

Apreciadas Agencias de Viaje,

Espero que usted, su familia y seres queridos estén bien y se mantengan sanos durante este tiempo, mientras continuamos manejando la pandemia de COVID-19 y sus impactos.

Todos estamos viendo de primera mano los desafíos sin precedentes y los efectos preocupantes que la pandemia está creando para el sector aéreo mundial y la industria turística en general. El tráfico mundial de pasajeros ha disminuido en más de un 90 por ciento. Aunque esperamos que las restricciones de viaje impuestas por el gobierno se levanten pronto de forma gradual, sabemos que los viajes nacionales e internacionales no serán los mismos en el futuro y que los efectos serán duraderos. Usted es un socio fundamental para Avianca y mientras continuamos afrontando los retos de nuestra industria, quiero ponerle al día sobre las acciones que estamos tomando para asegurarnos de que Avianca tiene la fuerza financiera para continuar trabajando con usted en el futuro.

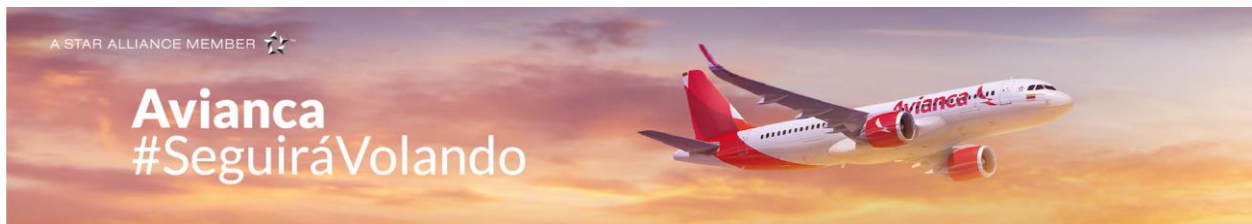
Luego de considerar muchas opciones para sostener nuestro negocio, Avianca ha presentado voluntariamente un procedimiento de reorganización en virtud del Capítulo 11 del Código de Bancarrota de los Estados Unidos. Lo hicimos para proteger nuestro negocio mientras continuamos haciendo frente a los efectos de la pandemia de COVID-19, así como para abordar de manera integral nuestra deuda y otros compromisos. **Tenga la seguridad de que Avianca seguirá operando, trabajando con nuestros socios y sirviendo a nuestros clientes durante este proceso.**

**Para nuestros socios de agencias:**

- **Esperamos cumplir los contratos actuales y continuar vendiendo y distribuyendo nuestros productos a través de todos los canales directos e indirectos**, incluyendo las agencias, Avianca.com, CTOs, REX, GDS, Direct Connect y GSA.
- **Esperamos mantener nuestro programa de lealtad corporativa y seguir pagando comisiones a nuestros socios de agencias.** Esto incluye las comisiones asociadas con la venta de tiquetes realizada antes de la presentación del Capítulo 11, que esperamos pagar a su vencimiento de acuerdo con nuestras prácticas normales.
- **También esperamos honrar cualquier obligación previa con los operadores de turismo o de los servicios de charter**, así como continuar pagando las reclamaciones indiscutibles de los reembolsos de los clientes.

**Para nuestros clientes:**

- Ellos podrán seguir organizando viajes y volando con Avianca de la misma manera que siempre lo han hecho.
- Una vez que se levanten gradualmente las restricciones de viaje de COVID-19, pueden estar seguros de que nuestros pasajeros seguirán contando con Avianca con viajes aéreos seguros y



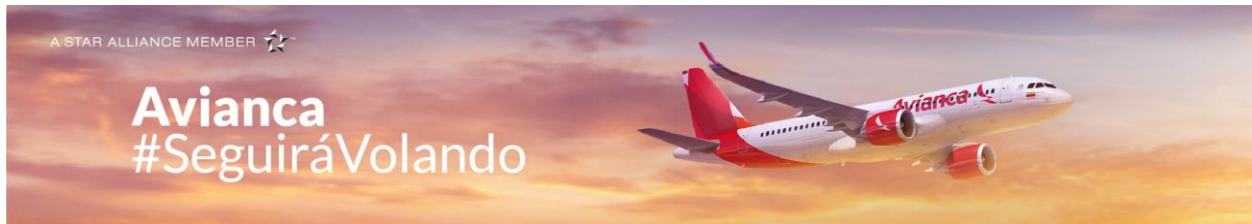
fiables y un servicio de alta calidad. La seguridad y el bienestar de los clientes seguirá siendo una prioridad para nosotros hoy en día y en el futuro.

- Así mismo, seguirán activos los beneficios adicionales para viajeros frecuentes, como el acceso a las salas VIP, check-in prioritario, ascensos y otros beneficios.
- Nuestros clientes podrán utilizar los tiquetes, vouchers, cupones de viaje y cualquier servicio de viaje adicional comprado antes de que iniciáramos este proceso.
- Dado el impacto que COVID-19 ha tenido en los planes de viaje, continuaremos con nuestra política de flexibilidad. Sujeto a las políticas del gobierno, esperamos continuar permitiendo múltiples cambios, sin penalidades ni cargos por diferencias de tarifas para los tiquetes previamente reservados y/o nuevos comprados siempre y cuando el vuelo original y el cambiado sean hasta octubre 31 de 2020. Todos los clientes que hayan reservado o vayan a comprar vuelos durante este período pueden estar seguros de que pueden confiar en Avianca para sus viajes.

#### **Información importante sobre los miembros de LifeMiles™:**

- El programa LifeMiles™ es administrado por una compañía separada y NO es parte de la presentación del Capítulo 11 de Avianca.
- Los clientes de Avianca continuarán acumulando millas cuando vuelen con Avianca y podrán continuar redimiendo las millas acumuladas a través de LifeMiles™ para comprar tiquetes con Avianca durante este proceso. Los tiquetes comprados a través de la redención de millas de LifeMiles™ continuarán exentos de penalidad hasta octubre de 2020.
- Hemos ampliado el estatus de los miembros de Elite LifeMiles™ hasta enero 31 de 2022. Además, hemos reducido los requisitos para calificar para el estatus.
- También podrán seguir acumulando y canjeando millas del programa LifeMiles para los planes de viaje futuros, incluso con aliados en el Star Alliance y otras aerolíneas aliadas, en hoteles, agencias de alquiler de autos y otros socios participantes.

El proceso del Capítulo 11 es un proceso legal bien establecido en los Estados Unidos de América que es reconocido por otros países del mundo. Se trata de un proceso temporal que, de conformidad con las leyes de los Estados Unidos, permite a una empresa reorganizar sus operaciones y completar la reestructuración financiera bajo la supervisión del sistema judicial de los Estados Unidos. Es importante señalar que este proceso no es un procedimiento de insolvencia ni de liquidación. Durante este proceso, la Compañía continúa sus operaciones bajo el liderazgo de su Junta Directiva y el equipo de dirección de Avianca. Muchas empresas, incluidas las aerolíneas, han utilizado el proceso del Capítulo 11 para reorganizar sus obligaciones financieras y emerger como organizaciones más fuertes. Incluso Avianca se acogió en 2003 a un proceso del Capítulo 11 que le permitió fortalecerse para su posterior expansión en América Latina. Confiamos en que, con el apoyo gubernamental, saldremos de este proceso como una aerolínea más fuerte y eficiente.



Antes de la pandemia de COVID-19, el año pasado lanzó el plan "Avianca 2021", y de hecho, los resultados en la segunda mitad de 2019 y, los dos primeros meses de este año, fueron positivos. Como la mayor aerolínea de Colombia y El Salvador y la segunda más grande en América Latina, nos mantenemos firmes en nuestro compromiso de conectar a las personas, las familias y las empresas. Reconocemos que ustedes desempeñan un papel importante en nuestra capacidad de conectar a nuestros clientes con las personas y los lugares que aman y valoramos nuestra relación con su organización.

Los mantendremos informados a medida que avancemos en este proceso supervisado por el tribunal. Sabemos que puede recibir preguntas de sus clientes sobre este proceso, y hemos incluido un cuestionario para ayudarle con esas conversaciones. Si tiene alguna pregunta, por favor continúe comunicándose con su contacto habitual de Avianca.

Si necesita más información, puede acceder a recursos adicionales visitando nuestra página web [www.aviancaseguiravolando.com](http://www.aviancaseguiravolando.com). Las presentaciones judiciales y otros documentos relacionados con el proceso del Capítulo 11 en los Estados Unidos se pueden consultar en un sitio web separado administrado por el agente de reclamaciones de Avianca, Kurtzman Carson Consultants, en [www.kccllc.net/avianca](http://www.kccllc.net/avianca). También lo invitamos a visitar nuestra página web para obtener más información y detalles sobre nuestros esfuerzos en curso para navegar por la crisis de salud de COVID-19.

Avianca ha volado por los cielos y ha atendido con orgullo las necesidades de viaje de nuestros clientes durante más de 100 años. Gracias por ser parte de nuestra gran historia y por ayudarnos a conectar a la gente, las familias y los negocios. Esperamos trabajar juntos y seguir volando por los cielos en los años venideros.

Cúidese y esté bien. *#AviancaSeguiráVolando*

Sinceramente,

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Anko".

Anko van der Werff  
Chief Executive Officer, Avianca