



Publicado: 16 de marzo de 2020

Actualización 47: 22 de diciembre de 2020

- Extensión en sección "Detalle por Mercado"
- Extensión en campo: "Emitido el/antes de:"

### Lineamientos para Agencias de Viajes

American Airlines está ofreciendo protección a nuestros clientes que tengan boletos emitidos y puedan estar afectados por la suspensión temporaria de vuelos entre Latinoamérica y el Caribe con los Estados Unidos.\*

\* Esta política aplica para mercados suspendidos. Un mercado suspendido es un mercado o ciudad a la cual American Airlines no tiene ningún vuelo actualmente. Cuando American Airlines retome el servicio a esa ciudad en particular, dicho mercado ya no es considerado suspendido.

#### Aeropuertos Afectados

Todos los aeropuertos afectados por la suspensión temporaria de servicio hacia/desde los siguientes países

- |             |              |
|-------------|--------------|
| • Antigua   | • Guatemala  |
| • Argentina | • Guyana     |
| • Aruba     | • Haití      |
| • Bahamas   | • Honduras   |
| • Barbados  | • Jamaica    |
| • Belice    | • Martinique |
| • Bermuda   | • México     |
| • Bonaire   | • Nicaragua  |
| • Brasil    | • Panamá     |

- Canadá
- Islas Caimán
- Chile
- Colombia
- Costa Rica
- Cuba
- Curacao
- República Dominicana
- Ecuador
- El Salvador
- Granada
- Guadeloupe
- Perú
- Puerto Rico
- St. Croix
- St. Kitts
- St. Lucia
- St. Maarten
- St. Thomas
- San Vicente y las Granadinas
- Trinidad y Tobago
- Turcos y Caicos
- Uruguay

Por favor guiarse por la siguiente información:

**Procedimiento para Agencias con Boletos de AA (001)  
con servicios entre las Américas/el Caribe y los Estados Unidos**

**Toda Tarifa Publicada/Privada/de Excursión**

Emitido el/antes de:	<b>20 de diciembre de 2020</b> (antes era 5 de diciembre de 2020)
Vigente para boletos emitidos con fechas de viaje:	A partir del 1 de marzo de 2020 hasta la fecha marcada en la “Suspensión Temporal de Servicio” que aplique para cada mercado.  Ver sección <a href="#">Suspensión Temporal de Servicio - Detalle por Mercado</a> más abajo donde encontrará las fechas de vuelos suspendidos
Nueva fechas de viaje:	Desde ahora hasta el 31 de diciembre de 2021*  * Ver <a href="#">Política Global de Exoneración y Flexibilidad por el Coronavirus</a> (Global Flexibility Waiver) ingresando a <a href="http://www.SalesLink.aa.com">www.SalesLink.aa.com</a>
Protección para BBS/MAO/GIG	Ver sección <a href="#">Protección para BSB/MAO/GIG en G3</a> más abajo
Reemisión del boleto con las nuevas fechas:	El mismo día que reserve las nuevas fechas de vuelo  Ver sección <a href="#">Información de Política de Reemisión</a> más abajo
Cambio en el punto de origen/destino:	Permitido Se exonera el Cargo por Cambio, aplica Diferencia Tarifaria  Ver secciones <a href="#">Cambios al Origen y/o Destino</a> e <a href="#">Información de Política de</a>

	<a href="#">Reemisión</a> más abajo
Co-terminales/Ciudades con aeropuertos múltiples	Permitido
Requerimientos en la casilla de endoso: (el boleto debe ser reemitido)	SKCHG/SASUSP
Suspensión temporal de servicio – Detalle por Mercado:	Ver sección <a href="#">Suspensión Temporal de Servicio - Detalle por Mercado</a> más abajo
Reembolso:	Ver sección <a href="#">Política de Reembolso</a> más abajo
Información de contacto al cliente:	Asegúrese que el número de teléfono y/o dirección de correo electrónico del cliente estén actualizados en la reserva

### Protección para BSB/MAO/GIG en G3

Protección en G3 permitida para boletos emitidos hasta el:	09 de noviembre de 2020 (antes era 30 de junio de 2020)																		
Opciones de protección:	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reservar en vuelos puros de AA desde/hacia Brasil</li> <li>Luego reservar en AA*/G3 desde/hacia MAO/BSB/GIG/SDU</li> </ul> <p>Nota: Si AA*/G3 no está disponible, se pueden reservar vuelos puros de G3 usando los inventarios listados debajo</p>																		
Vigente para boletos emitidos con fecha de viaje:	Desde el 1 de Marzo de 2020 hasta la fecha marcada en la sección “Suspensión Temporal de Servicio” que aplique para cada mercado																		
Requerimiento de inventario para proteger en G3: Nota: Si el inventario emitido originalmente en AA no está disponible en vuelos de AA o AA*/G3, podrá volver a reservar en otra clase sin pagar el cargo por cambio, pero se deberá recalcular la tarifa y cobrar la diferencia tarifaria que surja	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Si se reservó en AA con inventario:</th> <th>Volver en reservar en G3 con inventario:</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>I, D, R, J</td> <td>L, C</td> </tr> <tr> <td>W, P</td> <td>D, F</td> </tr> <tr> <td>Y</td> <td>J, Y</td> </tr> <tr> <td>K, H</td> <td>A, E, P</td> </tr> <tr> <td>M</td> <td>U, A, E</td> </tr> <tr> <td>L</td> <td>N, U, A, E</td> </tr> <tr> <td>G, V, S</td> <td>N, U, A</td> </tr> <tr> <td>N, Q</td> <td>B, N, U</td> </tr> </tbody> </table>	Si se reservó en AA con inventario:	Volver en reservar en G3 con inventario:	I, D, R, J	L, C	W, P	D, F	Y	J, Y	K, H	A, E, P	M	U, A, E	L	N, U, A, E	G, V, S	N, U, A	N, Q	B, N, U
Si se reservó en AA con inventario:	Volver en reservar en G3 con inventario:																		
I, D, R, J	L, C																		
W, P	D, F																		
Y	J, Y																		
K, H	A, E, P																		
M	U, A, E																		
L	N, U, A, E																		
G, V, S	N, U, A																		
N, Q	B, N, U																		

O

B, N

## Requerimientos de Inventario

### Mismo Itinerario, Misma Cabina, Mismo Inventario

- Cambios de día/hora en itinerarios que mantengan el mismo origen, destino e inventario califican para una reemisión en cero (even exchange)\* y se permite cambios a la ciudad de conexión si la misma está aprobada dentro de la sección **Ruta** de las reglas tarifarias
- Si el **inventario emitido originalmente** no está disponible puede reservar en un inventario alternativo, sin embargo, aplicará diferencia tarifaria. Esto incluye a todo tipo de tarifas Económica Básica.
  - Boleto con tarifa Económica Básica pueden utilizarse como parte de pago para un boleto en la cabina principal o en una cabina superior si no hay otra tarifa de Económica Básica disponible

\* Vea sección [Procedimiento para Volver a Reservar - Excepciones a las Reglas Tarifarias](#) más abajo

## Cambios al Origen y/o Destino - Permitidos\*

- Cargo por Cambio exonerado
- Para cualquier cambio de origen o destino, aplica diferencia tarifaria
- Se permiten cambios en la ciudad de parada intermedia (stopover)<sup>+</sup>, podría aplicar diferencia de tarifa
- En reemisiones realizadas a partir del 23 de marzo 2020, si el nuevo itinerario cotiza una tarifa más baja a la emitida originalmente, el monto residual puede ser reembolsado:
  - Agencias en ARC podrán emitir el valor del residual como un MCO
  - Agencias en BSP, dependiendo del país, podrán solicitar el valor del residual como un voucher a través de un pedido de reembolso en BSPLink Solicitud de Reembolso (RA)
    - El voucher será emitido bajo el nombre del pasajero que figura en el boleto y enviado por correo a la agencia

\* Nota: Cambio de país de origen podría permitirse si la tarifa del nuevo itinerario está publicada en la misma moneda que la tarifa emitida originalmente. Tarifas de excursión podrían estar restringidas a regiones específicas

<sup>+</sup> Un stopover o parada intermedia es una parada deliberada de más de 4 horas en itinerarios domésticos, y de más de 24 horas en itinerarios con tramos internacionales.

## Información de Política de Reemisión

American Airlines podría permitir a agentes de viaje volver a reservar y reemitir boletos exonerando el cargo por cambio, si cumplen con los siguientes lineamientos:

- Los itinerarios afectados pueden incluir vuelos con: AA\*/AY, AA\*/BA, AA\*/IB, AA\*/JL, AA\*/QF
- Boletos emitidos con el siguiente número de stock: AA 001 solamente
- Aplica para vuelos AA\*/**oneworld**
- El primer vuelo de salida está a más de 3 horas de partir
- Los cupones de los vuelos afectados deben estar en estado OK
- La reemisión del boleto debe hacerse en correlación a las fechas detalladas en esta política de Suspensión de Servicio
- Para calificar para una reemisión en cero (even exchange), el nuevo itinerario debe estar reservado en el inventario emitido originalmente o en la clase tarifaria equivalente (RBD) para la transportadora de código compartido. El boleto se debe reemitir utilizando la tarifa original. Se permiten cambios a la ciudad de conexión si la misma está aprobada dentro de la sección **Ruta** de las reglas tarifarias
- Cualquier cambio al punto de origen o destino, aplicará diferencia tarifaria
- El boleto podrá reemitirse más de una vez dentro de las fechas de suspensión de los mercados comprendidos en esta política
- La agencia emisora del boleto original debe ser la responsable de la reemisión
- No se permiten revalidaciones de boleto
- Todo cambio realizado fuera de estos lineamientos está sujeto a las reglas de reemisión de la tarifa emitida. Esto incluye cualquier cargo adicional por diferencia tarifaria que aplique
  - Los boletos emitidos con punto de venta Brasil hasta el 31 de diciembre de 2020 quedan exceptuados por 12 meses del cargo por cambio contando a partir de la fecha original de salida
- Boletos con tarifas Económica Básica de corta y larga distancia pueden utilizarse como parte de pago de un boleto en la cabina principal, si no hay otra tarifa Económica Básica disponible
- Por favor asegúrese que los procedimientos mencionados arriba son seguidos apropiadamente para prevenir la emisión de débitos.

### **Procedimiento para Volver a Reservar - Excepciones a las Reglas Tarifarias**

Las excepciones a las Reglas Tarifarias detalladas debajo aplican solamente para cambios de día, horario o vuelo, y solo al origen/destino emitido originalmente.

Todas las Reglas Tarifarias aplican, excepto:

- Requerimientos de Compra Anticipada, se exoneran
- Requerimientos de Estadía Mínima/Máxima, se exoneran
- Requerimientos de Temporada (seasonality), se exoneran
- Requerimientos de Día/Hora, se exoneran
- Si el inventario emitido o la clase tarifaria equivalente (RBD) se mantiene, aplica reemisión en cero (even exchange) y, la agencia puede reemitir utilizando la tarifa emitida originalmente. Se permite cambios a la ciudad de conexión si la misma está aprobada dentro de la sección **Ruta** de las reglas tarifarias.
- Como en todo cambio de horario, puede mantener la cantidad de días de estadía original, conservando los segmentos no afectados en la clase de servicio/inventario original. Este cambio debe realizarse al mismo momento que se reemiten los segmentos afectados.

### **Co-terminales y Ciudades con Aeropuertos Múltiples**

- Se permiten cambios de co-terminales y de aeropuerto dentro de ciudades con aeropuertos múltiples, si los vuelos son Puros de AA o son vuelos de código compartido AA\*/
  - Se consideran como misma ruta a las co-terminales y las ciudades con aeropuertos múltiples

Aeropuertos Co-terminales		Ciudades con Aeropuertos Múltiples	
Houston	HOU / IAH	Chicago	MDW / ORD
Los Angeles	LAX / BUR / LGB / ONT / SNA	Dallas	DFW / DAL
Miami	MIA / FLL	Houston	HOU / IAH
Ciudad de Nueva York	JFK, EWR, LGA	Londres	LCY / LGW / LHR / STN
San Francisco	SFO / OAK / SJC	Milán	LIN / MXP
Washington D.C.	DCA, BWI, IAD	Ciudad de Nueva York	JFK / LGA
		París	CDG / ORY
		St. Lucia	SLU / UVF
		Tokio	HND / NRT
		Washington D.C.	DCA / IAD

### Extensión del plazo para volver a reservar

Si el boleto no puede reemitirse dentro de las fechas en sección “Nuevas fechas de Viaje” debido a que este se encuentra expirado, las agencias deberán seguir los lineamientos detallados a continuación:

- Si su boleto electrónico se encuentra activo en el GDS, puede reemitir el boleto siguiendo los lineamientos más arriba bajo la sección [Información de Política de Reemisión](#) insertando el código de exoneración TNADV2/CORONAFIX en la casilla de endoso
- Si su boleto electrónico se encuentra expirado y no es visible en su GDS, siga las siguientes instrucciones:
  - Asegúrese de tener el número de boleto correspondiente de su pasajero
  - Contáctese con su oficina local de Soporte de Ventas de American Airlines quienes:
    - Verificarán que el boleto califique para reactivación
    - En caso que el boleto califique, la oficina de Soporte de Ventas reactivará su boleto
- Solo se exonera el Cargo por Cambio
- Utilice el valor del boleto original para la compra del nuevo boleto, el viaje debe ser **completado antes** del 31 de diciembre de 2021
- El nuevo itinerario debe ser reservado y reemitido utilizando las reglas de la tarifa disponible en ese momento, pueden aplicar cargos adicionales
- Tarifas Económica Básica de Corta y Larga distancia califican para el procedimiento bajo la sección [Extensión del plazo para volver a reservar](#) de esta política
  - Boleto con tarifa Económica Básica pueden utilizarse como parte de pago de un boleto en la cabina principal o en una cabina superior, si no hay otra tarifa de Económica Básica disponible
- Si el nuevo itinerario cotiza una tarifa más baja a la emitida originalmente, el monto residual puede ser

reembolsado:

- Agencias en ARC podrán emitir el valor del residual como un MCO
- Agencias en BSP, dependiendo del país, podrán solicitar el valor del residual como un voucher a través de un pedido de reembolso en BSPLink Solicitud de Reembolso (RA)
  - El voucher será emitido bajo el nombre del pasajero que figura en el boleto y, dependiendo el país, enviado por correo a la agencia

## Requerimientos en la Casilla de Endoso

Política de la Casilla de Endoso	
Asentar en el nuevo boleto:	<b>SKCHG/SASUSP</b>
La anotación de arriba es requerida solo en el nuevo boleto y reemplaza la anotación de la tarifa emitida originalmente	
Reemisiones en cero (even exchange): El nuevo boleto tendrá la misma tarifa/base tarifaria que el boleto original	

## Boletos de Grupos

Para asistencia por favor contáctese con el Departamento de Grupos
--

## Política de Reembolso

**Nota: Para calificar para un reembolso, el pasajero debió tener un boleto confirmado en estado HK al momento de la suspensión**

Pedido de Reembolso para Cambio de Horario – Vuelo Cancelado	
Tipo de Tarifa	Procedimiento Para Agencias en caso de Suspensiones de Servicio entre las Américas/el Caribe y los Estados Unidos
Las agencias de viaje pueden solicitar el reembolso a la forma original de pago: <ul style="list-style-type: none"><li>• Tarifas no Reembolsables</li><li>• Tarifas Reembolsables con cargo por cancelación</li><li>• Tarifas Económica Básica</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Los boletos serán reembolsados en la forma original de pago (FOP)</li><li>• El Cargo de Penalidad por Cancelación y el Cargo por Cambio quedan exonerados</li></ul> <p>Nota: Si el vuelo emitido cae dentro de las fechas de</p>

- Tarifas Bulk u Opacas

Nota: Los boletos emitidos como Bulk (BT - boleto cero dólar) deben ser referidos al mayorista/consolidador para ser reembolsados.

la sección [Vigente para boletos emitidos con fechas de viaje](#) de esta política y el segmento sufrió una suspensión, el boleto es apto para reembolso.

- Asegúrese de cancelar dentro del itinerario los espacios confirmados no afectados por la suspensión/cancelación antes de solicitar el reembolso

**Reembolsos usando el GDS  
ARC/IAR - Aviso de Reembolso/Canje (REN) y/o  
BSPLink - Solicitud de Reembolso (RA)  
La solicitud debe incluir:**

**Agencias en los Estados Unidos que utilizan ARC:**

- Método preferido: realizar el proceso utilizando su GDS
- Si utilizar su GDS no es una opción: puede generar la solicitud utilizando ARC/IAR Nota de Reembolso/Canje (REN) insertando el código de excepción: [SCRFND/SASUSP](#)

**Agencias fuera de los Estados Unidos que utilizan BSPLink:**

- Método preferido: realizar el proceso utilizando su GDS
- Si utilizar su GDS no es una opción: puede generar la solicitud utilizando BSPLink Solicitud de Reembolso (RA) insertando el código de excepción: [SCRFND/SASUSP](#)

Penalidad: no aplica Cargo por Cambio

Nota: Si el boleto ha sido reemitido por American como INVOL debe solicitar el reembolso directamente a American. Diríjase a [American Airlines Refunds](#) (en inglés)

**Suspensión Temporal de Servicio - Detalle por Mercado**

**Las Fechas de Suspensión de Viaje están sujetas a cambios.**

Esta política aplica para mercados suspendidos. Un mercado suspendido es un mercado o ciudad a la cual American Airlines no tiene ningún vuelo actualmente. Cuando American Airlines retome el servicio a esa ciudad en particular, dicho mercado ya no es considerado suspendido.

Aeropuerto Afectado	Cambio de Horario	Fecha Estimada de Reanudación del Servicio
ACA	Suspensión	5 de diciembre de 2020
ANU	Suspensión	4 de junio de 2020
AUA	Suspensión	10 de julio de 2020

BAQ	Suspensión	1 de octubre de 2020
BDA	Suspensión	8 de octubre de 2020
BGI	Suspensión	8 de octubre de 2020
BOG	Suspensión	8 de octubre de 2020
BON	Suspensión	16 de enero de 2021
BSB	Suspensión	Servicio discontinuado – Ver sección <a href="#">Protección para BSB/MAO/GIG en G3</a> arriba
BZE	Suspensión	8 de octubre de 2020
CAP	Suspensión	Servicio no disponible
CLO	Suspensión	24 de octubre de 2020
CTG	Suspensión	24 de octubre de 2020
CUR	Suspensión	2 de diciembre de 2020
ELH	Suspensión	8 de octubre de 2020
EZE	Suspensión	9 de septiembre de 2020
FDF	Suspensión	16 de enero de 2021
FPO	Suspensión	8 de octubre de 2020
GCM	Suspensión	16 de enero de 2021
GEO	Suspensión	4 de noviembre de 2020
GGT	Suspensión	8 de octubre de 2020
GIG	Suspensión	16 de diciembre de 2020 – Ver sección <a href="#">Protección para BSB/MAO/GIG en G3</a> arriba
GND	Suspensión	8 de octubre de 2020
GRU	Suspensión	6 de agosto de 2020
GUA	Suspensión	18 de septiembre de 2020
GYE	Suspensión	4 de junio de 2020
HAV	Suspensión	16 de noviembre de 2020
HMO	Suspensión	10 de septiembre de 2020
KIN	Suspensión	15 de junio de 2020
LIM	Suspensión	4 de noviembre de 2020
LIR	Suspensión	8 de octubre de 2020
MAO	Suspensión	7 de enero de 2021 – Ver sección <a href="#">Protección para</a>

		BSB/MAO/GIG en G3 arriba
MID	Suspensión	8 de octubre de 2020
MBJ	Suspensión	15 de junio de 2020
MDE	Suspensión	24 de septiembre de 2020
MGA	Suspensión	21 de enero de 2021
MHH	Suspensión	10 de octubre de 2020
MVD	Suspensión	4 de noviembre de 2020
NAS	Suspensión	10 de septiembre de 2020
OAX	Suspensión	18 de agosto de 2020
PAP	Suspensión	7 de julio de 2020
PEI	Suspensión	16 de diciembre de 2020
PLS	Suspensión	22 de julio de 2020
POP	Suspensión	7 de julio de 2020
POS	Suspensión	21 de enero de 2021
PTP	Suspensión	16 de enero de 2021
PTY	Suspensión	15 de octubre de 2020
PUJ	Suspensión	7 de julio de 2020
RTB	Suspensión	22 de agosto de 2020
SAL	Suspensión	19 de septiembre de 2020
SAP	Suspensión	19 de agosto de 2020
SCL	Suspensión	5 de agosto de 2020
SDQ	Suspensión	7 de julio de 2020
SJO	Suspensión	20 de agosto de 2020
SKB	Suspensión	7 de noviembre de 2020
STI	Suspensión	7 de julio de 2020
SVD	Suspensión	11 de julio de 2020
SXM	Suspensión	1 de agosto de 2020
TGU	Suspensión	18 de agosto de 2020
TRC	Suspensión	10 de septiembre de 2020
UIO	Suspensión	4 de junio de 2020
UVF	Suspensión	9 de julio de 2020
ZCL	Suspensión	12 de septiembre de 2020
ZIH	Suspensión	12 de septiembre de 2020