



# MANUAL RESERVAS

ZEPPELIN ON LINE

Versión

Manuales usuarios V2 actualización 2019

Coordinador Proyectos  
[coordinadorit@viajeszeppelin.travel](mailto:coordinadorit@viajeszeppelin.travel)

## Tabla de Contenido

<b>Solicitudes de Vuelo</b>	<b>2</b>
<b>Solicitudes de Hotel</b>	<b>6</b>
<b>Solicitudes de Viáticos</b>	<b>7</b>
<b>Centros de Costos y Aprobadores</b>	<b>8</b>
<b>Información Adicional</b>	<b>8</b>
<b>Políticas de Viajes</b>	<b>10</b>
<b>Políticas de Equipaje en Reservas</b>	<b>10</b>
<b>Preguntas Frecuentes</b>	<b>11</b>
<b>¿Puedo realizar un cambio sobre mi reserva Aprobada?</b>	<b>12</b>
<b>Cancelaciones de Reserva</b>	<b>12</b>
<b>Recuperar Contraseña</b>	<b>13</b>
<b>Malas Prácticas en Reservas</b>	<b>14</b>
<b>Duplicidad en reserva:</b>	<b>14</b>
<b>Churning:</b>	<b>14</b>
<b>Nombres Ficticios:</b>	<b>14</b>
<b>Advertencias que Genera la Herramienta</b>	<b>15</b>
<b>Responsabilidades del Usuario</b>	<b>16</b>
<b>Glosario</b>	<b>16</b>
<b>Datos de Soporte Viajes Zeppelin</b>	<b>17</b>

## 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 **+ OPCIONES** encontrará filtros para sesgar su búsqueda:



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.

HOME / Disponibilidad

Buscar Vuelos

Mejores precios

Vuelo directo Lan Chile COP 375,060 Avianca COP 640,560 Satena -

1 Esc / Parada COP 508,530 - COP 1,003,030

Vuelos Disponibles

COTIZACIÓN POR EMAIL IMPRIMIR COTIZACIÓN

Prev 1 2 3 Next

Seleccionar Todos (Cotización o Tripnote)

COP 375,060 INFO

Sis	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Esc / Parada	Base	Equipaje
<input checked="" type="checkbox"/>	1A	Call (CLO) Jue, 15 Mar 08:18	Bogotá (BOG) Jue, 15 Mar 09:18	059m	319	0	G02SL4ZJ Standard economy	

Ordenar por

PRECIO

Precio 375,060 - 1,003,030

Duración De Vuelo Ida 0h:58m - 15h:34m

Duración De Vuelo Regreso 1h:04m - 2h:00m

Horarios de salida

Mejores precios

Vuelo directo Lan Chile COP 332,110 Avianca COP 416,620

1 Esc / Parada COP 265,610 338,090

Vuelos Disponibles

COTIZACIÓN POR EMAIL IMPRIMIR COTIZACIÓN

Seleccionar Todos (Cotización o Tripnote)

COP 265,610 INFO

Sis	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Esc / Parada	Base	Equipaje
<input checked="" type="checkbox"/>	1A	Bogotá (BOG) Dom, 17 Sep 21:47	Cartagena (CTG) Dom, 17 Sep 23:12	1h:35m	319	1	AZYSLSZJ Standard economy	
<input checked="" type="checkbox"/>	1A	Cartagena (CTG) Lun, 18 Sep 11:01	Medellín (MDE) Lun, 18 Sep 12:12	1h:12m	319	0	G02SL4ZJ Standard economy	
<input checked="" type="checkbox"/>	1A	Medellín (MDE) Mié, 18 Oct 09:34	Bogotá (BOG) Mié, 18 Oct 09:33	059m	319	0	AFZSL4RQ Standard economy	
<input checked="" type="checkbox"/>	1A	Medellín (MDE) Mié, 18 Oct 08:44	Bogotá (BOG) Mié, 18 Oct 07:33	059m	319	0	AFZSL4RQ Standard economy	

SELECCIONAR

338,090 INFO

Sis	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Esc / Parada	Base	Equipaje
<input checked="" type="checkbox"/>	1A	Bogotá (BOG) Dom, 17 Sep 23:23	Cartagena (CTG) Lun, 18 Sep 00:58	1h:32m +1 día	321	1	UES0R0RQ Standard economy	
<input checked="" type="checkbox"/>	1A	Cartagena (CTG) Lun, 18 Sep 11:20	Medellín (MDE) Lun, 18 Sep 12:33	1h:13m +1 día	320	0	UES0R0RQ Standard economy	

SELECCIONAR

Filtros

Precio 265,610 - 416,620

Duración De Vuelo Ida 0h:58m - 54h:29m

Duración De Vuelo Regreso 0h:58m - 09:57m

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

Lan Chile

Avianca

Aeropuertos partida

(BOG) Bogotá

Aeropuertos Destino

(MDE) José María Córdova

Aeropuertos llegada

(BOG) Bogotá

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

Sis	Cía/Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Esc / Parada	Clases	Equipaje	Valores
EF	VE 9310	Bogotá (BOG) Mie, 16 May 05:10	Medellín (MDE) Mie, 16 May 06:10	1h:00m	AT5	2	Econo 645,967.00	TP	COP Adulto 499,000.00 Total 645,967.00
EF	VE 9323	Bucaramanga (BGA) Mie, 16 May 13:40	Medellín (MDE) Mie, 16 May 14:35	055m	341				
EF	VE 7777	Bucaramanga (BGA) Mie, 16 May 20:00	Medellín (MDE) Mie, 16 May 21:00	1h:00m	341				
1A	AV 9322	Bogotá (BOG) Mie, 16 May 05:30	Medellín (MDE) Mie, 16 May 06:29	059m	321	0	Econo 269,107.00	TP	COP Adulto 195,500.00 Total 269,107.00
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		COP Adulto 333,000.00 Total 432,727.00

BÚSQUEDA POR HORARIO

Selección Todos (Cotización o Triparte) Ordenar por

COP 265,610

Sis	Vuelo	Salida	Llegada	Dur	Avión	Esc / Parada	Base	Equipaje
<input checked="" type="checkbox"/>	1A	LA 4118	Bogotá (BOG) Dom, 17 Sep 21:47	Cartagena (CTG) Dom, 17 Sep 23:12	1h:25m	319	1	AZYSL2J Standard economy
<input checked="" type="checkbox"/>	1A	LA 4293	Cartagena (CTG) Lun, 18 Sep 11:01	Medellín (MDE) Lun, 18 Sep 12:13	1h:12m	319		O0YSL2J Standard economy
<input checked="" type="checkbox"/>	1A	LA 4028	Medellín (MDE) Mie, 18 Oct 09:34	Bogotá (BOG) Mie, 18 Oct 09:29	055m	319	0	AF2SLMSJ Standard economy
<input checked="" type="checkbox"/>	1A	LA 4041	Medellín (MDE) Mie, 18 Oct 09:44	Bogotá (BOG) Mie, 18 Oct 07:26	055m	319	0	AF2SLMSJ Standard economy

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

**Tarifa sujeta a cambios sin previo aviso**

amadeus ws

**Detalles de la tarifa** Cerrar

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

**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	Apellidos	Nombre	Tipo	Tipo ID	Identificación	E-Mail
MR	DIAZ	PABLO	ADT	Cedula	32659874	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	Apellidos	Nombre	Tipo	Tipo ID	Identificación	E-Mail
MR	DIAZ	CARLOS	ADT	Cedula	98563214	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.

**Seleccionar Hotel**

Solicitar Alojamiento  
  Alojamiento en Casa Familiar  
  Compartir habitación

Ciudad:   
 Check In (dd/mm/yyyy):   
 Check Out (dd/mm/yyyy):

Hotel 1:  ⓘ  
 Hotel 2:  ⓘ

Hotel 3:  ⓘ  
 Hotel 4:  ⓘ

Observaciones:

Para ver la información del hotel y si el desayuno está incluido, debes dar clic en ⓘ

Campos	Hotel Seleccionado
Ciudad	Cali ,Valle del Cauca (CLO)
Nombre	HAMPTON CALI
Dirección	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 a la política de viáticos por viajeros, mostrara el valor total por la cantidad de días solicitados.

**Solicitud de viáticos**

Personas	Cargo	Gerente(Jefe)
1	Auxiliar Administrativo	Jesus Ruiz

Moneda	Días	x	Valor Diario	=	Valor Manutención	+	Valor Adicional	+	Taxis y buses	=	Total Solicitado
COP	3	x	75,000.00	=	225,000	+	0	+	61,500	=	<b>286,500</b>

Observaciones

8. Si se requiere solicitar viáticos por porción terrestre, debes seleccionar en los campos de **Salida** y **Regreso**, las rutas que desea.

Necesitas viáticos adicionales para trayectos intermunicipales/Transporte aeropuerto?

#01	Salida Armenia (axm)	Regreso Pereira (61.500 - pei)	Valor Política 61,500	Valor solicitado 61,500	Observaciones
					+ -
					Taxis y buses 61,500

9. Se puede adicionar más trayectos de porción terrestre dando clic en 

Necesitas viáticos adicionales para trayectos intermunicipales/Transporte aeropuerto?

#01	Salida Armenia (axm)	Regreso Pereira (61.500 - pei)	Valor Política 61,500	Valor solicitado 61,500	Observaciones
#02	Salida	Regreso	Valor Política	Valor solicitado	Observaciones
#03	Salida	Regreso	Valor Política	Valor solicitado	Observaciones
					+ -
					Taxis y buses 61,500

## Centros de Costos y Aprobadores

10. 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 necesitará de un Aprobador, si su viaje es internacional necesitará de dos Aprobadores de acuerdo con el procedimiento de política de viajes Credibanco, estos aprobadores ya se encuentran parametrizados en la herramienta.



Centro de costo

Nombre del Centro de Costo	Porcentaje	+ADICIONAR
100000 Presidencial	100	-REMOVER



Lista de aprobadores

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

Seleccione	Nombre aprobador	Estado	Ver Mas
SI			

## Información Adicional

11. 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

Info Voucher

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

12. Proceder con la creación de la reserva deves dar clic el botón

**CREAR RESERVA**

13. 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.

zepelin.kontroltravel.com/retrieve.aspx?bitSource=Interno&bitLoc=AAAPUWW&EReserva=5

Cambio IVA: 1 USD = 2.912.830 COP | Usuario: admin@zepelin | UE Actual: Abr/25 10:28 | Agencia: FARMA DE COLO | Cliente: FARMA DE COLOMBIA | Cambio perfil | Cambio Contraseña | Tel

Reservas Finalizar Reserva AAAPUWW

908 (LOC INTERNO) | Loc: | Base:

---

Vuelos Hoteles

HOME / Retrieve

**Datos de reserva**

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**

VER POLÍTICAS | ADICIONAR PRODUCTO | SOLICITAR RESERVA | VER RESERVA | CANCELAR REV VUELO

**Información adicional**

Agencia: Corporativo Zepelin | Cliente: FARMA DE COLOMBIA | W 1000 | ACTUALIZAR

**Vuelos**

RENOVAR TARIFA AMADEUS | AGIR MILES | 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	Mie, 02 May 2018 06:29	059m	O	OES00R3Q	✓	No	0	No	1 P	HK
AV 9325	MDE	Vie, 11 May 2018 05:33	BOG	Vie, 11 May 2018 06:30	057m	U	UZS03R3Q	✓	No	0	No	1 P	HK

**Tarifas**

Cia	Tipo	Cost.	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 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 **7 días**
2. Número de días anticipados para reservas de vuelos internacionales **15 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.

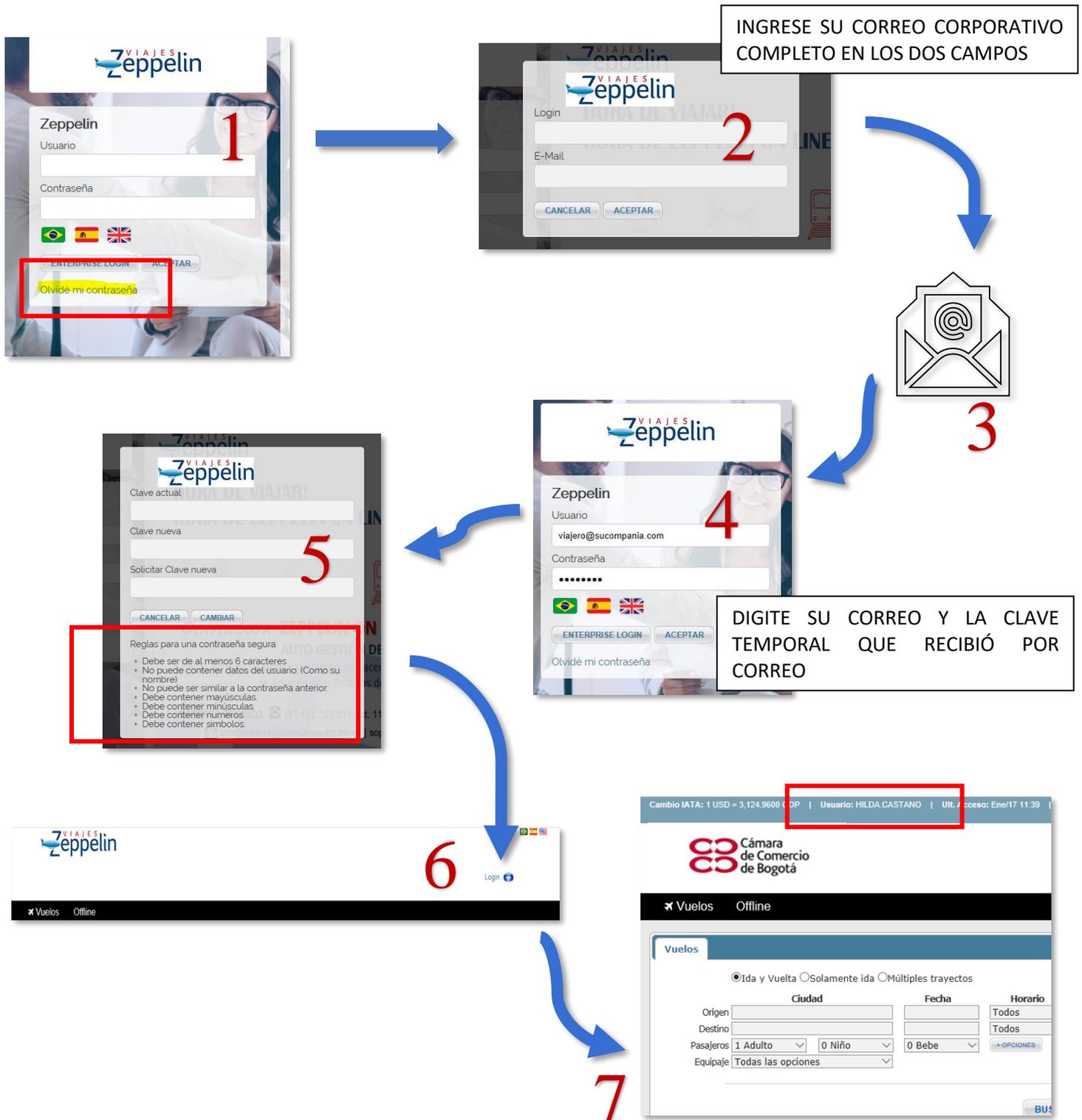
## Cancelaciones de Reserva

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.

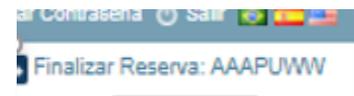
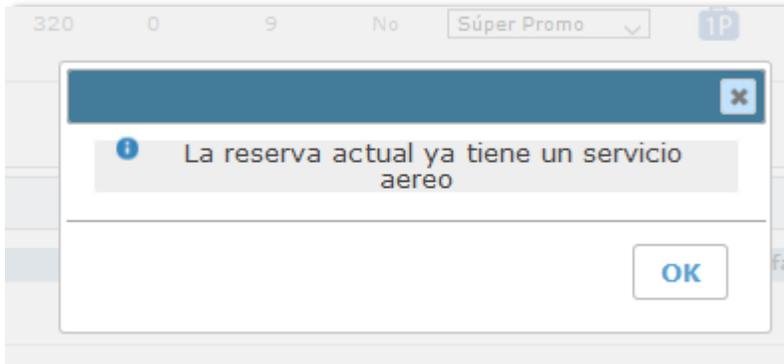
**Nombres Ficticios:** Se considera como nombre ficticio, aquellos nombres que han sido ingresados de manera incorrecta, o que tengan alta probabilidad de no ser pasajeros reales. El cargo será de USD \$30.00 por pasajero

- *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](mailto: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.

---