



Publicado: 10 de marzo de 2020

Actualización 15+: 14 de julio de 2021

- **Modificación en “Información sobre Política de Reemisión”**

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](http://www.SalesLink.aa.com)

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 septiembre de 2020
Fechas de viaje afectadas:	1 de marzo de 2020 al 31 de marzo de 2021 O boletos no usados o ya iniciados, que vencen entre el 1 de marzo de 2020 y el 31 de marzo de 2021
Nuevas fechas de viaje:	Desde ahora hasta el 31 de marzo de 2022 <ul style="list-style-type: none"><li>• Los boletos comprendidos dentro de los parámetros de esta política serán válidos hasta el 31 de marzo de 2022</li><li>• Para viajar más allá de la validez original del boleto, ver sección Lineamientos para la Extensión del plazo para volver a reservar más abajo</li><li>• El viaje con el nuevo boleto debe ser completado antes del <b>31 de marzo de</b></li></ul>

	2022
Reemisión de boletos el/antes:	El mismo día que se vuelve a reservar el vuelo
Requisitos de inventario:	Mismo Itinerario/Misma Cabina/Mismo Inventario <ul style="list-style-type: none"> <li>Si se vuelve a reservar en una ruta y/o inventario distinto, aplicará diferencia tarifaria</li> </ul>
Requisitos para la casilla de endoso: Se debe reemitir el boleto	TNADV2/CORONAFLEX
Cambios al origen/destino:	Permitidos* * Aplica diferencia tarifaria Ver sección <a href="#">Cambios al Origen y/o Destino</a> más abajo
Cambios a la ciudad de conexión:	Permitidos Ver sección <a href="#">Cambios a la Ciudad de Conexión</a> más abajo
Cambios a la Co-Terminal:	Permitidos Ver sección <a href="#">Cambios a la Co-Terminal</a> más abajo
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 marzo de 2021
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)	Ver sección <a href="#">Información sobre Política de Reemisión</a> más abajo

## Requisitos de Inventario

### Mismo Itinerario, Misma Cabina, Mismo Inventario

Los itinerarios reservados con el mismo origen, destino e **inventario** califican para una reemisión en cero (even exchange). Se puede cambiar la ciudad de conexión, pero debe cumplir con los parámetros de la tarifa y millaje emitidos originalmente.

- Si la tarifa continúa siendo la misma, pero los impuestos aumentan o se agrega un nuevo impuesto, la agencia es responsable de cobrar la diferencia.
- Si la tarifa disminuye, se permite el reembolso de la diferencia procesando un MCO para agencias en ARC, o vía un RA/BSP Link para agencias en BSP.**

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 de Económica Básica y de Contrato Bulk. El viaje **debe completarse antes del 31 de marzo de 2022.**

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

## Requisitos en la Casilla de Endoso

- La casilla de endoso debe incluir: TNADV2/CORONAFLEX 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/bulk, cualquier otro lineamiento de estos productos debe ser respetado
- 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
    - 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 .

<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.

## Cambios a la Ciudad de Conexión

Permitidos

- Los itinerarios reservados con el mismo origen, destino e inventario califican para una reemisión en cero (even exchange). La nueva ciudad de conexión debe cumplir con los parámetros de ruta y millaje de la tarifa emitida originalmente.
  - Los vuelos de código compartido deben reservarse en la clase tarifaria equivalente (RBD).

## 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\*/.
- Se considera misma ruta a las co-terminales y aeropuertos de 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

## 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:

- Boletos emitidos comenzando con la siguiente numeración: AA 001 solamente.
- El nuevo viaje deber ser completado antes del **31 de marzo de 2022**.
- 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.
- Aplica para boletos originales o reemitidos, cuyas fechas de viaje o vencimiento fueron/están comprendidas bajo las Fechas de Viaje Afectadas dentro de esta Política Global de Exoneración y Flexibilidad.
- Esta exoneración del Cargo por Cambio se puede utilizar en múltiples ocasiones, y la validez se mantendrá hasta el 31 de marzo de 2022.
- **Si el itinerario contiene vuelos puros de OA, no podremos garantizar la tarifa**
  - **Recotizar el nuevo itinerario, aplica cualquier diferencia de tarifa que surja. Si la nueva tarifa es más alta, se debe cobrar la diferencia. Si la nueva tarifa es más baja, se debe generar un residual.**
- La agencia emisora del boleto original debe ser la responsable de la reemisión.
- La agencia emisora del boleto original es la responsable de recaudar cualquier incremento de impuestos o impuestos nuevos que hayan introducido.
- No se permiten revalidaciones de boleto.
- Boletos con tarifas de Económica Básica pueden utilizarse como parte de pago de un boleto en la cabina principal u otra cabina.
- 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.
- **BRANAC Ley 14034/20**
  - Aplica sobre boletos con vuelos que inicien u ocurran dentro de Brasil, en moneda brasileña (BRL), y con fecha de viaje entre el 19 de marzo de 2020 y el 31 de octubre de 2021
  - La fecha de compra no debe considerarse como un factor.
  - Los boletos que califiquen son válidos hasta el **31 de octubre de 2022** y el viaje debe completarse antes de esta fecha.
  - Para reemisiones dentro de este período por favor usar el código de exoneración: BRANAC.
  - Esta exoneración es solo para el Cargo por Cambio, aplica cualquier diferencia tarifaria que surja y se permiten residuales.
  - Solicitudes de reembolso deben procesarse vía su GDS e incluir el código de exoneración: **BRANAC/Law 14.034/20**.
    - Reembolsar a la Forma Original de Pago (FOP, por sus siglas en inglés), el Cargo por Cambio podría aplicar según las reglas tarifarias.
  - Solicitud de travel vouchers en reemplazo de un reembolso deben procesarse en BSPLink Solicitud de Reembolso (RA), incluyendo:
    - Motivo del reembolso: **BRANAC/Law 14.034/20**
    - El cliente prefiere un travel voucher en lugar de un reembolso
    - Los reembolsos a través de travel voucher son válidos por 18 meses a partir la fecha de emisión
  - Boletos no reembolsables son aptos para crédito de vuelo hasta el 31 de octubre de 2022 o reembolso mediante voucher de papel
    - Cualquier excepción debería procesarse por SalesLink

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 el mismo origen, destino e inventario. Se permiten cambios al punto de conexión dentro de la tarifa emitida.

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)
- 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
- Si no se han realizado cambios a la reserva, pero aun así la tarifa baja para el itinerario existente, se permite cambiar de vuelo dentro de ese mismo día. Esta modificación de política aplica para cambios a partir del 2 de diciembre de 2020 y no es retroactivo

## 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 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 de su cliente
  - 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
- Solo 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 marzo de 2022.
- 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 califican para la política [Lineamientos para la extensión del plazo para volver a reservar](#).
  - Boleto con tarifa de 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.
- 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.

Boletos 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: [New Schedule Change 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 14034/20, 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](#). Para actualizaciones relacionadas con la situación del coronavirus puede dirigirse a nuestro [Newsroom](#). Por favor revise estas fuentes de información frecuentemente para encontrar las últimas novedades.

- Visite [www.saleslink.aa.com](#) 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 de reservaciones 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.