



Preguntas Frecuentes-Procedimiento de Reacomodaciones para Agencias de Viajes por Cambios Involuntarios de Itinerario

Estimadas agencias de viajes,

Con el objetivo de aclarar las principales consultas en relación al *Procedimiento de Reacomodaciones para Agencias de Viajes por Cambios Involuntarios de Itinerario*, hemos preparado para ustedes este documento.

Preguntas Frecuentes y Respuestas

1. ¿Qué es una reacomodación por Schedule Change (cambio de itinerario)?

Los cambios o cancelaciones de itinerarios son aquellos que ocurren a más de 48 horas de la salida del vuelo, y sólo si la nueva hora de salida programada es mayor a 30 minutos de la hora de salida original del vuelo.

2. ¿Cuándo debo aplicar el código de waiver WSCHA?

- Cuando ocurre un cambio involuntario en uno de los segmentos dentro del itinerario del pasajero y éste **no acepta** la reacomodación propuesta por Copa Airlines.
- Cuando ocurre un cambio involuntario en uno de los segmentos dentro del itinerario del pasajero y éste acepta la reacomodación propuesta por Copa Airlines, pero a su vez el

pasajero solicita cambio en otro segmento no afectado o es necesario reacomodarlo para dar continuidad al itinerario.

3. ¿Cómo evitar los segmentos descasados?

En caso que la reacomodación ocurra en un (1) segmento dentro de un itinerario con segmentos casados, se deben eliminar los segmentos casados y elegir **origen-destino completo** al momento de reacomodar para evitar segmentos descasados.

Todas aquellas reservaciones de agencias con segmentos descasados están sujetas a ADMs.

4. ¿Cómo gestionar los productos ingresos adicionales (asientos, ascensos); codeshare e interlínea?

Los productos ingresos adicionales y reservas codeshare o interlínea deben ser gestionados a través del Call Center.

5. ¿Cuándo **NO APLICA** este procedimiento?

El procedimiento **NO APLICA** a los siguientes tipos de boletos o cambios:

- Boletos con tramos interlínea: debe llamar al call center.
- Productos ingresos adicionales: para confirmar o mantener los asientos y upgrades adquiridos deben llamar al call center y hacer el cambio completo de vuelo y productos.
- Pasajeros que solicitan cambio de destino.
- Cualquier vuelo que no sea reprogramado por Copa Airlines.
- Cuando ocurra alguna operación irregular que afecte la operación de Copa (por ejemplo, condiciones climáticas, cierre de aeropuertos, etc.), se enviará una comunicación aparte para detallar los lineamientos de exoneración y procedimientos a seguir ante dicho evento. El waiver y procedimiento descrito en este documento **no aplican** para operaciones irregulares.

6. ¿Cuál es la diferencia entre los waivers: WSCHA, Ultra Flexible y Nuevos Boletos?

El waiver **WSCHA** se utiliza únicamente para reservaciones afectadas por **cambios involuntarios** de itinerarios en los escenarios descritos en el procedimiento.

Los waivers **Ultra flexible** y **Nuevos boletos** se utilizan en reservaciones afectadas por **cambios voluntarios** de acuerdo a los lineamientos de waiver vigentes los cuales aplican según la fecha de emisión del tiquete:

1. **Ultra flexible:** W5200410CVNW (boletos emitidos hasta el 31 de agosto de 2020) para ver documento copiar enlace: https://i.emlfiles4.com/cmpdoc/4/8/5/3/5/2/files/30590_esp-actualizacin-lineamientos-de-exoneracin-por-coronavirus-07-28-20.pdf?dm_i=5FO0,A4DR,2MSVCX,15196,1
2. **Nuevos boletos:** W5200901CVNW (boletos emitidos del 1 de septiembre de 2020 al 31 de enero de 2021) para ver documento copiar enlace: https://i.emlfiles4.com/cmpdoc/4/8/5/3/5/2/files/30250_esp-com-irrop-lineamientos-de-exoneracin-por-cambios-voluntarios-para-nuevos-boletos.docx.pdf?dm_i=5FO0,A4DR,2MSVCX,15196,1

Para mayor información puede revisar el **Procedimiento de Recomendaciones para Agencias de Viajes por Cambios Involuntarios** ingresando al enlace de nuestro Portal de Agencias: https://www.copaair.com/es/web/gs/comunicados-agencias?dm_i=5FO0,A4DR,2MSVCX,15195,1