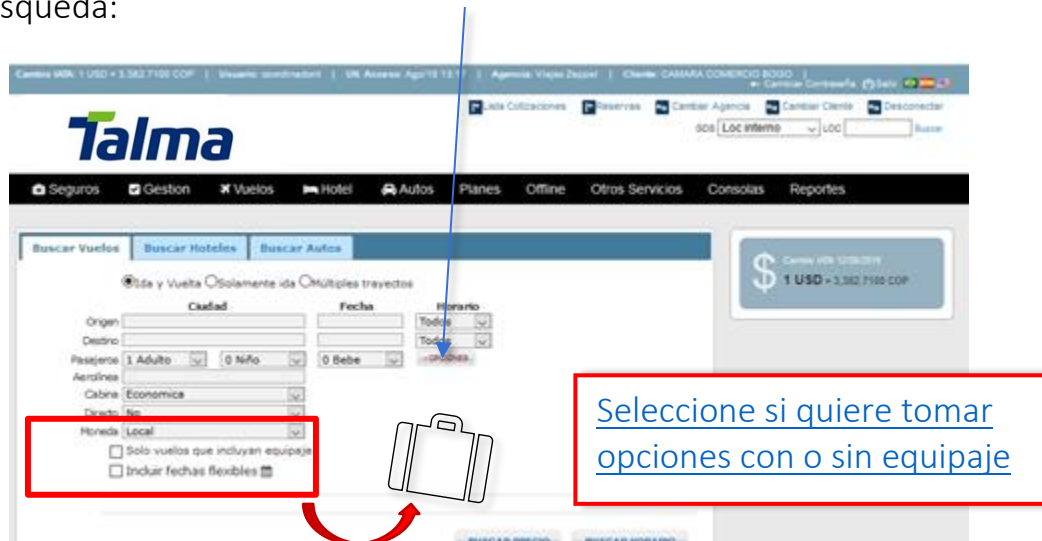
Solicitudes de Vuelo	2
Solicitudes de Hotel	7
Solicitudes de Viáticos	8
Centros de Costos y Aprobadores	8
Información Adicional	9
Políticas de Viajes	10
Políticas de Equipaje en Reservas	10
Preguntas Frecuentes	11
¿Puedo realizar un cambio sobre mi reserva Aprobada?	12
Cancelaciones de Reserva	12
Recuperar Contraseña	13
Malas Prácticas en Reservas	14
Duplicidad en reserva:	14
Churning:	14
Nombres Ficticios:	14
Advertencias que Genera la Herramienta	15
Responsabilidades del Usuario	16
Glosario	16
Datos de Soporte Viajes Zeppelin	17

Solicitudes de Vuelo

1. Ingrese a la url: <http://zeppelin.kontroltravel.com> el usuario será la dirección completa de su *correo electrónico corporativo*, y la contraseña genérica.



2. Seleccione el tipo de viaje a realizar indicando si es ida y vuelta, solamente ida o múltiples trayectos y llene los campos de la reserva a solicitar, en el botón de  encontrará filtros para sesgar su búsqueda:



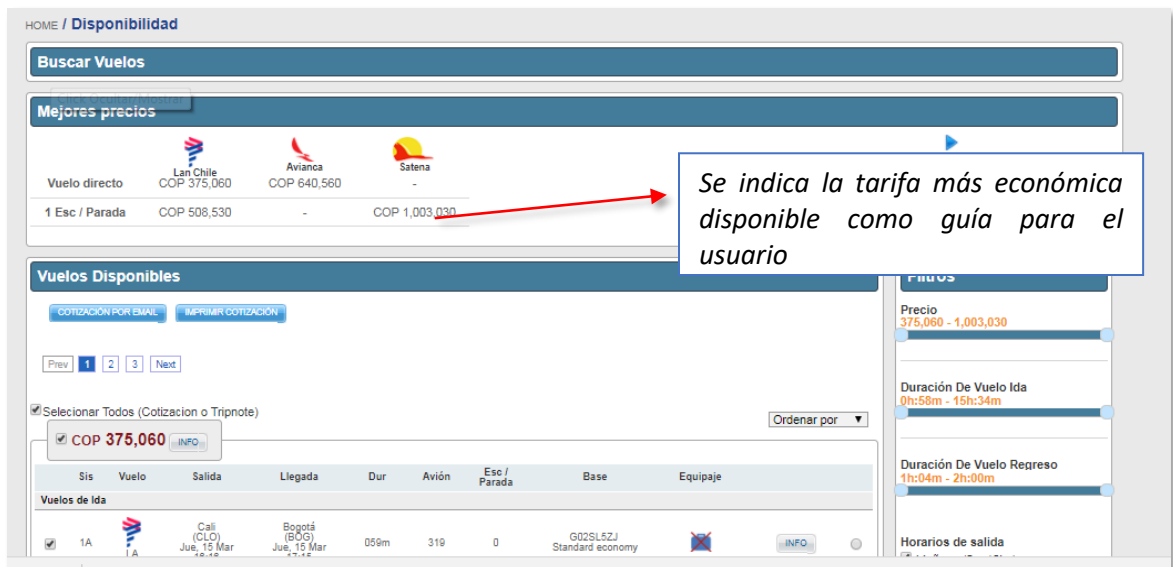
Seleccione si quiere tomar opciones con o sin equipaje

3. Existen tres formas de búsqueda:

PRECIO: Las opciones se organizarán de la más económica hasta la más cara con ciertos vuelos específicos.

HORARIO Las opciones se organizarán desde la hora del primer vuelo hasta el último vuelo del día.

FAMILIA Se podrán realizar las selecciones por familia tarifaria de acuerdo a las políticas de viaje.



Se indica la tarifa más económica disponible como guía para el usuario

Sis	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Esc / Parada	Base	Equipaje
1A	Call (CLO)	Bogotá (BOG)	059m	319	0	G02SLZJ	Standard economy	

Mejores precios

Lima, J
Lima Chile
Vuelo directo COP 382,110 COP 416,630
1 E60 /
Parada COP 265,610 338,090

Vuelos Disponibles

conexión por bus
separar conexiones

Seleccionar Todos (Cotización o Tripnote)

☒ COP 265,610 [info](#)

Sr	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Esc./Parada	Base	Equipaje	
Vuelos de ida									
<input checked="" type="checkbox"/>	1A LA 4110	Bogotá (BOG) Dom, 17 Sep 21:47	Carapana (CTG) Dom, 17 Sep 23:12	1h:35m	319	1	AD/BL/EE/ Standard economy		info <input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	1A LA 4233	Carapana (CTG) Lun, 18 Sep 11:01	Medellín (MDE) Lun, 18 Sep 12:12	1h:12m	319		OD/BL/EE/ Standard economy		info <input type="radio"/>
Vuelos de regreso									
<input checked="" type="checkbox"/>	1A LA 4029	Medellín (MDE) Mie, 18 Oct 05:34	Bogotá (BOG) Mie, 18 Oct 06:39	055m	319	0	AP/BL/EE/ Standard economy		info <input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	1A LA 4041	Medellín (MDE) Mie, 18 Oct 06:44	Bogotá (BOG) Mie, 18 Oct 07:39	055m	319	0	AP/BL/EE/ Standard economy		info <input type="radio"/>
SELECCIONAR									

☒ 338,090 [info](#)

Sr	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Esc./Parada	Base	Equipaje	
Vuelos de ida									
<input checked="" type="checkbox"/>	1A J7 8870	Bogotá (BOG) Dom, 17 Sep 23:32	Carapana (CTG) Lun, 18 Sep 00:58	1h:32m +1 día	321	1	UE/SOR/IG Standard economy		info <input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	1A J7 9387	Carapana (CTG) Lun, 18 Sep 11:30	Medellín (MDE) Lun, 18 Sep 12:33	1h:13m +1 día	320		ES/SOR/IG Standard economy		info <input type="radio"/>
Vuelos de regreso									
<input checked="" type="checkbox"/>	1A J7 8383	Medellín (MDE) Mie, 18 Oct 05:45	Bogotá (BOG) Mie, 18 Oct 07:42	057m	320	0	UE/S/HR/IG Standard economy		info <input type="radio"/>
SELECCIONAR									

Filtros

Precio
265.610 - 416.630

Duración De Vuelo Ida
0h:55m - 54h:25m

Duración De Vuelo Regreso
0h:55m - 0h:57m

Horarios de salida
☒ Mañana (0 a 12hs)
☒ Tarde (12 a 18hs)
☒ Noche (18 a 0hs)

Horarios de vuelta
☒ Mañana (0 a 12hs)
☒ Tarde (12 a 18hs)
☒ Noche (18 a 0hs)

Clas Aéreas
☒ Lima, J
☒ Lima Chile
☒ Lima Avianca

Aeropuertos partida
☒ (BOG)
Bogotá

Aeropuertos Destino
☒ (MDE)
José María Córdova

Aeropuertos llegada
☒ (BOG)
Bogotá

Opciones de Tarifa y distintos Filtros para ajustar su búsqueda le permitirán tomar la mejor opción según su necesidad

- EL” de acuerdo con el tipo de búsqueda:

Seleccionar Todos (Colocación o Tripineta)

☒ COP 265,610 INFO

	Sin	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Esc / Parada	Base	Equipe	
Vuelos de ida										
<input checked="" type="checkbox"/>	1A	<small>LA 4119</small>	<small>Bogotá (BOG) Dom, 17 Sep 21:47</small>	<small>Cartagena (CTR) Dom, 17 Sep 23:12</small>	1h:25m	319	1	AZ95LJZ Standard economy		INFO
<input type="checkbox"/>	1A	<small>LA 4203</small>	<small>Cartagena (CTR) Lun, 18 Sep 11:01</small>	<small>Medellín (MDE) Lun, 18 Sep 12:15</small>	1h:12m	319		OO95LJZ Standard economy		
Vuelos de Regreso										
<input checked="" type="checkbox"/>	1A	<small>LA 4029</small>	<small>Medellín (MDE) Mie, 18 Oct 09:34</small>	<small>Bogotá (BOG) Mie, 18 Oct 09:39</small>	005m	319	0	AF25LMJ Standard economy		INFO
<input checked="" type="checkbox"/>	1A	<small>LA 4061</small>	<small>Medellín (MDE) Mie, 18 Oct 09:44</small>	<small>Bogotá (BOG) Mie, 18 Oct 07:39</small>	005m	319	0	AF25LMJ Standard economy		INFO

SELECCIONAR

BÚSQUEDA POR PRECIO

- inferior con el precio de la selección y el botón de "Reservar"

RESERVAR

5. Ingrese los datos del viajero, la plataforma le indicará si cumple o incumple con las políticas de viajes y le solicitará una justificación, que será enviada al [Aprobador de Viaje](#).

Cumpliendo la política

Datos del Viajero

NUEVO PASAJERO

Saludo: MR Apellidos: DIAZ Nombre: PABLO Tipo: ADT Tipo ID: Cedula Identificación: 32659874 E-Mail: coordinadorit2@credibanco.com

Cumple

Cia	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Clase	Asientos	Paradas	Surface	Clase	Equipaje	Regla
	8426	BOG Mar, 8 Oct 05:13	MDE Mar, 8 Oct 06:12	0h:59m	320	S	9	Si	Súper Promo	HK		
	8421	MDE Mar, 8 Oct 18:03	CLO Mar, 8 Oct 19:07	1h:04m	318	Z	9	Si	Econo			
	8406	CLO Jue, 17 Oct 04:04	BOG Jue, 17 Oct 05:05	1h:01m	319	T	9	Si	Súper Promo	HK		

Incumpliendo la política

Seleccione el motivo de incumplimiento y luego justifique la razón.

Razón No Cumple

Este pasajero no cumple con sus políticas de viaje.

Seleccionar Tipo Justificación:

Reunion Ultima Hora
 Olvido Programarlo con Anticipacion
 Reunion Ultima Hora
 Viaje Urgente

Enviar Cancelar

Datos del Viajero

NUEVO PASAJERO

Saludo: MR Apellidos: DIAZ Nombre: CARLOS Tipo: ADT Tipo ID: Cedula Identificación: 98563214 E-Mail: coordinadorit2@credibanco.com

No cumple

Cia	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Clase	Asientos	Paradas	Surface	Clase	Equipaje	Regla
	4339	BOG Dom, 29 Sep 05:30	CLO Dom, 29 Sep 06:42	1h:12m	319	N	7	Si	Light	HK		
	8406	CLO Jue, 17 Oct 04:04	BOG Jue, 17 Oct 05:05	1h:01m	319	T	9	Si	Súper Promo	HK		

Solicitudes de Hotel

6. Seleccione Hotel, si su elección de viaje requiere hotel deberá seleccionar **Solicitar Alojamiento**, a continuación, indique el nombre la ciudad, fechas de ingreso (Check In) y fechas de salida (Check Out). Seleccione del listado el hotel que se requiera.

Selecccionar Hotel

☒ Solicitar Alojamiento
 ☐ Alojamiento en Casa Familiar
 ☐ Compartir habitación

Ciudad

Cali, Alfonso B. Aragon, Colombia (CLO)

Check In (dd/mm/yyyy)

29-09-2019

Check Out (dd/mm/yyyy)

17-10-2019

Hotel 1

LA ESPERANZA CALI - \$ (160000) ★★★

Hotel 2

Hotel 3

Hotel 4

Observaciones

ADICIONAR HOTEL

REMOVER HOTEL

Para veri la información del hotel y si el desayuno esta incluido, debes dar clic en 

Campos	Hotel Seleccionado
Ciudad	Cali ,Valle del Cauca (CLO)
Nombre	HAMPTON CALI
Direccion	N/A
Teléfono	
Zona	
Tipo habitación	-1
Tipo Alimentación	Desayuno
Política	
Estrellas	★★★

Si requiere de adicional una nueva ciudad debes dar clic en el botón **Adicionar Hotel**.

Solicitudes de Viáticos

7. El sistema autocompleta la información de manutención (Alimentación); el sistema calcula de acuerdo con la política de viáticos por viajeros, mostrara el valor total por la cantidad de días solicitados.

☒ **Solicitud de viaticos**

Personas	Cargo	Gerente(Jefe)					
1	Auxiliar Administrativo	Jesus Ruiz					
Moneda	Días	Valor Diario	Valor Manutención	Valor Adicional	Taxis y buses	Total Solicitado	
COP	3	75,000.00	225,000	0	61,500	286,500	

Observaciones

Centros de Costos y Aprobadores

8. Su selección necesitará de un “**APROBADOR DE VIAJE**” el cual ya está predeterminado de acuerdo con el **Centro de Costo**, si el viaje es Nacional o Internacional necesitará de un Aprobador, de acuerdo con el procedimiento de política de viajes Talma, estos aprobadores ya se encuentran parametrizados en la herramienta.

Centro de costo

Nombre del Centro de Costo	Porcentaje	
100000 Presidencia	100	<input type="button" value="+ADICIONAR"/> <input type="button" value="REMOVER"/>

Lista de aprobadores

Tipo de aprobación: Cualquiera aprueba Aprobador internacional: No Estado: Pendiente

Seleccione	Nombre aprobador	Estado	Ver Mas
Si			

Información Adicional

9. Seleccione de la lista desplegable el Motivo de Viaje que corresponda y luego documente la justificación de viaje.

Información adicional

Motivo de viaje (*)
REUNION CLIENTE

Justificación Motivo de Viaje
REUNION TRANSFERENCIA MISE CO

Contacto

Doc. cliente

Observaciones

Info Voucher
HORARIO ATENCION: L-V 08:00 A 18:00 S 09:00 A 12:30 Tel: 571 2123811 - Contacto: coordinador12@viajeszeppelin.trav

10. Proceder con la creación de la reserva de veras dar clic el botón

CREAR RESERVA

11. El sistema realizará la reserva y le indicará los datos de esta, termine el proceso haciendo clic en “Finalizar Reserva” para continuar con una nueva reserva.

zeppelin.kontroltravel.com/retrieve.aspx?txtSource=Interno&txtLoc=AAAPUWW&EReserva=5

Control MSA: 1 USD + 2.812.830 COP | Usuario: atilana.pena | SAE Acceso: Abr/20 10:28 | Agencia: FARMACIA DE COLOMBIA | Cliente: FARMACIA DE COLOMBIA | Control Contrato: |

Talma

Reservas Finalizar Reserva: AAAPUWW

LOC (LOC INTERNO) | LOC | Buscar

Vuelos **Hoteles**

HOME / Retrieve

Datos de reserva

LOC INT: AAAPUWW
LOC: VVKQNO - AMADEUS WS
Plazo de Aprobación: 23:00 28/04/18
Reserva: Pendiente
Esta Aprobado: Pendiente
Agencia: CORPORATIVO ZEPPELIN
Creación: 11:07 28/04/18
Fuente: Interno

VER POLITICAS | AGREGAR PRODUCTO | SOLICITAR RESERVA | VER RESERVA | CANCELAR REV VUELO

Información adicional

Agencia: Corporativo Zeppelin
Cliente: FARMACIA DE COLOMBIA
Ver info | ACTUALIZAR

Vuelos

RENOVAR TARIFA AMADEUS | AGREGAR MILLAS | CANCELAR REV

Cia	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Clase	Fare Base	Asientos	Conexión	Esc / Parada	Surface	Equipaje	Estado	Reglas
AV 9322	Mie. 02 May 2018 05:30	BOG	Mie. 02 May 2018 06:29	059m	O	OES00RIQ		No	0	No	1 P	HK	
AV 9325	Vie. 11 May 2018 05:33	BOG	Vie. 11 May 2018 06:30	057m	U	UZS03RIQ		No	0	No	1 P	HK	

Tarifas

Cia	Tipo	Can.	Base	Tarifa	Total Tasa	Subtotal
-----	------	------	------	--------	------------	----------



Luego de ser Aprobada o Rechazada la solicitud, se generará otro correo confirmando el nuevo estado de la reserva, y finalizará el proceso con el envío del ticket electrónico a la dirección de correo corporativo del pasajero o del organizador del viaje.



Importante: Las Selecciones de viajes están sujetas a la Política de viajes del cliente por tal motivo aquellas reservas que no cumplan con este punto deben ser justificadas y quedarán a criterio del Aprobador.

Políticas de Viajes



- Cumplir con la política de viajes es un beneficio para todos, recuerda que debes solicitar tus reservas con anticipación. La compañía establece las siguientes políticas de viaje para sus viajeros:

1. Número de días anticipados para reservas de vuelos nacionales **8 días**
2. Número de días anticipados para reservas de vuelos internacionales **8 días**
3. El viajero deberá tomar las tarifas más económicas de acuerdo con el horario del viaje, en caso contrario debe justificar su elección.
4. La tarifa Ejecutiva es de carácter restringido y se solicitará la respectiva justificación en caso de ser seleccionada.

Políticas de Equipaje en Reservas



Las solicitudes sin equipaje a nivel nacional para la aerolínea **LATAM Colombia** no le permitirán realizar solicitud de sillas preferenciales, no permiten ningún cambio o cancelación, el pasajero puede tomar estos servicios pagando el costo adicional directamente a la aerolínea, **estas tarifas son No Reembolsables y No permiten Cambios.**

Para las solicitudes de **VIAJES INTERNACIONALES** es recomendable tomarlas en lo posible **CON EQUIPAJE**, debido a que algunas aerolíneas pueden tener restricciones para cambios de itinerarios o cancelaciones y generar costos adicionales sobre las tarifas tomadas en el momento del embarque.

Preguntas Frecuentes



1. ¿Por qué no puedo solicitar tiquetes y me aparece un aviso que incumplo políticas?

Rta/ La Herramienta de viajes está configurada con las políticas de viaje de la compañía, si usted incumple debe **justificar su selección** y quedará a criterio del Aprobador la Aprobación o Rechazo de su solicitud.

2. ¿Mi clave y usuario tienen alguna vigencia de uso?

Rta/ No, su **usuario siempre será su correo electrónico completo**, su clave no tiene vigencia y puede cambiarla en el momento que desee.

3. ¿Puedo ingresar a la herramienta desde un computador que no sea el de la Compañía?

Rta/ Si, la herramienta trabaja mediante un ingreso por internet, por lo cual le permitirá ingresar desde cualquier dispositivo con acceso a Internet.

Url: <https://zeppelin.kontroltravel.com>

4. ¿Qué ocurre cuando no aprueban mi solicitud?

Rta/ Si su aprobador no aprueba dentro del plazo establecido, la reserva se cancelará y deberá realizar una nueva al día siguiente. Por favor Comuníquese con el asesor de Viajes al Teléfono 57 212 3811 Ext 114 para recibir orientación en caso de duda.

5. ¿Puedo realizar Reservas combinando 2 aerolíneas?

Rta/ Si es posible realizar este tipo de reservas (ejemplo: ida con Avianca y regreso con Lan) deberá verificar el valor de las solicitudes ya que en este caso cada aerolínea cobra un valor de tarifa Administrativa, mientras que si lo hace utilizando la misma aerolínea solamente se cobraría un valor.

6. Las reservas que no se aprueben o sean rechazadas por el Aprobador pueden ser recuperadas?

Rta/ No, estas reservas se cancelan totalmente, liberando el presupuesto, deben ser realizadas nuevamente en caso de requerir el viaje.

7. ¿Qué debo hacer si olvidé mi clave y/o usuario?

Rta/ 1. De clic en **Olvidé mi contraseña**, 2. la herramienta le pedirá un Login y un Email, en los dos campos será su correo corporativo completo, clic en Aceptar. 3. Se generará un correo a su cuenta corporativa con una clave temporal, la cual deberá **DIGITAR NUEVAMENTE no permite COPIAR Y PEGAR**. 4. Digite su usuario (correo corporativo completo) y la clave temporal. 5. Asigne una clave nueva de acuerdo con las reglas que aparecen descritas y de clic en **Cambiar**. 6. Ingrese en **“Login”** usando su usuario y la nueva clave que acaba de personalizar. 7. Usted sabrá que está logueado por que aparecerá su nombre en la parte superior de la herramienta. ([ver ejemplo pagina siguiente](#))

¿Puedo realizar un cambio sobre mi reserva Aprobada?

Cualquier cambio que sea necesario luego de ser aprobada la reserva (cambio itinerario, equipaje, etc.) debe ser realizado a través del Asesor de viajes, y mediante aprobación del dueño del Centro de Costo. Todo cambio puede generar un costo el cual será informado y realizado solo con aprobación del cliente.

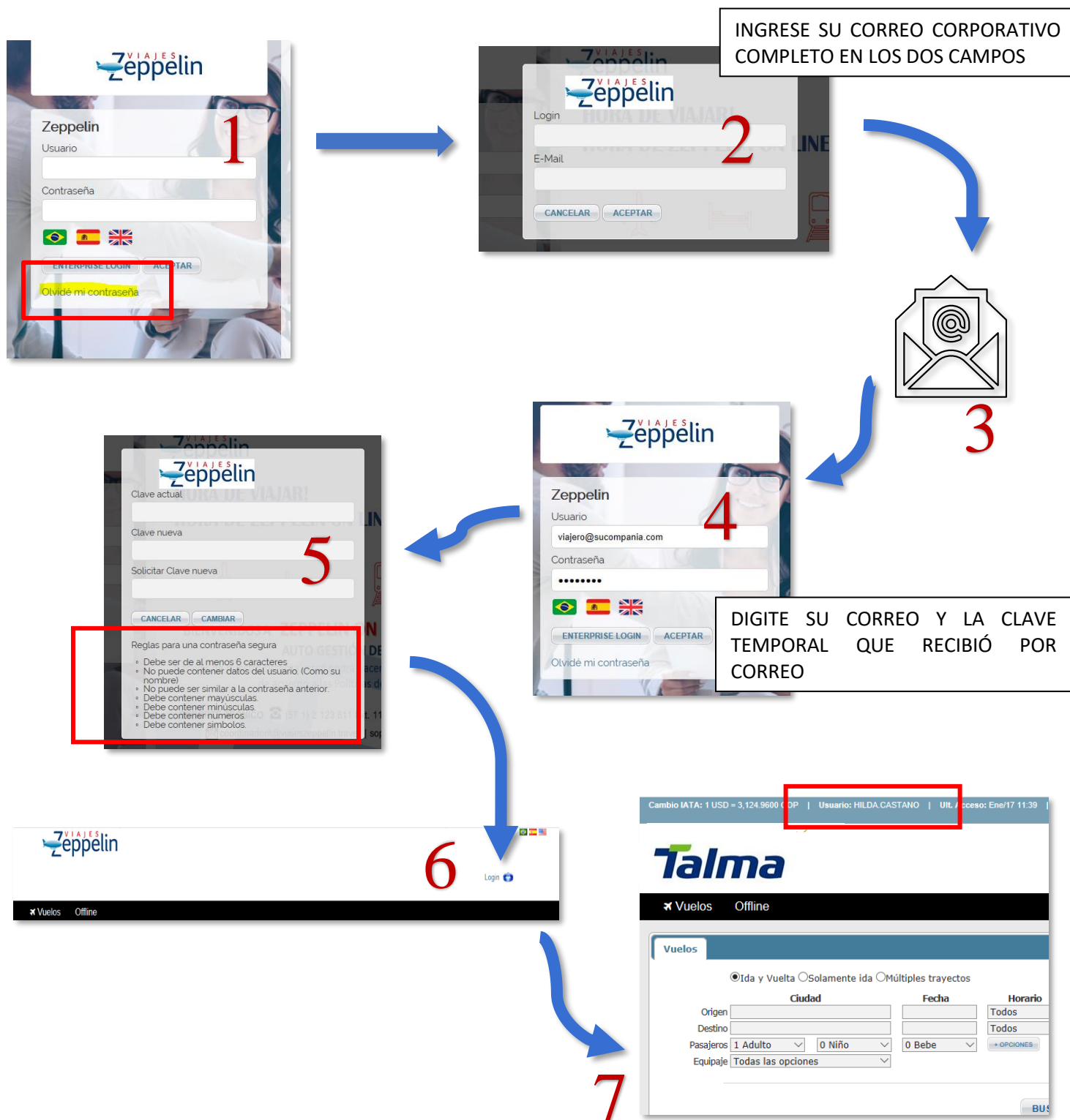
Cancelaciones de Reserva

Las reservas **no aprobadas** durante el día se cancelarán y el usuario deberá realizar una nueva solicitud al día siguiente.

Se pueden realizar cancelaciones de solicitudes el mismo día sin causar ninguna penalidad, por favor contacte al asesor de viajes para este proceso.

Advertencia: si existen más de tres cancelaciones la aerolínea generará penalidad ([Ver Malas Prácticas en Reservas](#)).

Recuperar Contraseña



Malas Prácticas en Reservas



Duplicidad en reserva: Esta situación describe la elaboración de dos reservas exactamente iguales en conceptos como nombre de pasajero, ruta, fecha de viaje, número de vuelo, etc. En este caso la aerolínea realiza un cobro de penalidad que puede ser desde **USD 50.00 + IVA** por cada duplicidad, adicional a esto, es potestativo de la aerolínea la cancelación de las dos reservas más allá que alguna de las dos tenga boleto emitido, con lo cual se pueden generar inconvenientes al pasajero al momento de viajar.

Churning: Corresponde a la elaboración de tres o más reservas (no necesariamente en simultánea) para el mismo pasajero en conceptos como nombre, fecha de viaje, ruta, número y hora de vuelo etc., para este tipo de casos la aerolínea genera un cobro que puede ser desde **USD 30.00 + IVA** por cada reserva generada a partir de la tercera ocasión, es decir que en la eventualidad de realizar 3 (tres) reservas se cobrará la penalidad aplicable, si se realizaran 4 (cuatro) o más el cobro sería igualmente multiplicado según la cantidad de reactivaciones.

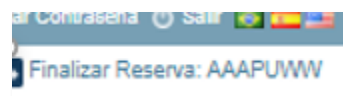
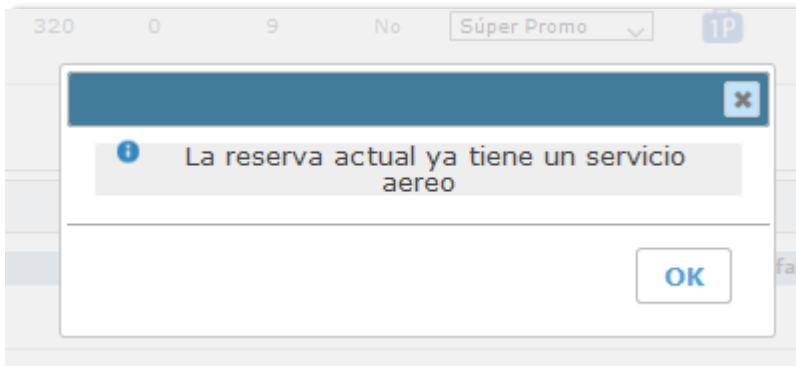
Nombres Ficticios: Se considera como nombre ficticio, aquellos nombres que han sido ingresados de manera incorrecta, o que tengan alta probabilidad de no ser pasajeros reales. El cargo será de USD \$30.00 por pasajero

- *En caso de tener alguna duda sobre reservas canceladas, por favor comuníquese con su Asesor de Viajes antes de realizar una nueva reserva.*

Advertencias que Genera la Herramienta



La primera alerta en caso de solicitar una reserva doble inmediatamente después de crear una reserva será:



Esta alerta le informa que usted acaba de realizar una reserva, si está seguro de continuar debe hacer clic en el texto ubicado en la parte inferior como: “Finalizar Reserva” y dirigirse a la caja de búsqueda para la nueva solicitud.

La alerta final y con la cual claramente se identifica que usted está realizando una reserva tomando **los mismos vuelos, mismas fechas y el mismo pasajero** es:



- En caso de aparecer este aviso por favor comuníquese primero con su asesor de viajes quien le indicará el proceso para continuar con su solicitud.



Responsabilidades del Usuario

1. El funcionario es responsable del buen uso del usuario y contraseña informados para el ingreso a la plataforma de viajes **ZOL**, todas las solicitudes realizadas con sus datos y que generen algún tipo de costo o responsabilidad serán asumidos por el usuario o quien determine el cliente.
2. El usuario es de uso personal, no transferible.
3. El usuario debe establecer los requerimientos mínimos de seguridad que deberán cumplir los sistemas de información a desarrollar, actualizar o adquirir dentro de la entidad.
4. Es responsabilidad del usuario verificar conexiones, visados, y cualquier trámite de índole migratorio de acuerdo con la nacionalidad del pasajero.
5. Es responsabilidad del usuario realizar el proceso completo de autogestión de la solicitud de viaje con el fin de generar el ahorro determinado para el cliente; cualquier procedimiento que no cumpla con lo anterior o sea realizado por el Asesor de Viajes estará regulado por los cobros autorizados por la [Aeronáutica Civil](#)

Glosario



- **Aeronáutica Civil:** Ente encargado de vigilar, evaluar y controlar el cumplimiento de las normas aeronáuticas y aeroportuarias en los aeropuertos propios, concesionados, descentralizados o privados.
- **Aprobador de Viaje:** Encargado y responsable del centro de costos
- **Churning:** Se refiere al proceso de crear y cancelar reservas en repetidas ocasiones generando penalidades por parte de la aerolínea.
- **Centro de Costo:** Código que se verá afectado financieramente con la solicitud realizada
- **Viajes Zeppelin:** Proveedor de servicios turísticos para los clientes.
- **ZOL:** Plataforma de auto gestión de solicitudes, *Viajes Zeppelin On Li*

Datos de Soporte Viajes Zeppelin

Soporte Técnico



Teléfono (57 1) 2 123 811 Ext. 113/114

Teléfono Móvil: (57) 321 371 3639

soporte@viajeszeppelin.travel

Zeppelin On Line la forma más eficiente de realizar sus Viajes Corporativos



MANUAL USUARIOS ZEPPELIN ON LINE © 2019 V 1.0 En Viajes Zeppelin estamos comprometidos y unidos con la Protección del Menor. Por eso estamos en contra de la Explotación Sexual, Pornografía, Turismo Sexual y Cualquier forma de Abuso contra los Menores de Edad. Informamos a los Turistas que estas conductas serán denunciadas y están penalizadas en la Legislación Colombiana. Ley 679 de 2001.
