



Actualización-Procedimiento de Reacomodaciones para Agencias de Viajes por Cambios Involuntarios de Itinerario

¿Qué se actualiza en este documento?

- Se actualiza los nuevos lineamientos de exoneraciones/waiver Ultra Flexible por cambios voluntarios:
 1. **Ultra flexible:** W5200410CVNW (*boletos emitidos hasta el 31 de agosto de 2020*).

Les recordamos que los cambios o cancelaciones de itinerarios elegibles para el procedimiento descrito a continuación, 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.

PROCEDIMIENTO

- Cuando se produce un cambio de horario, las agencias de viajes reciben en su Queue los PNRs afectados con el nuevo itinerario propuesto. Se deberá notificar a los pasajeros las opciones de viaje propuestas.
- Si el pasajero acepta los cambios propuestos por Copa Airlines, la agencia debe incluir en el PNR mediante un OSI/Remark las palabras "**PAX SC CONFIRMED**".
- Si el pasajero no acepta la reacomodación que Copa Airlines realizó y desea un itinerario diferente, la agencia de viajes debe brindar las alternativas de acuerdo con los lineamientos del procedimiento y deberá incluir en el PNR mediante un OSI/Remark las palabras "**PAX SC CONFIRMED**".
- Si hay un segmento con reacomodación en la reserva, es permitido cambiar cualquier otro segmento dentro de la reserva.
- Si hay un segmento cancelado sin nuevo itinerario propuesto, podrá utilizar los lineamientos de este procedimiento para la reacomodación.
- La agencia de viajes debe realizar la reemisión documentando el código waiver en el OSI y en el campo de endoso del tiquete.
- Todos los boletos deben tener el código de waiver correcto, de lo contrario recibirá un ADM.
- Los boletos solo pueden ser reemitidos por la agencia que originalmente emitió el boleto.
- Aplica únicamente para vuelos de Copa Airlines con placa 230, itinerarios interlínea no aplican.

NUEVOS LINEAMIENTOS DE REACOMODACIÓN PARA AGENCIAS DE VIAJES

Se permiten cambios a 60 días

- Los cambios pueden ser 60 días antes o después de la fecha original de viaje.
- Utilice la misma clase tarifaria original o la más baja disponible en la misma cabina para realizar el cambio.
- Se permite cambio de origen o destino a ciudades alternas dentro del mismo país o región según la tabla de cambios dentro de la misma región operadas por Copa.

Si no existe disponibilidad a 60 días:

- De acuerdo a las fechas de emisión del boleto original, podrá utilizar los lineamientos de waiver por cambios voluntarios existentes.
 1. **Ultra flexible:** W5200410CVNW (*boletos emitidos hasta el 31 de agosto de 2020*)
 2. **Nuevos boletos:** W5200901CVNW (*boletos emitidos del 1 de septiembre al 31 de marzo de 2021*)
- Esto no afectará la capacidad de realizar los 3 cambios voluntarios permitidos por el waiver. Es decir, no se resta.
- Si el boleto original fue emitido a partir del 1 de septiembre, la nueva fecha deseada por el pasajero se excede de los 60 días antes o después a la fecha de viaje original y cae en fechas dentro del periodo de temporada alta, deberá llamar al Call Center para solicitar el cambio y no incurrir en cargos por diferencias de tarifa.

ESCENARIOS DEL PROCEDIMIENTO DE REACOMODACIÓN-CÓDIGO WAIVER WSCHA

Situación	Solución	Clase Tarifaria	¿Se requiere waiver?	Código de waiver
Pax acepta reacomodo propuesto por Copa Airlines	Aceptar los cambios y remover los segmentos viejos.	Se mantiene misma clase tarifaria.	No. No requiere reemisión de tiquete	N/A
Pax acepta reacomodo propuesto por Copa Airlines pero el cambio involuntario ocurre en un segmento dentro de un itinerario con segmentos casados.	Se deben eliminar los segmentos casados y elegir origen-destino completo al momento de reacomodar al pasajero.	Tomar la misma clase tarifaria. Si la misma clase no está disponible, tomar la clase más baja disponible en la misma cabina y completar la reemisión involuntaria, manteniendo fare basis y construcción tarifaria original. Si no hay disponibilidad en ninguna de las anteriores, contactar Call Center	Se requiere waiver para exonerar penalidad y diferencia tarifaria, si aplica.	WSCHA
Pax no acepta reacomodo propuesto por Copa Airlines	Reacomodar a solicitud del pasajero en vuelos disponibles de Copa Airlines, hasta 60 días antes o después de la fecha original de viaje. Si no existe disponibilidad en el periodo de 60 días antes o después, utilizar los lineamientos de waiver existentes según la fecha de emisión del boleto.			

CAMBIOS DENTRO DE LA MISMA REGIÓN

Norteamérica		Caribe		Centroamérica		Sudamérica	
BOS	TPA	ADZ	POS	BZE	ASU	MAO	
DEN	YUL	AUA	PUJ	DAV	BAQ	MAR	
FLL	YYZ	BGI	PVR	GUA	BGA	MDE	
GDL		CTG	SDQ	MGA	BOG	MDZ	
IAD		CUN	SJU	SAL	BSB	MVD	
JFK		CUR	SNU	SAP	CCS	PEI	
LAS		GEO	STI	SJO	CIX	POA	
LAX		HAV	SXM	TGU	CLO	REC	
MCO		HOG			CNF	ROS	
MEX		KIN			COR	SCL	
MIA		LIR			EZE	SLA	
MSY		MBJ			GIG	SSA	
MTY		NAS			GRU	UIO	
ORD		PAP			GYE	VLN	
SFO		PBM			LIM	VVI	

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.
- 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.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

- Se debe incluir el código waiver en el campo de endoso y en un OSI.
- Solo se permite el uso de este waiver una (1) vez por cada cambio de itinerario. Es decir, si el PNR se ve afectado por otro cambio de itinerario, se puede utilizar nuevamente.

- El código waiver solo puede ser utilizado si aplica según lo permitido por los parámetros definidos dentro de este procedimiento.
- Los cambios en reserva hechos fuera de las condiciones permitidas en el procedimiento o que no incluyan el código de waiver están sujetos a ADM.
- Se debe contactar al pasajero antes de modificar el PNR para confirmar la aceptación del nuevo plan de viaje y debe documentar que el cliente aceptó el cambio.



