

## Preguntas Frecuentes

### Herramienta de autogestión ZOL

1. ¿Por qué al solicitar los tiquetes aparece un aviso indicando que incumplo con las políticas?

Rpta./ 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?

Rpta./ 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?

Rpta./ Si, la herramienta trabaja mediante un ingreso por internet, por lo cual le permitirá ingresar desde cualquier dispositivo con acceso a Internet a: [zeppelin.kontroltravel.com](http://zeppelin.kontroltravel.com)

4. ¿Qué ocurre cuando no aprueban mi solicitud?

Rpta./ 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 para recibir orientación en caso de duda.

5. ¿Puedo realizar Reservas combinando 2 aerolíneas?

Rpta./ 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?

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

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

Rpta./

1. Haga clic sobre el texto **¿Olvidaste tu contraseña?**

2. La herramienta pedirá un **Login y un E-mail**, en los dos campos debe digitar su **correo corporativo completo**, clic en **Aceptar**.

3. Se generará un correo a su cuenta corporativa con una **contraseña 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 contraseña nueva de acuerdo con las reglas que aparecen descritas y de clic en Cambiar.

6. Ingrese en "Login" usando su usuario y la nueva contraseña que acaba de asignar.

7. Usted sabrá que esta logueado por que aparecerá su nombre en la parte superior de la herramienta. (Ver paso a paso ilustrado en la siguiente página).

8. ¿Puedo realizar un cambio sobre mi reserva Aprobada?

Rpta./ 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 Herramienta de autogestión ZOL



[zeppelin.kontroltravel.com](http://zeppelin.kontroltravel.com)

1. Haga clic sobre el texto  
**¿Olvitaste tu contraseña?**



2. Digite su **correo corporativo completo**, en los campos **Login** y **E-mail**, después haga clic en **Aceptar**

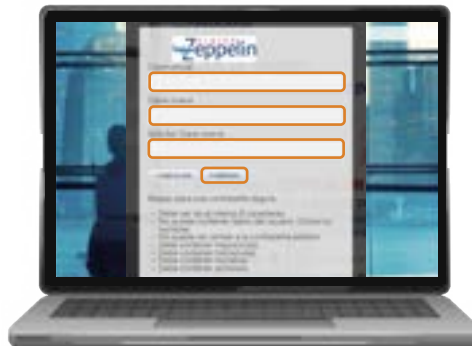


3. Dirijase a su correo corporativo allí recibirá su **clave temporal**. Tome nota de la clave. Por seguridad el sistema no le permitirá copiar y pegar



[zeppelin.kontroltravel.com](http://zeppelin.kontroltravel.com)

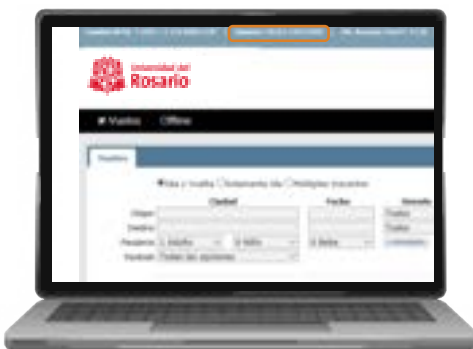
4. Dirijase a la herramienta y digite su **usuario** (correo corporativo completo) y **clave temporal**



5. Asigne una **contraseña nueva** de acuerdo con las reglas que aparecen descritas y de clic en **Cambiar**



6. Ingrese en **"Login"** usando su usuario y la nueva contraseña que acaba de asignar.



7. Usted sabrá que esta logueado por que aparecerá su nombre en la parte superior de la herramienta.

## 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.

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** quién le indicará el proceso para continuar con su solicitud.

## Advertencias que Genera la Herramienta

La primera alerta que observará en caso de solicitar **una reserva doble** será la siguiente:

