




SEGURO QUE ADQUIRÍ CON HOPPER



Los retrasos y las cancelaciones son muy comunes últimamente. Protege tu viaje hoy mismo. ⓘ

Si tu vuelo a Buenos Aires se retrasa más de 1 hora o la aerolínea lo cancela durante tu viaje, te saldrá gratis. Hopper cubrirá el costo de un nuevo vuelo o te hará un reembolso de inmediato.

 **** 1350
Mastercard [Cambiar](#)

> **Desliza para añadir**
COP 115,160 en total 

[No agregar a mi viaje](#)

← Desglose de precios

Maria Paula Palacios Alba

Tarifa de base	COP 2,612,571
Impuestos y tarifas	COP 78,966
Boleto n.º	
Propina de Hopper	COP 10,000
Atención al cliente VIP	COP 208,730
Flash Sale descuento en vuelo	COP 89,455
Total	COP 2,820,811

Se realizará el cargo de esta reservación en COP.

Extras

Garantía por retraso de vuelo™	
COP 115,160 por viajero	COP 115,160

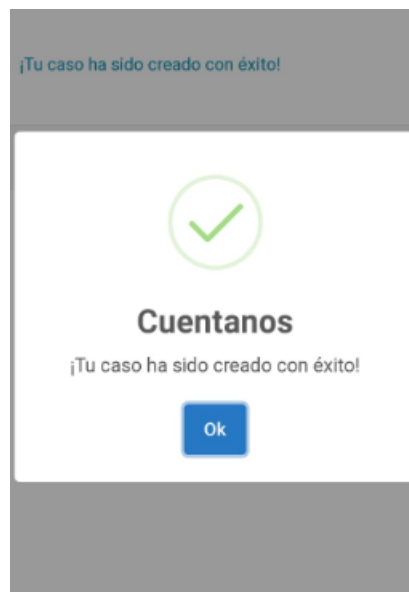
13 de mayo de 2023

Apreciados Viva air

Solicitud de confirmación de reserva

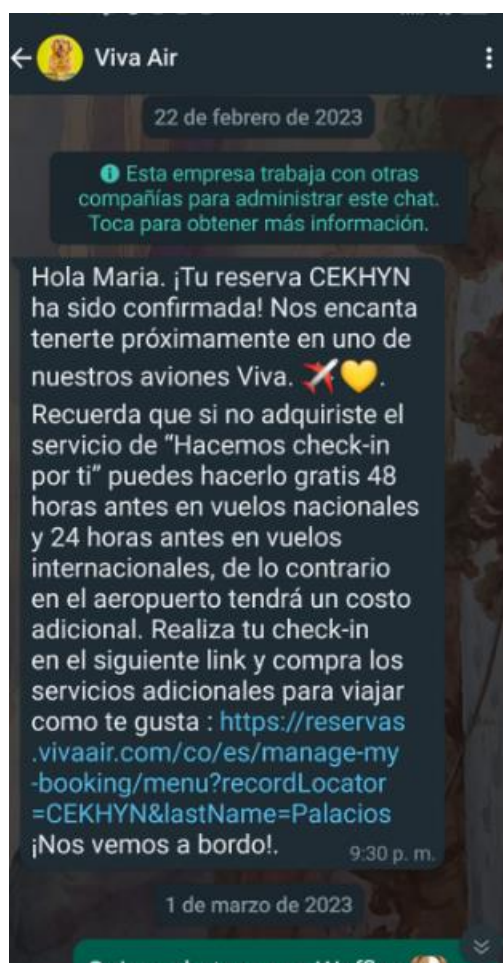
Yo María paula palacios alba con numero de cedula 1001047520 compré mis vuelos el día 22 de febrero del 2023 por medio de la plataforma digital Hopper que confirmo mi vuelo para las fechas del 14 al 30 de junio ida y vuelta a Buenos Aires Argentina. con código CEKHYN y numero de vuelo VH329

semanas después me entere de la terminación de funciones de Viva air, y desde allí no he recibido ningún tipo de información, por lo cual les solicito respetuosamente me confirmen la reserva, cumplan los servicios por los cuales pagué para las fechas ya establecidas, o me reubiquen en otra aerolínea para las mismas fechas pues ya invertí en planes y en la reserva del hotel.

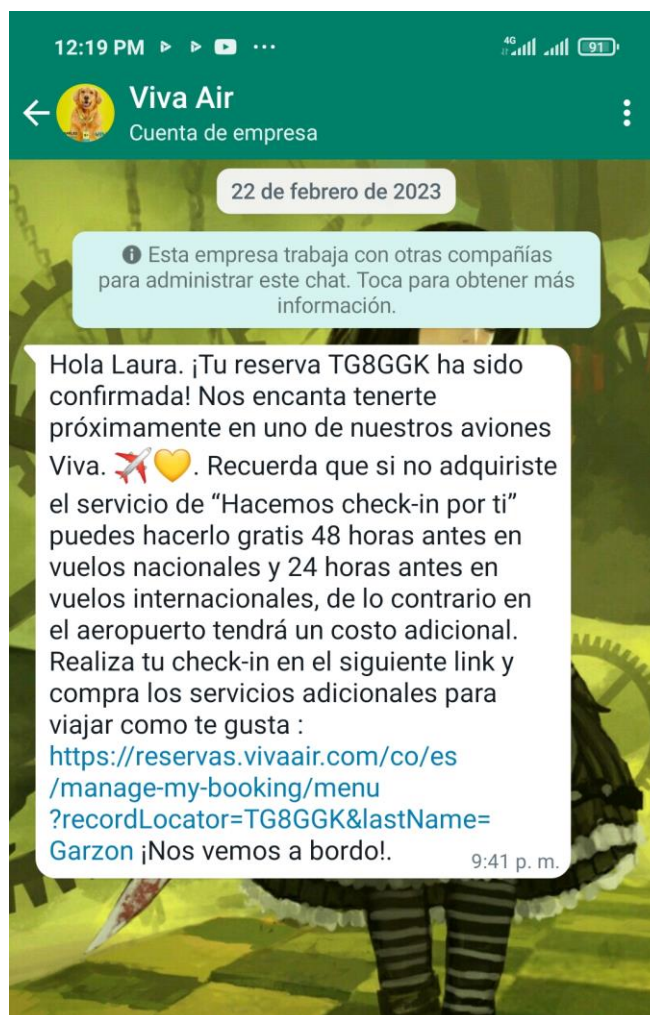


cabe destacar que esta información surge del formulario de solicitud de peticiones quejas o reclamos que dispuso viva air, y contiene lo que escribí en la solicitud de forma íntegra

Confirmación por whatsapp de la reserva del vuelo por parte de viva air



Confirmación por whatsapp de la reserva del vuelo por parte de viva air



Tu recibo de Airbnb



Identificador del recibo: RC5BZJTMKP · 24 de abril de 2023

San Cristóbal

15 noches en San Cristóbal

jue, 15 jun. 2023 → vie, 30 jun. 2023

Habitación de hotel · 3 camas · 3



huéspedes

Anfitrión: Yanina Aguirre

Código de confirmación: HMFJDJ8BR9Q

[Ir al itinerario](#) · [Ir al anuncio](#)

Viajero: Paula Palacios

Política de cancelación

Cancelación gratuita antes del 14 jun. a las 14:00. Si cancelas antes de las 14:00 de la fecha de llegada (15 jun.), recibirás un reembolso parcial.

Las horas límites se basan en el huso horario local del anuncio

¿Tienes alguna pregunta?

Puedes consultar los detalles sobre los pagos y los reembolsos en [Tus pagos](#) o en el [Centro de ayuda](#).

Desglose del precio

\$121.956,14 x 15 noches \$1.829.342,10

25 % de descuento semanal -\$457.335,60

Comisión de servicio \$230.498,03

Total (COP) \$1.602.504,53

Will be charged in 2 payments

Payment 2 of 2 (COP) \$801.252,27

Pago

MASTERCARD 1350 \$801.252,27

24 de abril de 2023, 23.21.53 GMT-5

Cantidad abonada (COP) \$801.252,27

Tarifa de servicio de Airbnb

Incluye los cargos relativos al IVA. [Acceder a la factura del IVA.](#)

Airbnb Payments UK Ltd.

Airbnb Payments es un agente de cobros limitado de tu anfitrión. Esto significa que, una vez que abones el precio íntegro a Airbnb Payments, habrás cumplido con tu obligación de pago al anfitrión. Las solicitudes de reembolso se tramitarán de acuerdo con lo siguiente: i) la política de cancelación del anfitrión (disponible en el anuncio), o ii) la Política de Reserva Alternativa y Reembolso, que puedes consultar en este enlace: www.airbnb.es/terms.

Pago procesado por:

Airbnb Payments UK Ltd.
40 Compton St.
Londres
EC1V 0AP
Reino Unido

Airbnb Ireland UC
The Watermarque Building
South Lotts Road, Ringsend, Dublin 4
Ireland
VAT Number: IE 9827384L
www.airbnb.es





María Paula palacios alba U. Libre <mapalba.2002@gmail.com>

A copy of your chat with Hopper

1 mensaje

Hopper Support <help@hopper.com>

11 de marzo de 2023, 20:37

Responder a: help@hopper.com

Para: mapalba.2002@gmail.com

[View this email in your browser](#)**Thanks for Chatting with Hopper Support!**

We wanted to let you know that we are closing this ticket, as it appears your request has been resolved. We hope that you got everything you needed!

If there is anything else we can further assist with, you can submit a new request with customer support in the Hopper app:

1. Open the Hopper App on your phone.
2. Tap the help icon on the bottom right of your screen or “Get Help” from the settings.
3. Tap on the booking you need help with.
4. Submit a request by selecting one of the menu options.

If you do not have a booking in the app and need help, we recommend taking a look at our [FAQs](#) for answers to common questions. If you still need assistance, you can get in touch with us [here](#).

The transcript of your chat with us can be found below.

CONVERSATION TRANSCRIPT:

- - Chat started 3/3/2023 at 7:26 AM EST - -

7:26:58 Hopper: Danos más detalles sobre el problema o la pregunta que tienes en relación a la cancelación de tu vuelo y un operador contactará contigo en breve.

7:26:58 You: Lo que pasa es que viva air cancelo sus funciones y quedamos con incertidumbre de que es lo que sucederá

7:28:41 Hopper: Buen día:
Paula
, mi nombre es Nelson R. del soporte VIP y estaré encantado de ayudarle con su solicitud de Airline Cancelled My Flight. Por favor, concédame unos minutos para revisar su reservación Z-I1JRKRLGW. ¡Gracias, estaré con usted en breve!]

8:03:54 You: Gracias

8:21:42 Hopper: Muy bien, déjeme comprobar.

8:33:28 Hopper: Buen día, Paula:

Gracias por contactarnos.

Sólo estoy confirmando que recibimos su solicitud y la envié al mejor equipo para que se ocupen de ella. Se comunicarán con usted lo antes posible con una resolución. Mientras tanto, le agradecemos su paciencia y esperamos conectarnos con usted.]

9:04:55 You: Buenos días

9:05:02 You: Acabo de pagar un seguro de viaje

9:05:13 You: Me gustaría por favor la confirmación y como procede

9:05:20 You: Ya me fue descontado al banco

9:05:25 You: El valor

9:12:00 You: Agradezco su atención

9:18:59 You: Y respuesta pronta

4:12:41 Hopper: Buen día:

Paula
, mi nombre es Tingdon Y. del soporte VIP y estaré encantado de ayudarle con su solicitud de Airline Cancelled My Flight. Por favor, concédame unos minutos para revisar su reservación Z-I1JRKRLGW. ¡Gracias, estaré con usted en breve!

4:13:52 Hopper: Nos disculpamos por el retraso en la respuesta, sin embargo, parece que esta reservación Z-I1JRKRLGW ha sido modificada directamente con la aerolínea y ahora está bajo su control, por lo que toda la asistencia tendrá que ser solicitada con ellos. Lo lamento. Desafortunadamente, ya no tenemos acceso al boleto.

4:16:20 Hopper: Y si la aerolínea procesó el reembolso, por favor, comparta capturas de pantalla del correo electrónico de confirmación del reembolso, nuestro acuerdo con esta aerolínea requiere que recolectemos los fondos directamente y luego enviemos el pago a la aerolínea desde la cuenta de Hopper, pero podemos procesar el reembolso a través de nuestro procesador de pagos.

¿Puede tomar una captura de pantalla del correo electrónico de

cancelación y reembolso de la aerolínea y adjuntarlo aquí? Después de que recibamos esto, procederemos con el reembolso de inmediato.

8:01:44 You: Me refiero más bien al seguro que compre de hopper, de la aerolínea no me ha llegado nada pero quisiera saber ese seguro que compre que garantías tiene

8:02:14 You:

8:02:53 You: Este ya lo compré, quisiera saber los términos y condiciones para por si viva no responde poder hacerlo efectivo

8:03:18 You:

5:39:12 Hopper: Nos disculpamos por cualquier retraso en la respuesta, al verificar, puedo ver que el producto es aplicable si el vuelo se retrasa el mismo día de salida, ¡lamento las molestias!

]

5:40:39 Hopper: Fue un placer ayudarle. Ahora que el asunto está resuelto, procederé a cerrar esta conversación. Si alguna vez necesita asistencia en el futuro, por favor, no dude en crear una NUEVA solicitud en su reservación en la aplicación y estaremos felices de ayudarle.

]

- - Hopper ended the chat 3/11/2023 at 8:37 PM EST - -



Happy travels!
The Hopper Team



Have further questions? [Visit our FAQs](#)

Copyright © *2023 Hopper, All rights reserved.



María Paula palacios alba U. Libre <mapalba.2002@gmail.com>

Tu recibo e itinerario de Hopper: Z-I1JRKRLGW

1 mensaje

Hopper <bookings@hopper.com>

22 de febrero de 2023, 21:30

Para: Paula palacios <mapalba.2002@gmail.com>

**¡Empaca tus maletas para Buenos Aires!**

Consulte su recibo completo con los detalles del
vuelo y del pasajero a continuación.

Confirmado

Z-I1JRKRLGW
CEKHYNCódigo de reserva Hopper
Viva Air Colombia[VER VIAJE EN LA APLICACIÓN](#)**Información de viaje importante**

Revisa los requisitos de viaje específicos de la
COVID-19 establecidos por las aerolíneas y los
destinos de viaje

[Más información](#)**Atención al cliente VIP**

¡Enhorabuena! ¡Disfrutas del mejor nivel de
atención al cliente para vuelos de Hopper! Para
ponerte en contacto con uno de nuestros
mejores agentes, abre la app de Hopper y
selecciona tu viaje reservado. [Más información](#)
en atención al cliente VIP



Vuelo de ida

Bogota a Buenos Aires

14 de junio de 2023

6h 41m Sin escalas



Viva

Viva Air Colombia - VH329

Bogota

BOG

7:05 p. m.



6h 41m

Buenos Aires

EZE

3:46 a. m.

Este vuelo llega al día siguiente.



Vuelo de regreso

Buenos Aires a Bogota

30 de junio de 2023

7h Sin escalas



Viva

Viva Air Colombia - VH328

Buenos Aires

EZE

5:52 a. m.



7h

Bogota

BOG

10:52 a. m.



Vehículos de alquiler para tu viaje

Desbloqueaste las tarifas combinadas para tu próximo viaje. Estas tarifas son hasta **20 % más barato** más que las tarifas que encontrarás en cualquier otro lugar.

[Buscar coches de alquiler](#)

Información sobre tarifas

María Paula Palacios Alba

Tarifa base: COP 2,612,571

Impuestos y cargos: COP 78,966

Conocido número de viajeros: 3113083006

Propina de Hopper COP 10,000

Atención al cliente VIP COP 208,730

Flash Sale descuento en vuelos -COP 89,455

Total COP 2,820,811

Esta reserva se cobrará el COP.

Ponte en contacto directamente con tu banco para informarte sobre sus políticas relacionadas con la conversión de divisas y los cargos aplicables por realizar una transacción en moneda extranjera.

Recompensas en crédito zanahoria



¡Felicidades, obtuviste **COP 26,023** en recompensas de crédito zanahoria con esta reservación!

- Gástalas en cualquier reservación prepagada en Hopper
- Con Paga ahora, recibe las recompensas en tu Billetera Hopper 48 horas después de reservar o recíbelas después de tu viaje con Paga después.
- El crédito zanahoria solo vence si no reservas dentro de los 6 meses posteriores a tu última reservación.

Nota: Si aplicaste un descuento que cubra el costo total de tu reservación, no obtendrás devolución de crédito zanahoria.

Información del pago



••••1350

Paula palacios

10/2025

Reglas justas



Cancelación y cambios

Ver en vivaair.com

Cancelación y cambios

Ver en vivaair.com

Las tarifas de cambio / cancelación son por pasajero y las establece la aerolínea. Además de una tarifa por cambio, la aerolínea puede cobrar una diferencia de tarifa para modificar su vuelo. Las tarifas y políticas podrían cambiar a discreción de la aerolínea.



Árboles de Hopper

Ahora, con cada reservación, Hopper plantará hasta dos árboles de manera gratuita como parte de nuestro nuevo programa de carbono neutro. [Más información](#)

Viva Air Colombia & Viva Air Colombia gestiona y opera esta reserva. Entra en vivaair.com <& para cancelar o modificar este itinerario o para localizar la información de contacto del servicio de atención al cliente de estas aerolíneas. Entra en vivaair.com para cancelar o modificar este itinerario o para localizar la información de contacto del servicio de atención al cliente de estas aerolíneas.

Esta reserva no es reembolsable. Los billetes no pueden transferirse a otro viajero. Esta reserva incluye una comisión de Hopper no reembolsable. Debido a las regulaciones de las agencias de viajes, Hopper no iguala los precios que encuentres en otros sitios durante o después de tu reserva.

Las aerolíneas también pueden cobrar cargos adicionales por equipaje facturado, selección de asientos u otros servicios opcionales.

¿Vas a viajar en un vuelo internacional? Los viajes internacionales pueden

requerir documentación especial de viaje. Tu aeropuerto de conexión podría requerir un visado de tránsito para hacer escala o cambiar de avión en ese país. Consulta las regulaciones de tu gobierno con respecto a los requisitos de pasaporte y visado. Tu documento de identificación, los documentos de viaje y los datos del pasajero que aparecen en la reserva deben coincidir exactamente. Hopper no se hace responsable si no puedes volar por presentar un documento de identificación o visado para viajar inapropiado, incompleto o incorrecto.

Las aerolíneas podrían no permitir realizar cambios de nombre después de la reserva.

Al reservar este viaje, aceptas las reglas tarifarias de la aerolínea; las políticas de cambio y cancelación; y los términos y condiciones de Hopper, incluida nuestra política de privacidad.



¡Gracias por usar Hopper! ¡Que tengas buen viaje!
Copyright 2016 - 2023 Hopper. Todos los derechos reservados.

