

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

Estimadas agencias de viajes,

Con el objetivo de ofrecer alternativas de resolución y reacomodación de itinerarios para los pasajeros que impactamos por cancelaciones de vuelo y cambios de itinerarios programados, estamos implementando un procedimiento que permitirá a las agencias de viajes tener mayor flexibilidad al reacomodar a los pasajeros bajo ciertos lineamientos.

Este nuevo procedimiento de reacomodaciones estará en vigencia desde el 13 de octubre de 2020.

DEFINICIÓN

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 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.
- Si hay un segmento con reacomodación en la reserva, es permitido cambiar cualquier otro segmento dentro de la reserva.
- 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.

ESCENARIOS DEL PROCEDIMIENTO DE REACOMODACIÓN-CÓDIGO WAIVER WSCHA

Situación	Alternativas	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 no acepta reacomodo propuesto por Copa Airlines	Reacomodar en siguiente vuelo disponible de Copa Airlines, hasta 21 días antes o 21 días después en el mismo origen y destino	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

Si el pasajero solicita cambios voluntarios, aplican las reglas de la tarifa.

Mantenemos flexibilidad en nuestra política de cambio, 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)
2. **Nuevos boletos:** W5200901CVNW (boletos emitidos del 1 de septiembre al 31 de octubre de 2020)

EL PROCEDIMIENTO NO APLICA A LOS SIGUIENTES TIPOS DE BOLETOS O CAMBIOS:

- Boleto 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.

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.
- 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.

