



Guía general para la creación y gestión de reservas

Viva en GDS.

1. Solo aplica en bookings realizados para vuelos de Viva en GDSs Sabre o Amadeus.
2. Las agencias podrán reservar vuelos directos y redondos de Viva en GDS sujetos a la disponibilidad de clases en los vuelos.
3. Para reservas en vuelos redondos es mandatorio que los dos segmentos se generen en la misma familia tarifaria.
4. El tiempo límite para emisión del boleto es de 4hrs después del booking. Después de este plazo el booking será cancelado.
5. Para reservas en segmentos internacionales es mandatorio que las agencias agreguen la información completa de los pasajeros (Security Flight Passenger Data) SFPD, así como (Passport and Advanced Passenger Information) APIS, de no hacerlo la agencia puede ser sujeta a un débito.
6. Es mandatorio que el pago de la reserva / emisión del boleto se realicen directa y exclusivamente en GDS. No es permitido generar el booking en GDS para posteriormente pagarlo en web, app o call center. (El incumplir este punto es sujeto a una penalización por medio de una nota de débito)
7. La agencia podrá solicitar la devolución del pago del boleto de forma voluntaria cancelando los segmentos en el PNR dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la emisión del boleto y al menos 4 (cuatro) horas antes de la salida programada del vuelo.
 - a. Para realizar la solicitud de reembolso en el periodo de 24 horas de la compra se deberán eliminar los segmentos en el PNR, posteriormente se debe solicitar el reembolso vía BSPLink / ARC IAR*.
 - i. El periodo que consideraremos para el cálculo de las 24 horas será desde la fecha / hora de la emisión, a la fecha / hora de la eliminación de los segmentos en el PNR.

Ejemplo:

1. Reserva 21 de octubre 2024 18:00 horas.
2. Emisión 21 de octubre 2024 19:00 horas.
3. Fecha límite **para cancelar los segmentos en el PNR** 22 de octubre 2024 18:59 horas.
4. Posteriormente el reembolso se solicita en BSPLink* / ARC IAR**. (El reembolso debe ser solicitado en un plazo no mayor a 4 meses de la fecha de emisión de los boletos)

*En caso de solicitudes de **reembolsos BSP** es necesario indicar en el apartado de BSPLink "Reason for Refund" la leyenda FLEX 24hrs y el PNR de Viva. Una vez validemos que los segmentos fueron cancelados del PNR dentro de las 24hrs a partir de la emisión procederemos con la aprobación del reembolso en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

En caso de solicitudes de **reembolsos ARC es necesario solicitar el waiver para reembolso escribiendo al correo ventas.gds@vivaerobus.com o sales.gds@vivaerobus.com

8. Una vez realizada la emisión la agencia podrá agregar a la reserva servicios adicionales (asignación de asiento, equipaje adicional, etc), generar Web Check-In o la facturación de la reserva directamente desde el portal de Viva, desde el apartado “Mi Reserva”, para acceder al módulo de gestión “Mi Reserva” se requiere el PNR de la aerolínea y apellido del pasajero.

Mi reserva **Haz check-in**

9. Cambios de itinerario (vuelo / fecha / ruta) deben ser realizados directamente en GDS. (Realizar cambios de itinerario desde el sitio de Viva o APP en reservas GDS está sujeto a la aplicación de una nota de débito)
- a. No hay cargos por cambios, solo diferencia tarifaria en caso de aplicar.
 - i. Si la tarifa seleccionada es menor a la original el remanente no será devuelto.
 - b. Para boletos en vuelo redondo no utilizados se permiten cambios de ruta completos, siempre y cuando la nueva ruta corresponda a un viaje redondo, sujeto a las condiciones tarifarias aplicables.
 - c. En itinerarios de vuelo redondo, no se permiten cambios parciales de ruta para uno de los segmentos, por lo que cualquier modificación deberá mantenerse dentro de la ruta original (origen–destino). En consecuencia, no están permitidos itinerarios tipo open jaw.
 - i. Para boletos parcialmente utilizados, cualquier cambio deberá procesarse de forma manual, no siendo aplicable el cambio automático.
 - d. En caso de que la reserva tuviera asientos asignados antes de gestionar el cambio voluntario, la agencia podrá solicitar la reasignación de asientos sin cargo mediante un correo a ventas.gds@vivaaerobus.com
10. Cambios de nombre deben generarse con cargo desde el portal web, apartado “Mi Reserva”.
- a. No se permitirá el cambio de nombre después de la salida de uno de los segmentos del PNR.
 - b. Después de generar el cambio de nombre en el portal web, es indispensable reexpedir el boleto, la reexpedición se debe realizar con costo \$0.
 - c. Las correcciones de nombre de hasta 3 caracteres o apellidos invertidos se realizan sin cargo mediante la página web o solicitándolas vía correo un correo a las direcciones de soporte a agencias que reservan en GDS. ventas.gds@vivaaerobus.com
 - i. Para más información sobre cambios y correcciones de nombre en reservas GDS ver **ANEXO 1** de este documento.
11. La revalidación de boletos por cambios no es permitida, para cualquier cambio en reservas GDS se deberá reexpedir el boleto.
12. No se permitirán cambios en reservaciones ni segmentos para los que ya se haya realizado Web Check-In. En caso de haber realizado el Web Check-In es indispensable removerlo a todos los pasajeros del PNR para realizar los cambios. Para remover el Web Check-In se debe acceder al portal de Viva apartado “Mi Reserva” o solicitándolas vía correo a las direcciones de soporte a agencias que reservan en GDS. ventas.gds@vivaaerobus.com
13. No se permiten cambios dentro de las 4 horas anteriores al vuelo.
14. La permisibilidad de cambios en reservas está sujeta disponibilidad y a los atributos de la familia tarifaria o clase de servicio seleccionada.
15. Los cambios deben de ser solicitados dentro del periodo de la validez del boleto (1 año)

Para cambios involuntarios, reembolsos y penalidades por malas prácticas por favor revisar la política de Viva disponible en;

Español:

<https://www.vivaaerobus.com/es-mx/legal/politicas-compensacion-agencias>

Inglés:

<https://www.vivaaerobus.com/en-us/legal/policies-for-passenger-protection>

Para cualquier duda adicional sobre reembolsos, reservas o incidencias en GDS escribir a;

Español:

ventas.gds@vivaaerobus.com

Inglés:

sales.gds@vivaaerobus.com

Anexo 1

Procedimiento para Cambios y Correcciones de Nombre en reservas GDS.

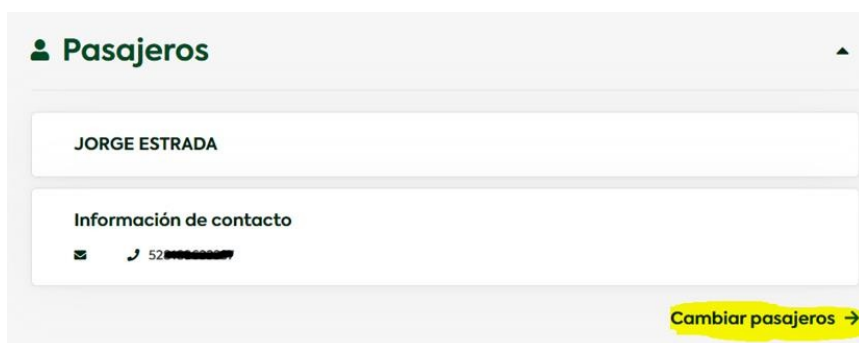
Puedes gestionar cambios de nombre y correcciones para reservas del GDS directamente desde nuestro portal, el servicio de cambio de nombre tiene cargo y este se paga directamente en la página, las correcciones de hasta 3 caracteres se realizan sin cargo.

El procedimiento para cambio o corrección de nombre de reservas GDS es el siguiente;

1. Se deben generar desde nuestra página WEB con el PNR de la aerolínea y apellido del pasajero.
Apartado “Mi reserva”.

Reservar Información **Mi reserva** Haz check-in

2. Debes dar click en cambiar pasajeros.



3. Te desplegará un formulario con el nombre de los pasajeros, selecciona el que vas a cambiar (antes de introducir los nuevos datos da click en limpiar formulario)



4. Una vez realices el cambio de nombre o corrección la página te indicará si debes o no realizar un pago de acuerdo con nuestras políticas.
5. Para finalizar el proceso **reexpide desde el GDS** con el nuevo nombre **sobre el mismo PNR** y cargo \$0 introduciendo el waiver **CNWEBVB** en el endoso del boleto.
6. La reexpedición debe hacerse sobre el PNR original. No se debe generar un PNR nuevo.

Nota:

- La permisibilidad de cambios en reservas está sujeta a los atributos de la familia tarifara o clase de servicio seleccionada.
- El cambio de nombre y correcciones no aplican para vuelos RT si ya pasó el primer segmento.
- No se permiten cambios o correcciones dentro de las 4 horas anteriores al vuelo.

- El cambio de nombre y correcciones no puede ser realizado para reservas a las que ya se les generó el Web Check in. (En caso de ya haber generado Web Check In este debe ser anulado directamente desde la página web, apartado “Check In” para todos los pasajeros de la reserva)

Anexo 2

Boleto Abierto con segmentos Viva en GDS. (Sin segmento(s) en PNR).

Todas nuestras tarifas -exceptuando tarifa ZERO- permiten cancelar los segmentos en el PNR manteniendo el boleto abierto para su uso futuro, siempre que se hayan removido los segmentos activos del PNR al menos 4 horas previas a los vuelos.

- En boletos abiertos no utilizados puede aplicarse cambio de ruta y/o pasajero, sujeto a cargos adicionales en caso de aplicar.
- Para boletos abiertos parcialmente usados el tramo abierto aplica para misma ruta y pasajero.

La vigencia para utilizar los boletos abiertos es de un año partiendo de la fecha de compra, adicionalmente el(los) vuelo(s) seleccionado(s) no debe(n) ser posterior(es) a un año después de la compra.

- La reactivación de los tickets abiertos no requiere alguna autorización especial o waiver.

Anexo 3

UPSELL a Familias Tarifarias Superiores.

Viva permite realizar upsell en reservas GDS a familias tarifarias superiores. Para realizar el upsell, deberán tomarse los segmentos originalmente confirmados en la reserva, en la clase más baja disponible al momento de realizar el upsell, y generar la reemisión del boleto en la familia tarifaria superior deseada.

- El upsell deberá gestionarse con al menos cuatro 4 horas de anticipación a la salida programada del primer vuelo.
 - La realización de upsells no implica un cargo por por cambio; únicamente se deberá cubrir el pago de la diferencia tarifaria correspondiente para la familia superior.
- Los upsell no están permitidos en boletos parcialmente utilizados.

FAQ

¿Cuál es el modelo tarifario de Viva en GDS?

R: Las tarifas y clases de reservación del contenido de Viva en GDS se encuentran agrupadas por familias tarifarias ZERO, SWITCH CHECK, SWITCH CARRY y SMART. Cada una de nuestras clases tarifarias contiene las 4 modalidades.

¿Cuáles son los atributos / beneficios de las tarifas de Viva en GDS?

ZERO	SWITCH CHECK	SWITCH CARRY	SMART
1 Artículo personal.	1 Artículo personal.	1 Artículo personal.	1 Artículo personal.
	15 kg de maleta documentada.	10 kg de maleta de mano.	2 maletas de mano (15 kg en total)
	Hasta 3 cambios gratuitos.	Hasta 3 cambios gratuitos.	Cambios ilimitados gratuitos.
			25 kg de equipaje documentado.
			Selección de asiento regular sin costo.

¿Cuál es el punto de contacto para soporte a agencias que reservan en GDS?

R: Español: ventas.gds@vivaerobus.com

¿Tienen algún punto de contacto específico para reembolsos?

R: Los puntos de contacto son los mismos.

Español: ventas.gds@vivaerobus.com

Inglés: sales.gds@vivaerobus.com

¿Soy agencia ARC GDS, a que correo debo solicitar los Waivers para reembolsos?

R: sales.gds@vivaerobus.com o ventas.gds@vivaerobus.com

¿Están los reembolsos habilitados en BSPLink y ARC IAR?

R: Si, los reembolsos se encuentran habilitados en BSPLink y ARC IAR, sin embargo, las tarifas solo son reembolsables en casos específicos. (Para reembolsos de casos específicos en emisiones realizadas en ARC es necesario solicitar un código waiver de reembolso escribiendo a los correos sales.gds@vivaerobus.com o ventas.gds@vivaerobus.com)

¿Está permitido anular (VOID) los cupones en boletos de Viva?

R: No, para cancelar un boleto dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la emisión por favor siga las instrucciones del punto 7.a. de esta guía.

¿Está permitido el reembolso por situaciones médicas?

R: Viva reembolsará por casos en los cuales el(los) pasajero(s) se vea(n) imposibilitado(s) a abordar un vuelo en la fecha programada a consecuencia del fallecimiento de un Familiar Cercano o una enfermedad grave que impida que el(los) Pasajero(s) utilice(n) el(los) vuelo(s), siempre y cuando se presente y acredite de manera fehaciente a Viva el certificado de defunción o el certificado médico correspondiente

¿Cuál es el cargo por penalidad en caso de cambio de itinerario voluntario?

R: Viva no cobra penalidad por cambios voluntarios de itinerario, solo diferencia tarifaria en caso de aplicar.

¿Cuál es la política de Viva en caso de cambios involuntarios por afectación para reservas realizadas en GDS?

R: Nuestras políticas para cambios involuntarios por afectación pueden ser consultadas en;

Español: <https://www.vivaerobus.com/es-mx/legal/politicas-compensacion-agencias>

Inglés: <https://www.vivaerobus.com/en-us/legal/policies-for-passenger-protection>

¿Generar NoShow en el segmento de salida afecta la validez del segmento de regreso?

R: En boletos emitidos para itinerarios de viaje redondo, la no presentación del pasajero al vuelo correspondiente al primer cupón de vuelo (segmento de ida) no implicará, por sí misma, la cancelación automática de los cupones subsecuentes del boleto. En consecuencia, el cupón correspondiente al segmento de regreso podrá mantenerse válido para su utilización, siempre que el boleto permanezca vigente y se cumplan las condiciones tarifarias aplicables al momento de su uso.

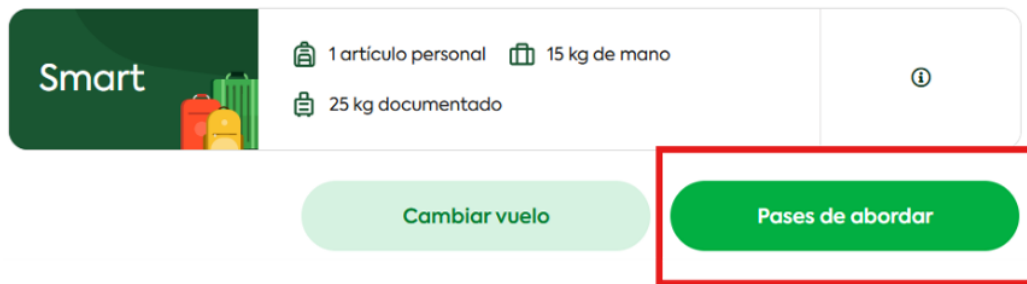
Estoy realizando un cambio de vuelo en GDS y me sigue apareciendo el vuelo original, ¿Cómo lo elimino?

R: Esta situación se debe a que el segmento que estás intentando cambiar ya se encuentra en estatus Check In para alguno de los pasajeros en la reserva. Para poder realizar el cambio de itinerario debes anular el Web Check In desde el apartado "Mi reserva" en el sitio web de Viva, o solicitar la anulación del Web Check In al correo ventas.gds@vivaerobus.com

¿Cuál es el procedimiento para anular el Check-in desde la página de Viva?

*Nota: *La opción para anular el Check-in no se encontrará disponible si el vuelo está a menos de 4hrs del departure.*

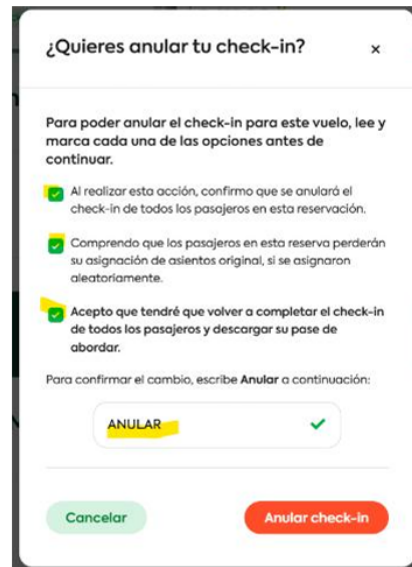
R: Para anular el Check-In se debe acceder al apartado “Mi reserva” en el sitio web de Viva, una vez ingresado el apellido y clave de reservación del(los) pasajero(s) se debe dar click en el botón “Pases de Abordar”



Posteriormente en la siguiente pantalla se deberá seleccionar la opción de anular check-in.



Seleccionar todos los recuadros y agrega la palabra ANULAR en el último recuadro:



¿Es posible realizar reexpedición automática en Amadeus GDS?

R: Las reexpediciones automáticas de TKTs en Amadeus GDS están permitidas.

¿Es posible realizar la excepción del impuesto al turismo en México UK para pasajeros mexicanos con vuelos internacionales que no originan en México?

R: Si, el impuesto al turismo UK puede ser retirado directamente desde el GDS para pasajeros ciudadanos mexicanos en vuelos internacionales que no originan en México. Para retirar el impuesto UK es mandatorio agregar el número de pasaporte y nacionalidad del pasajero en un OSI dentro del PNR de la reserva. La entrada para retirar el UK de la cotización de la tarifa dependerá del GDS en el cual se realizó la reserva (Sugerimos a las agencias contactar a su área de soporte de Sabre o Amadeus para conocer la forma de retirar el impuesto UK en reservas GDS)

Las Agencias de Viajes serán sujetas a una nota de débito en caso de que el impuesto haya sido retirado del boleto para pasajeros que no son mexicanos, asimismo si la información OSI no fue agregada en el PNR.

¿Tienen algún esquema general de comisiones para reservas en GDS?

R: Todas las emisiones de boletos de GDS para segmentos de Viva deben ser comisionadas al 0%. A excepción de agencias que tengan un acuerdo de comisiones privado vigente en GDS otorgado por Viva; acuerdos de comisiones vigentes en BSP/ARC otorgados por Viva a las agencias en general previa notificación; y/o agencias que emiten mediante BSP Colombia. El agregar una comisión no autorizada al momento de emitir es sujeto a la generación de una penalidad como nota de débito.

¿Cuál es la política de ADMs de Viva?

R: Nuestras políticas de ADMs pueden ser consultadas en;

Español: <https://www.vivaaerobus.com/es-mx/legal/politicas-compensacion-agencias>

Inglés: <https://www.vivaaerobus.com/en-us/legal/policies-for-passenger-protection>

Actualizado 05abr2026.