



POLITICAS PARA CAMBIOS DE RESERVAS POR CONTINGENCIA COVID 19

Air Canada implementó una política flexible para poder realizar los cambios sin penalidad, aplica para todas las tarifas publicadas, emitidas hasta el 31 de marzo de 2020. Por favor procesar los cambios según se detalla debajo.

Siempre el vuelo tiene que estar cancelado a tiempo y no ser No Show.

Cambios Voluntarios:

Los pasajeros podrán realizar un cambio de fecha sin penalidad para volar hasta el 31 de Marzo de 2021. Si aplicará diferencia de tarifa y/o impuestos si aplicara.

Las reemisiones deben incluir el código **CHNGFEE20** en el casillero endoso.

Cambios involuntarios*:

- a) *Cambios involuntarios previos al 19 de marzo:* Se permite un cambio de fecha sin penalidad para volar hasta el 31 de Marzo de 2021. Si aplicará diferencia de tarifas y/o impuestos si aplicara.

Las reemisiones deben incluir en el endoso el código **ACUSKEDCHG** seguido por el nro de vuelo en el casillero endoso (ejemplo : **ACUSKEDCHGXXXX**)

- b) *Cambios involuntarios realizados a partir del 19 de marzo:*

- Se permite un cambio de fecha sin penalidad para volar hasta el 31 de Marzo de 2021. Si aplicará diferencia de tarifas y/o impuestos si aplicara.

Las reemisiones deben incluir en el endoso el código **ACUSKEDCHG** seguido por el nro de vuelo.

- **Extender como crédito para usar durante 24 meses:**

Los clientes tienen la opción de cancelar su reserva para retenerla para uso futuro. El

crédito será válido para completar el viaje hasta 24 meses (consulte a continuación las instrucciones sobre cómo extender la validez del boleto) desde la fecha del vuelo afectado por un cambio de horario. Al volver a reservar, se aplicarán las siguientes condiciones:

- La penalidad por cambio no se aplicará cuando el cliente reserve un nuevo vuelo.
- Si la nueva tarifa baja, se pierde el residual
- La diferencia de tarifa aplica si la nueva tarifa es más alta.
- Algunos impuestos originales que no son reembolsables seguirán siendo no reembolsables y se recaudarán nuevos impuestos.
- Se reembolsará cualquier impuesto que sea reembolsable y que ya no se aplique a la reserva.
- Aplicar el código de exención al campo de endosos del boleto: **CV20VL22**

Cómo extender la validez del boleto para usarlo para un crédito futuro cuando se ve afectado por un cambio

PROCESO:

- Cancele todos los segmentos activos.
- Reserve la fecha de viaje futura si se conoce.
- Si no se conoce la fecha del viaje, cree un segmento abierto que contenga una fecha e itinerario en el GDS.
- Si hay Ancillarys correspondientes al cobro de asientos incluidos en el PNR, se pueden reembolsar, aunque el proceso para esto todavía está por definirse
 - Cuando el boleto se vuelve a emitir en el GDS, será válido 18 meses a partir de la fecha de cambio y la agencia retendrá el valor total.
- Si se requiere una extensión adicional de la fecha después de los 18 meses, el boleto deberá cambiarse nuevamente antes del vencimiento del boleto utilizando el mismo proceso.

Tenga en cuenta:

- Se recomienda agregar un segmento de retención para evitar que el PNR se purgue. Por ejemplo: OTH en Sabre, ZZ en Travelport y MIS en Amadeus.
- También puede agregar un comentario al PNR que incluya el número de boleto original.

- Aunque el localizador original de vuelo, fecha, nombre o registro se puede usar para recuperar el PNR, se recomienda que la agencia rastree la información mediante un proceso de registro interno.
- Como siempre, la mesa de ayuda de GDS es su primer punto de contacto para obtener asistencia técnica.

** Se aplica cuando hay una cancelación de vuelo, cambio de hora, cambio de número de vuelo, cambio de cabina, cambio de ruta / aeropuerto o cambio de operador, que ocurre más de 48 horas antes de las horas de salida programadas originales*

Devoluciones/Refunds:

Todas las devoluciones se procesarán de acuerdo a las condiciones cargadas en la regla de tarifa emitida.