



Publicado: 10 de marzo de 2020

Actualización 8: 18 de septiembre de 2020

- Actualización en sección “Procedimiento para Volver a Reservar - Excepciones a las Reglas Tarifarias”

Esta política se alinea con la más reciente actualización de nuestros procedimientos de American que se pueden encontrar en nuestro sitio web de www.SalesLink.aa.com (en inglés)

American Airlines ha implementado una política especial de excepciones para nuestras aerolíneas asociadas y ahora está disponible para nuestros clientes mutuos debido al impacto del Coronavirus. Las políticas de excepciones detalladas en nuestros Avisos de Viajes en American también están disponibles cuando la emisión se realizó con stock de boletos 001, para viajes en vuelos Puros de AA y vuelos AA*/AY, AA*/BA, AA*/IB, AA*/JL y AA*/QF.

Política Especial de Excepciones para Viajes

Códigos de aeropuertos afectados:	Todas las ciudades
Boletos emitidos el/antes de:	30 de setiembre de 2020
Fechas de viaje afectadas:	1 de marzo de 2020 al 31 de diciembre de 2020 (antes era del 1 de marzo de 2020 al 30 de septiembre de 2020) O boletos no usados que vencen entre el 1 de marzo de 2020 y el 31 de diciembre de 2020
Nuevas fechas de viaje:	De ahora hasta el 31 de diciembre de 2021 <ul style="list-style-type: none">• Los boletos comprendidos dentro de los parámetros de esta política serán válidos hasta el 31 de diciembre de 2021• Para viajar más allá de la validez original del boleto, ver sección Ineamientos para la Extensión del plazo para

	<p>volver a reservar más abajo</p> <ul style="list-style-type: none"> El viaje con el nuevo boleto debe ser completado antes del 31 de diciembre de 2021
Reemisión de boletos el/antes:	El mismo día que se vuelve a reservar el vuelo
Requisitos de inventario:	<p>Mismo Itinerario/Misma Cabina/Mismo Inventario</p> <ul style="list-style-type: none"> Si se vuelve a reservar en una ruta y/o inventario distinto, aplicará diferencia tarifaria
Requisitos para la casilla de endoso: Se debe reemitir el boleto	TNADV2/CORONAFLX
Cambios al origen/destino:	<p>Permitidos*</p> <p>* Aplica diferencia tarifaria</p> <p>Ver sección Cambios al Origen y/o Destino más abajo</p>
Cambios a la ciudad de conexión:	<p>Permitidos*</p> <p>* Aplica diferencia tarifaria</p>
Cambios a la co-terminal:	<p>Permitidos*</p> <p>* Aplica diferencia tarifaria</p>
Autorización de Soporte de Ventas:	El uso de SalesLink no es requerido por esta política
Extensión del plazo para volver a reservar:	Aplica para boletos cuyas fechas de vuelos impactados coincidan con los detallados en el "Aviso de Viaje" y/o sean boletos con fecha de expiración entre el 1 de marzo de 2020 y 31 de diciembre de 2020
Requisitos para reembolso:	No se permite reembolso
Viajes hacia/desde/vía vuelos de American o vuelos operados y comercializados por aerolíneas del Negocio Conjunto (JB)	<p>Válido solamente en Stock de Boleto 001 para viajes en:</p> <ul style="list-style-type: none"> AA Puros AA*/BA AA*/IB AA*/AY AA*/JL AA*/QF <p>Nota: No aplica en vuelos Puros del Negocio Conjunto (JB)</p>

Requisitos de Inventario

Mismo Itinerario, Misma Cabina, Mismo Inventario

- Cambios de día/hora en itinerarios idénticos califican para una reemisión en cero (even exchange*)
- 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.
 - Boletos 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 Económica Básica disponible.

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

Nota: si el pasajero no puede volver a reservar dentro de las fechas de la validez original del boleto, puede cancelar la reservación existente y utilizar el valor del boleto para la compra de un nuevo boleto; aplican todas las reglas y

restricciones, solo se exonera el cargo por cambio. El viaje **debe completarse antes** del 31 de diciembre de 2021.

Requisitos en la Casilla de Endoso

- La casilla de endoso debe incluir: TNADV2/CORONAFLX o la reemisión estará sujeta a la generación de débitos
- Se requiere la reemisión del boleto. Esta es la única anotación requerida y reemplaza cualquier otra información

Cambios al Origen y/o Destino - Permitidos

Cambios al origen o destino están permitidos*

- Cargo por Cambio exonerado
- Para cualquier cambio de origen o destino, aplica diferencia tarifaria
 - Esto incluye tarifas de excursión con acuerdo y bulk, cualquier otro lineamiento de estos productos debe ser respetado
- Se permiten cambios en la ciudad de parada intermedia (stopover)⁺, 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
 - En reemisiones Corporativas que incluyan un cambio de nombre, el MCO residual debe estar generado bajo el nombre del nuevo pasajero.
 - 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.

⁺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.

Cambios a la Ciudad de Conexión

Permitidos*

* Aplica diferencia tarifaria

Cambios a la Co-Terminal

- 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*/. Podría aplicar diferencia tarifaria

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

Información sobre 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

- Boleto emitido con el siguiente número de stock: AA 001 solamente
- Aplica para vuelos AA*/oneworld
- El nuevo viaje debe ser completado antes del 31 de diciembre de 2021
- El primer vuelo de salida debe estar a 3 o más horas de partir
- Los cupones de los vuelos afectados deben estar en estado OK, esto incluye a boletos parcialmente utilizados
- La reemisión del boleto debe hacerse en correlación a las fechas detalladas bajo esta política de Excepciones para Viajes
- Esta exoneración del Cargo por Cambio se puede utilizar en **múltiples ocasiones** y la validez se mantendrá hasta el 31 de diciembre de 2021
- La agencia emisora del boleto original debe ser la responsable de la reemisión.
- No se permiten revalidaciones de boleto
- Boleto con tarifas Económica Básica de corta y larga distancia pueden utilizarse como parte de pago de un boleto en la cabina principal u otra cabina, si no hay otra tarifa Económica Básica disponible
- Cuando surgen cambios en los vuelos de la ruta de partida, el regreso no afectado puede cambiarse para mantener la cantidad de días de estadía original. Los vuelos del regreso deben reservarse en la clase de servicio/inventario original, y la reemisión debe realizarse al mismo momento que se procesan los segmentos afectados
- 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, con fecha de viaje entre el 19 de marzo de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, quedan exceptuados del cargo por cambio, en cumplimiento con la Ley 14034/20
 - Para reemisiones adicionales dentro de este período, por favor utilice el código de exoneración: BRANAC

Nota: 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 para cambios de horario y/o día en itinerarios idénticos solamente. 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
- Cargo por Cambio, se exonera
 - Si el mismo inventario resulta en una tarifa más alta, utilice la tarifa del boleto original y reemita en cero (even exchange)
 - Si el mismo inventario resulta en una tarifa más baja, para agencias dentro de los Estados Unidos puede reemitir obteniendo una devolución parcial como MCO (en reemisiones Corporativas que incluyan un cambio de nombre, el MCO residual debe estar generado bajo el nombre del nuevo pasajero), o para agencias fuera de los Estados Unidos y dependiendo del país, lo puede realizar a través de BSP con una Solicitud de Reembolso (RA).
- **Los itinerarios idénticos deben tener un cambio de vuelo o fecha para calificar para una exoneración de cargo por cambio. Esta exoneración no puede utilizarse para reemitir el boleto sobre el mismo vuelo con el fin de obtener una tarifa más económica*.**
- Cuando surgen cambios en los vuelos de la ruta de partida, el regreso no afectado puede cambiarse para mantener la cantidad de días de estadía original. Los vuelos del regreso deben reservarse en la clase de servicio/inventario original, y la reemisión debe realizarse al mismo momento que se procesan los segmentos afectados.

***Nota: Las reemisiones sobre el mismo vuelo con el fin de obtener una tarifa más económica no están comprendidas dentro de las políticas de COVID19. Si el pasajero tiene un boleto que no fue impactado por una cancelación o cambio de vuelo/horario, ni tampoco hubo un cambio voluntario de vuelo/fecha, pero desea aprovechar las nuevas tarifas más bajas de American, debe comprar un NUEVO boleto y dejar el boleto original abierto para utilizarlo en el futuro.**

Procesamiento de Autorizaciones en SalesLink

- Las exoneraciones de esta política no están disponibles en SalesLink

Requerimiento en la Casilla de Endoso: inserte TNADV2/CORONAFLX o la reemisión será sujeta a débitos.

Lineamientos para la extensión del plazo para volver a reservar

Si los clientes no pueden volver a reservar dentro de las fechas en sección “Nuevas fechas de Viaje” porque el boleto ha expirado, la agencia deberá seguir los siguientes lineamientos:

- Si el boleto electrónico sigue estando activo en el GDS, puede reemitir el boleto siguiendo los lineamientos de la sección [Información sobre Política de Reemisión](#) citada arriba y usando el código de exoneración TNADV2/CORONAFLX en la Casilla de Endoso.
- Si el boleto electrónico expiró, siga los siguientes pasos:
 - Asegúrese de tener los números de boleto aplicables de su(s) cliente(s)
 - Contáctese con el Soporte de Ventas de EE. UU. y, desde otros países, con su oficina local de Soporte de Ventas quienes:
 - Verificarán que el boleto califique para ser reactivado
 - Si el boleto califica, Soporte de Ventas reactivará el boleto expirado
- El Cargo por Cambio se exonera
- Utilice el valor del boleto original para comprar el nuevo boleto, cuyo **viaje deberá ser completado** a más tardar el 31 de diciembre de 2021
- El nuevo itinerario del cliente se volverá a reservar/será emitido según la tarifa y las reglas que apliquen en ese momento, y podrán aplicarse cobros adicionales
- Las tarifas de Económica Básica para vuelos de corta y larga distancia califican para la política [Lineamientos para la extensión del plazo para volver a reservar](#)
 - 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
 - En reemisiones Corporativas que incluyan un cambio de nombre, el MCO residual debe estar generado bajo el nombre del nuevo pasajero
 - 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: Esta política reemplaza cualquier política anterior de coronavirus

Información sobre Política de Reembolso

Los reembolsos no están permitidos bajo esta política.

Si alguno de los vuelos tuvo un cambio de estado por favor utilice los lineamientos bajo la política de Cambio de Horario:

- **Cambio de Horario** - es un cambio que ocurre con una anticipación mayor a 72hrs de la partida programada del vuelo
 - Boleto con fecha original de emisión el/antes del 7 de abril de 2020: [Schedule Change Refund Policy](#) (en inglés)
 - **Nuevos** boletos con una irregularidad de horario que originalmente fueron emitidos **el/después del 8 de abril de 2020**: [Schedule Irregularity/IROPS Refund Policy](#) (en inglés)

Nota para boletos emitidos con punto de venta Brasil: De acuerdo a nuestras políticas de Cambio de Horario y en cumplimiento con la Ley Brasileña 14042/20, los clientes con boletos confirmados que sufrieron una cancelación de vuelo, podrían solicitar un reembolso total de boletos emitidos hasta el 31 de diciembre de 2020 utilizando el código de exoneración BRANAC.

Desviaciones durante un Vuelo

- No Aplica

Recursos

American Airlines continuará monitoreando esta Política de Excepción de Viaje y la ajustará cuando sea necesario. Los cambios serán publicados en aa.com y en www.saleslink.aa.com (en inglés). Para actualizaciones relacionadas con la situación del coronavirus puede dirigirse a nuestro [Newsroom](#) (en inglés). Por favor revise estas fuentes de información frecuentemente para encontrar las últimas novedades.

- En www.saleslink.aa.com seleccione [Travel Notice Exception Policy - Travel Agency Guidelines](#) (en inglés)
- Visite www.saleslink.aa.com (en inglés) y navegue en la sección Noticias y Ofertas para ver las políticas de viaje actuales
- Contáctese con nuestro Centro de Soporte de Ventas llamando al 800-621-8489 o Reservas de American Airlines al 800-433-7300 (en los Estados Unidos y Canadá). Para nuestras oficinas de Reservas fuera de los Estados Unidos y Canadá, por favor visite [Números de teléfonos en el mundo](#). American Airlines invita a todos sus clientes a que verifiquen el estado de vuelos y puertas antes de partir hacia el aeropuerto. Para información completa de viaje, visite aa.com.

Grupos

- Las reservas de Grupos deben ser modificadas por [AA Group & Meeting Travel](#)
- La información contenida en este sitio web puede estar sujeta a cambio, en cualquier momento y sin previo aviso. American Airlines rechaza cualquier responsabilidad derivada de la utilización de informaciones contenidas en la presente política.