



MANUAL RESERVAS

ZEPPELIN ON LINE

Versión

Manual Plataforma V2 actualización 2022

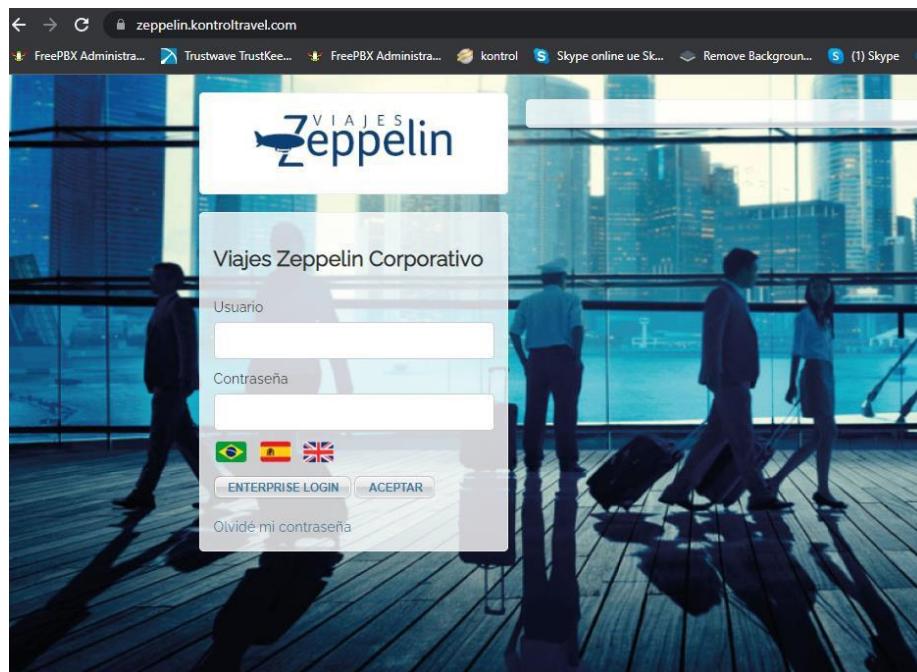


Tabla de Contenido

Solicitudes de Vuelo	2
Centros de Costos y Aprobadores	7
Información Adicional	7
Campos Gerenciales	8
Visualización de Solicitud	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. Selecciona la oficina a la cual se facturar haciendo clic en Cambiar Cliente

Cambio IATA: 1 USD = 3,928.2800 COP | Usuario: soporle | Ult. Acceso: Sep/15 17:37 | Agencia: Viajes Zeppel | Cliente: NRC - GRAVADO | [Cambiar Contraseña](#) [Salir](#)

NRC CONSEJO NORUEGO PARA REFUGIADOS

[Gestion](#) [Vuelos](#) [Hotel](#) Offline [Otros Servicios](#) [Reportes](#) [Legalización](#)

[Lista Cotizaciones](#) [Reservas](#) [Cambiar Agencia](#) [Cambiar Cliente](#) [Desconectar](#)

[Buscar](#)

Show 10 entries Search:

[Cambiar Cliente](#)

NRC - EXENTO [CAMBIAR](#)

NRC - GRAVADO [CAMBIAR](#)

3. Selecciona si es con IVA o Exento y de clic en Cambiar.

Show 10 entries Search:

[Cambiar Cliente](#)

NRC - EXENTO [CAMBIAR](#)

NRC - GRAVADO [CAMBIAR](#)

Showing 1 to 2 of 2 entries

[«](#) [»](#)

4. 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 **+ OPCIONES** encontrará filtros para sesgar su búsqueda:

5. 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.

Mejores precios

Vuelo directo Lan Chile Avianca

Vuelo directo COP 362,110 COP 416,630

1 Esq / Parada COP 265,610 338,090

Vuelos Disponibles

ORDENAR POR PRECIO | FILTRAR COMBINACIONES

Seleccionar Todos (Combinación o Triglete)

COP 265,610 [INFO]

Ordenar por ▾

Vuelos de Ida

Sig	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Bas / Periodo	Base	Equipaje	
LA	4115	Bogotá (BOG) Dom, 17 Sep 21:47	Cartagena (CTG) Dom, 17 Sep 23:12	1h:25m	319	1	AT29LSJ Standard economy		
LA	4233	Cartagena (CTG) Lun, 18 Sep 11:01	Medellín (MDE) Lun, 18 Sep 12:12	1h:12m	319	1	COY9LSJ Standard economy		

Vuelos de Regreso

Sig	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Bas / Periodo	Base	Equipaje	
LA	4029	Medellín (MDE) Mié, 19 Oct 08:24	Bogotá (BOG) Mié, 19 Oct 08:29	05m	319	0	AF25LM/SJ Standard economy		
LA	4041	Medellín (MDE) Mié, 19 Oct 08:44	Bogotá (BOG) Mié, 19 Oct 07:58	05m	319	0	AF25LM/SJ Standard economy		

SELECCIONAR

338,090 [INFO]

Vuelos de Ida

Sig	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Bas / Periodo	Base	Equipaje		
LA	AV 3370	Bogotá (BOG) Dom, 17 Sep 23:23	Cartagena (CTG) Lun, 18 Sep 00:55	1h:23m	41clase	221	1	UES20RIO Standard economy		
LA	AV 3387	Cartagena (CTG) Lun, 18 Sep 11:22	Medellín (MDE) Lun, 18 Sep 12:23	1h:13m	41clase	320	1	UES20RIO Standard economy		

Vuelos de Regreso

Sig	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Bas / Periodo	Base	Equipaje	
LA	AV 3365	Medellín (MDE) Mié, 19 Oct 08:45	Bogotá (BOG) Mié, 19 Oct 07:42	08m	320	0	UES14RIO Standard economy		

SELECCIONAR

Filtros

Prezo 265,610 - 416,630

Duración De Vuelo Ida 0h:28m - 14h:25m

Duración De Vuelo Regreso 0h:06m - 0h:07m

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

- Lan Chile
- 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

6. Seleccione su vuelo de ida y regreso y de clic en "SELECCIONAR" o "SEL" de acuerdo con el tipo de búsqueda:

BÚSQUEDA POR HORARIO

BÚSQUEDA POR PRECIO

5. Se mostrará un resumen de la elección de tarifa, con el precio, reglas de tarifa y detalles de la selección, para continuar dar clic en "Tarifar" o "Nuevo" para una nueva búsqueda. Si seleccionó "Tarifar" se mostrará una ventana en la parte inferior con el precio de la selección y el botón de "Reservar"

7. 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	más información				
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:

Reunión Última Hora
Olvido Programarlo con Anticipo
Reunión Última 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 c	 No cumple	más información				
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			

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 (Activity Code), si el viaje es Nacional o Internacional necesitará de un Aprobador, de acuerdo con el procedimiento de política de viajes Consejo Noruego para Refugiados, estos aprobadores ya se encuentran parametrizados en la herramienta.

Centro de costo	
Nombre del Centro de Costo	Porcentaje
E6	100

Lista de aprobadores	
Tipo de aprobación: Cualquiera aprueba Aprobador internacional: No	
Seleccione	Nombre aprobador
Si	IGNACIO ENRIQUE LOMBO
Seleccione	Nombre aprobador
Si	CRISTIAN CAMILO ZULUAGA
Seleccione	Nombre aprobador
Si	EDNA INGRID CAMELO FISCO

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 (*)	Justificación Motivo de Viaje	Observaciones	
REUNION CLIENTE	REUNION TRANSFERENCIA MISE CO		
Contacto	Doc. cliente		
Info Voucher			
HORARIO ATENCION: L-V 08:00 A 18:00 S 09:00 A 12:30 Tel: 571 2123811 - Contacto: coordinador2@viajeszeppelin.trav			

Campos Gerenciales

10. Documenta la información contable como:
11. Proyecto: lista de selección, recuerda que según la entidad, se encuentran registrados los exentos y no exentos de IVA.

INFORMACION CONTABLE
PROYECTOS (*)
COFM2211 - UNHCR-EXENTO

12. Lista de cuenta: Campo Libre, longitud mínima de 4 caracteres y máxima de 7.

LISTA CUENTA

13. Budget Id: Campo Libre, longitud mínima de 1 caracteres y máxima de 8

BUDGET ID

14. Recuerda que si tienes algún documento que sea relevante a la reserva o el vuelo que vas a tomar, puede incluirlo en el campo de “Archivos adjuntos”

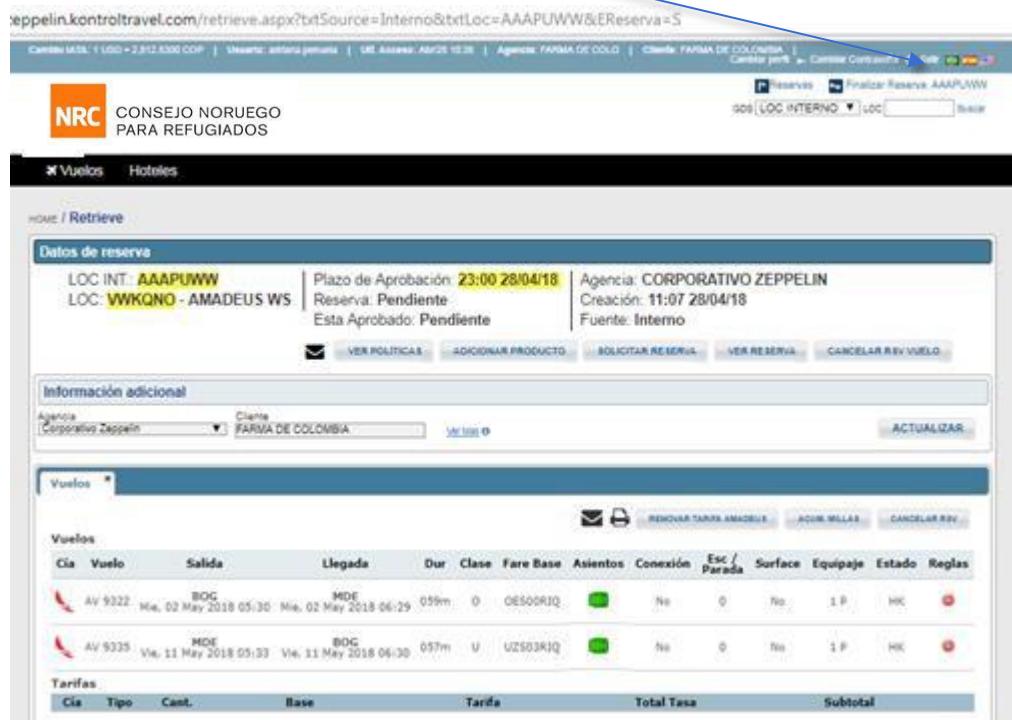
Archivos Adjuntos			
Adjuntar Archivo			
<input type="button" value="AGREGAR ARCHIVO"/>	<input type="text" value="Título Archivo"/>		

15. Proceder con la creación de la reserva deberas dar clic el botón

CREAR RESERVA

Visualización de Solicitud

16. 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



The screenshot shows a travel booking interface. At the top, there is a header with the Zeppelin logo and some travel details: 'Cambio MSL: 1.000 = 2.812.600 COP' and 'Vuelo: Interno'. Below the header, the NRC logo is displayed. The main content area is titled 'Datos de reserva' (Reservation Details) and shows the following information for flight AAAPUWW:

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

Below this, there is a 'Información adicional' (Additional Information) section with dropdown menus for 'Agencia' (Corporate Zeppelin) and 'Cliente' (FARMA DE COLOMBIA). A 'VER RESERVA' (View Reservation) button is also present. The main reservation table shows two flights:

Vuelos	Cía	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Clase	Fare Base	Asientos	Conexión	Esc / Parada	Surface	Equipaje	Estado	Reglas	
1	AV	9322	Mie, 02 May 2018 05:30	Mie, 02 May 2018 06:29	059m	O	OES0R1Q	1		N	0	No	1 P	HK	
2	AV	9325	Vie, 11 May 2018 05:33	Vie, 11 May 2018 06:30	057m	U	UZ503K1Q	1		N	0	No	1 P	HK	

At the bottom, there is a 'Tarifas' (Fees) section with columns for 'Cía', 'Tipo', 'Cost.', 'Base', 'Tasa', 'Total Tasa', and 'Subtotal'.

reserva.



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 tiquete 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 5 días
2. Número de días anticipados para reservas de vuelos internacionales 5 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 incumplio 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 113 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.

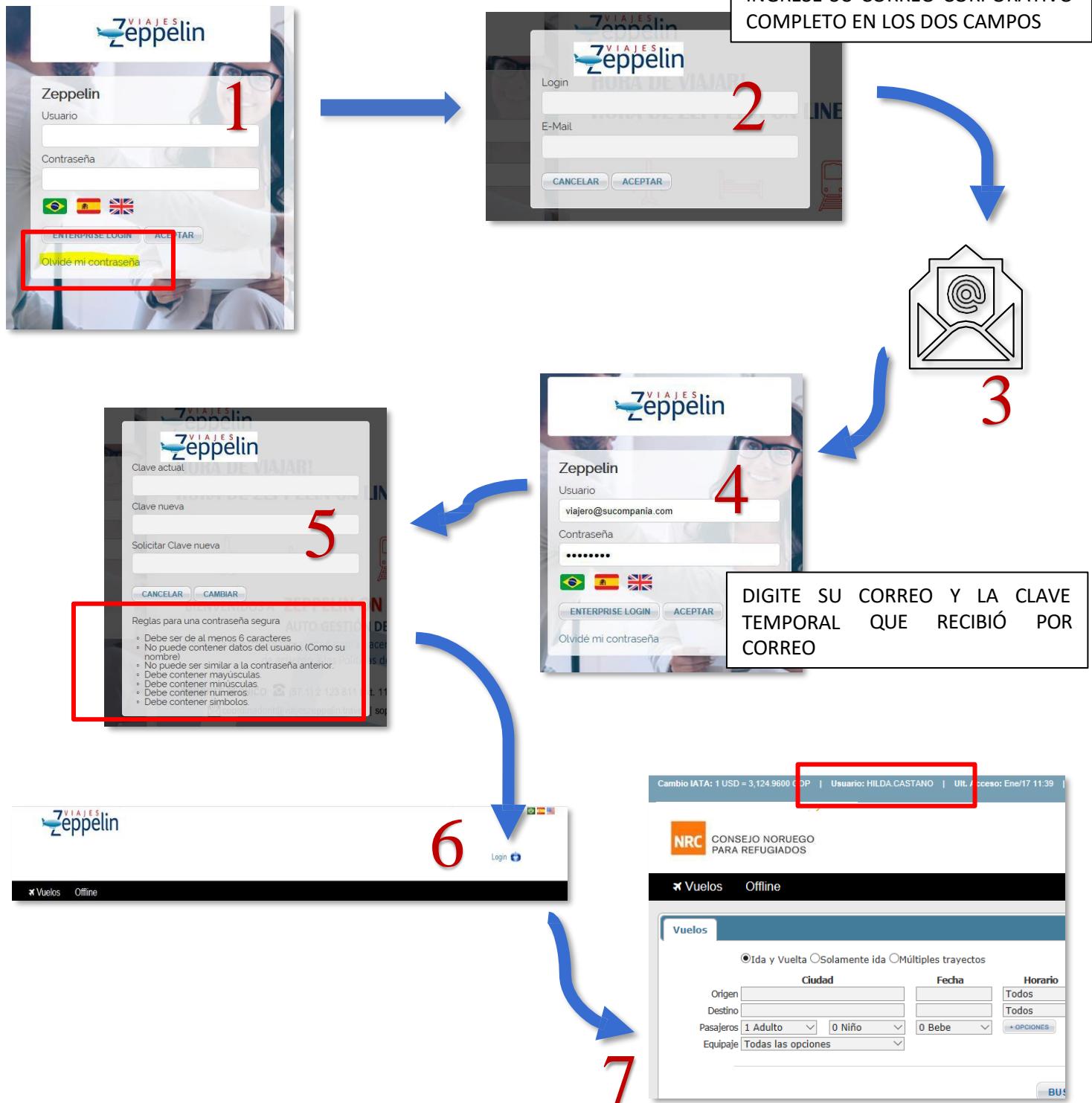
Cancelaciones de Reserva

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.

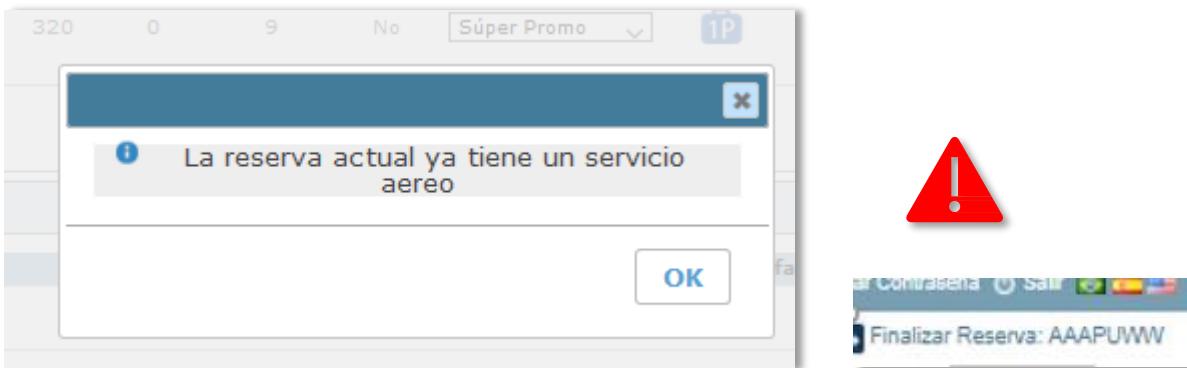
Nombres Ficticios: Se considera como nombre ficticio, aquellos nombres que han sido ingresados de manera incorrecta, o que tengan alta probabilidad de no ser pasajeros reales. El cargo será de USD \$30.00 por pasajero

- *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 aeropuarias 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](mailto:support@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.