



MANUAL RESERVAS

ZEPPELIN ON LINE

Versión

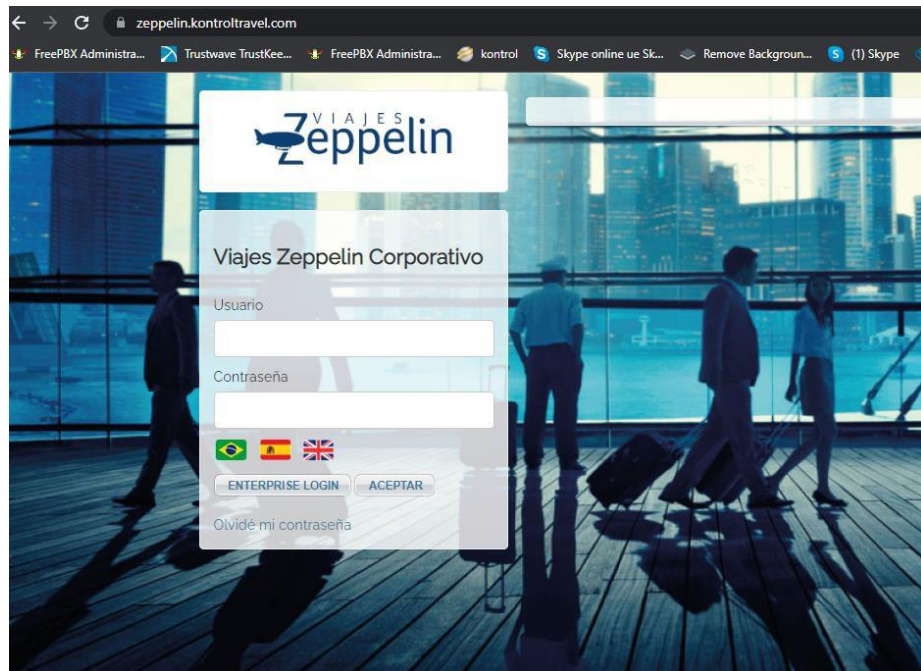
Manual Plataforma V2 actualización 2022

Tabla de Contenido

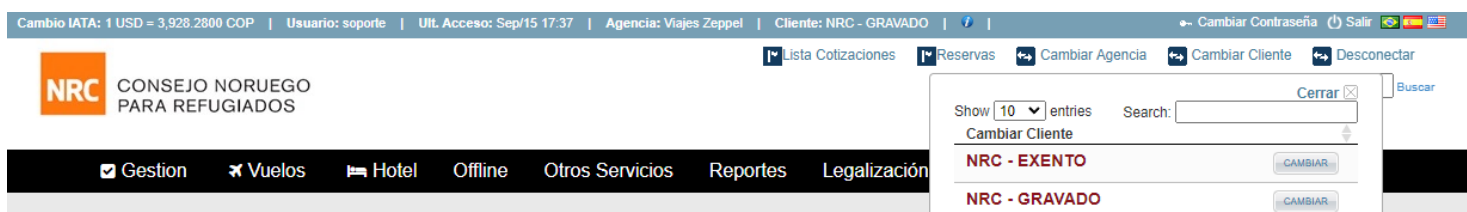
Solicitudes de Vuelo	2
Centros de Costos y Aprobadores	7
Información Adicional	7
Campos Gerenciales	8
Visualización de Solicitud	9
Políticas de Viajes	10
Políticas de Equipaje en Reservas	10
Preguntas Frecuentes	11
¿Puedo realizar un cambio sobre mi reserva Aprobada?	12
Cancelaciones de Reserva	12
Recuperar 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

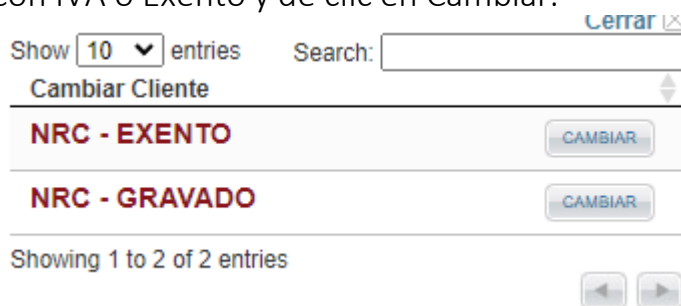
1. Ingrese a la url: <http://zeppelin.kontroltravel.com> el usuario será la dirección completa de su *correo electrónico corporativo*, y la contraseña genérica.



2. Selecciona la oficina a la cual se facturar haciendo clic en Cambiar Cliente



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



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:

Seleccione si quiere tomar opciones con o sin equipaje

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.

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

Vuelo directo	Lan Chile	Avianca	Satena
COP 375,060	COP 640,560	COP 1,003,030	

Mejores precios

Lima, J. **Avianca**

Vuelo directo COP 382,110 COP 416,630

1 Eso / Parada COP 265,610 338,090

Vuelos Disponibles

[Comparar por ruta](#) [Ver más opciones](#)

☒ Seleccionar Todos (Cotización o Tripnote) Ordenar por

☒ COP 265,610 [INFO](#)

Or	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Esc./Parada	Clase	Equipaje	
Vuelos de ida									
<input checked="" type="checkbox"/>	LA 4118	Bogotá (BOG) Dom, 17 Sep 21:47	Caragena (CTG) Dom, 17 Sep 23:12	1h:25m	319	1	A21SLSEJ Standard economy		INFO
<input checked="" type="checkbox"/>	LA 4232	Caragena (CTG) Lun, 18 Sep 11:01	Medellín (MDE) Lun, 18 Sep 12:12	1h:12m	319		CO1SLSEJ Standard economy		INFO
Vuelos de regreso									
<input checked="" type="checkbox"/>	LA 4239	Medellín (MDE) Mié, 19 Oct 05:34	Bogotá (BOG) Mié, 19 Oct 06:29	055m	319	0	AF2SLVSLJ Standard economy		INFO
<input checked="" type="checkbox"/>	LA 4241	Medellín (MDE) Mié, 19 Oct 06:44	Bogotá (BOG) Mié, 19 Oct 07:39	055m	319	0	AF2SLVSLJ Standard economy		INFO
SELECCIONAR									
COP 338,090 INFO									
Or	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Esc./Parada	Clase	Equipaje	
Vuelos de ida									
<input checked="" type="checkbox"/>	AV 5370	Bogotá (BOG) Dom, 17 Sep 23:22	Caragena (CTG) Lun, 18 Sep 00:58	1h:32m +1 días	321	1	UZ200RIQ Standard economy		INFO
<input checked="" type="checkbox"/>	AV 5357	Caragena (CTG) Lun, 18 Sep 11:20	Medellín (MDE) Lun, 18 Sep 12:33	1h:13m +1 días	330		UZ200RIQ Standard economy		INFO
Vuelos de regreso									
<input checked="" type="checkbox"/>	AV 5355	Medellín (MDE) Mié, 19 Oct 06:42	Bogotá (BOG) Mié, 19 Oct 07:42	051m	330	0	UZ148RIQ Standard economy		INFO
SELECCIONAR									

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:

BOG >> MDE 16-05-2018

REMUEVER FILTROS NUEVO VIAJETO COTIZACIÓN POR EMAIL IMPRIMIR COTIZACIÓN

Ordenar por: -1 +1

*Seleccionar Todos (Cotización o Tripnote)

Sis	Cia/Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Esc / Parada	Clases	Equipaje	Valor
EF	VE 9010	Bogotá (BOG) Mie, 16 May 05:10	Medellín (MDE) Mie, 16 May 06:10	1h:00m	AT5	2	Econo 645,967.00	1P	499,000.00
EF	VE 9123	Bucaramanga (BGA) Mie, 16 May 13:40	Medellín (MDE) Mie, 16 May 14:35	055m	J41				
EF	VE 7777	Bucaramanga (BGA) Mie, 16 May 20:00	Medellín (MDE) Mie, 16 May 21:00	1h:00m	J41				
1A	AV 9322	Bogotá (BOG) Mie, 16 May 05:30	Medellín (MDE) Mie, 16 May 06:29	059m	321	0	Econo 269,107.00	1P	195,500.00
1A	LA 4092	Bogotá (BOG) Mie, 16 May 05:32	Cartagena (CTG) Mie, 16 May 06:56	1h:24m	320	1	Light 432,727.00		333,000.00

SELECCIONAR

BÚSQUEDA POR HORARIO

Seleccionar Todos (Cotización o Tripnote)

COP 265,610

Sis	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Esc / Parada	Base	Equipaje
1A	LA 4118	Bogotá (BOG) Dom, 17 Sep 21:47	Cartagena (CTG) Dom, 17 Sep 23:12	1h:25m	319	1	AZVLSZJ Standard economy	1P
1A	LA 4203	Cartagena (CTG) Lun, 18 Sep 11:01	Medellín (MDE) Lun, 18 Sep 12:13	1h:12m	319		QVYLSZJ Standard economy	
1A	LA 4039	Medellín (MDE) Mie, 18 Oct 00:54	Bogotá (BOG) Mie, 18 Oct 06:29	055m	319	0	AFZSLMU Standard economy	
1A	LA 4041	Medellín (MDE) Mie, 18 Oct 00:44	Bogotá (BOG) Mie, 18 Oct 07:39	055m	319	0	AFZSLMU Standard economy	

SELECCIONAR

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"

Tarifas

Tarifa Pública COP 404,977.00

Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Clases	Asientos	Esc / Parada	Surface
9322	Bogotá BOG Mie, 16 May 05:30	Medellín MDE Mie, 16 May 06:29	059m	321	Econo	9	1	No
9335	Medellín MDE Vie, 18 May 05:33	Bogotá BOG Vie, 18 May 06:30	057m	321	Súper Promo	8	1	No

REMOVER

COP 404,977.00

DETALLES REGLAS

MEJOR OPCIÓN

TARIFAR

NUEVO

⚠ Tarifa sujeta a cambios sin previo aviso

amadeus ws

Detalles de la tarifa

Tipo	Cant.	Clase	Cia	Equipaje	Tarifa Unitaria	Total Tarifa	Total Tasa	Subtotal
ADT	1	Z/U		1P	COP 296,400.00	COP 296,400.00	COP 108,577.00	COP 404,977.00
Total General					COP 296,400.00	COP 108,577.00	COP 404,977.00	

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

coordinador12@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:

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

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
Sí	IGNACIO ENRIQUE LOMBO
Seleccione	Nombre aprobador
Sí	CRISTIAN CAMILO ZULUAGA
Seleccione	Nombre aprobador
Sí	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	
REUNION CLIENTE	REUNION TRANSFERENCIA MISE CO	
Contacto	Doc. cliente	Observaciones
<div> <div>Info Voucher</div> <div> HORARIO ATENCION: L-V 08:00 A 18:00 S 09:00 A 12:30 Tel: 571 2123811 - Contacto: coordinadorit2@viajeszeppelin.trav </div> </div>		

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-EXENT(▼)

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

AGREGAR ARCHIVO

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

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

Cambio MDA: 1 USD = 2.912.838 COP | Usuario: adriana.pena | SAL Actual: Abr/28 10:38 | Agencia: FARMA DE COLO | Cliente: FARMA DE COLOMBIA | Cambiar perfil | Cambiar Contraseña

NRC CONSEJO NORUEGO
PARA REFUGIADOS

Reservar Finalizar Reserva: AAAPUWW
GOS LOG INTERNO LOC BUIP

Vuelos **Hotels**

HOME / Retrieve

Datos de reserva

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

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

Información adicional

Agencia: Corporativo Zeppelin | Cliente: FARMA DE COLOMBIA | ACTUALIZAR

Vuelos

REMOVER TARIFA AMADEUS | AGUIR MILLAS | CANCELAR REV

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

Tarifas

Cia	Tipo	Cant.	Base	Tarifa	Total Tasa	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 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 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.

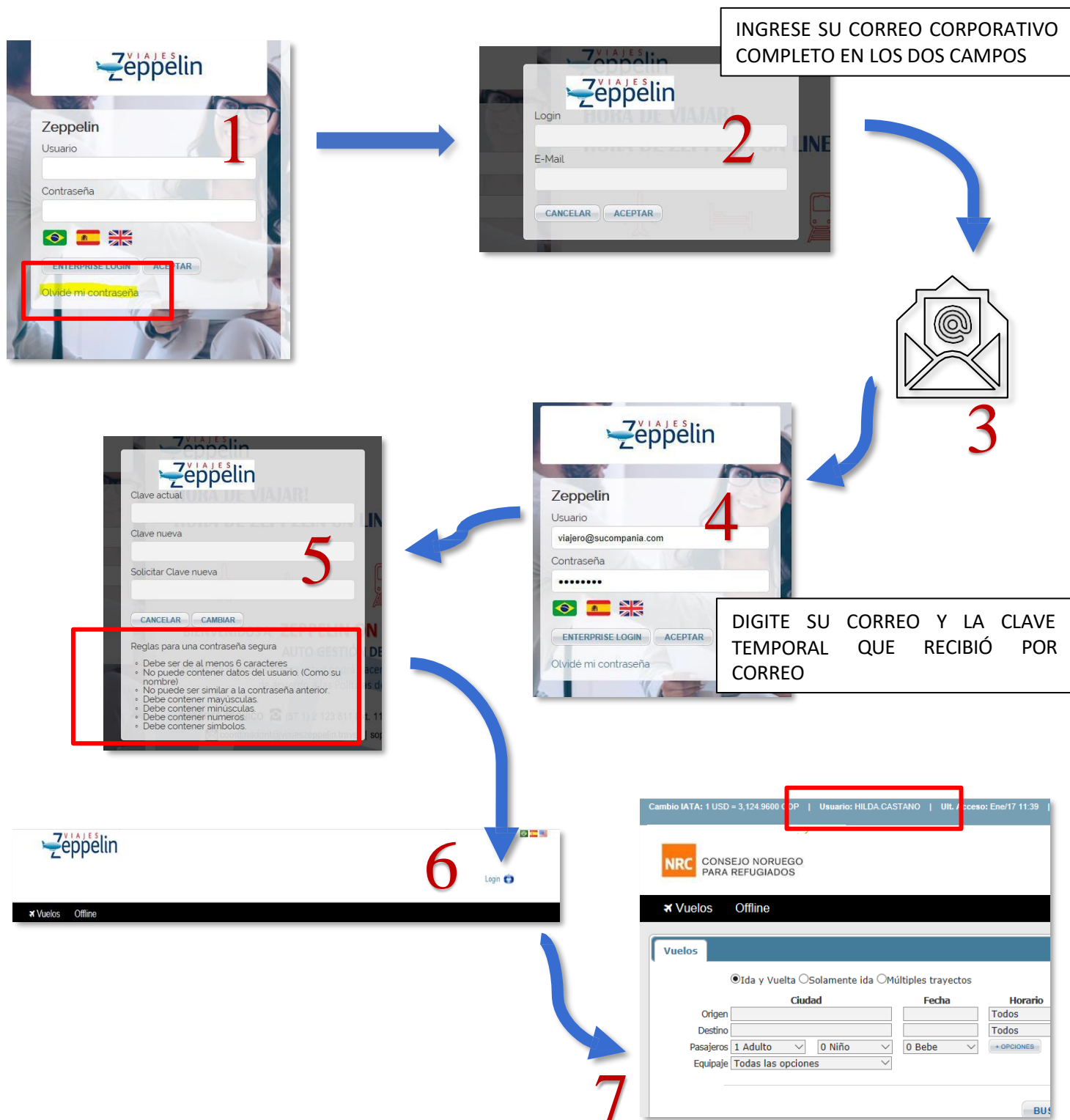
Cancelaciones de Reserva

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.

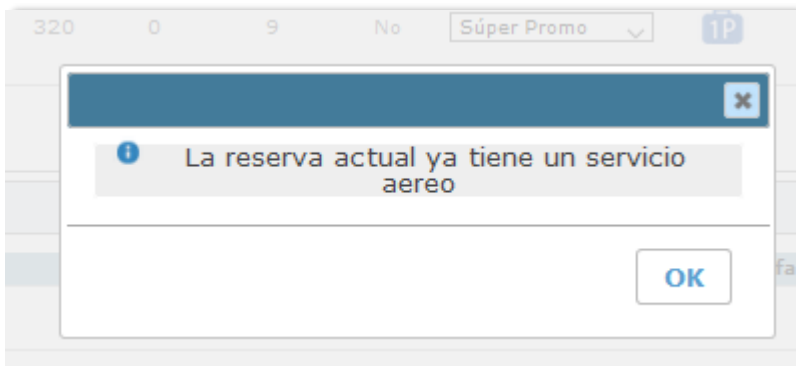
Nombres Ficticios: Se considera como nombre ficticio, aquellos nombres que han sido ingresados de manera incorrecta, o que tengan alta probabilidad de no ser pasajeros reales. El cargo será de USD \$30.00 por pasajero

- *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 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.
