



A STAR ALLIANCE MEMBER 

ACTUALIZACIÓN-LINEAMIENTOS DE EXONERACIÓN ULTRA FLEXIBLE

CÓDIGO DE WAIVER: W5200410CVNW

¿Qué se actualiza en el documento?

- Se extiende fecha de emisión de boletos para aplicabilidad del waiver. (*Boletos emitidos hasta el 31 de julio de 2020*)

CONDICIONES

- Boletos emitidos hasta el: **31 de julio de 2020**
- Fecha original de vuelo hasta el: **31 de diciembre de 2020 (cualquiera de las dos vías ida y/o vuelta)**
- Nuevo itinerario debe completarse hasta el: **31 de diciembre de 2021**
Se le debe informar al pasajero que se le extenderá la validez de su boleto para que pueda planificar su viaje hasta el 31 de diciembre de 2021. El sistema extenderá la validez del boleto automáticamente, no requerirá procedimiento adicional.

Boletos que hayan sido dejado en estado: No Show o abiertos por el cliente antes de Febrero 1, 2020 no aplican para las exoneraciones del Covid-19. Si el cliente desea cambiar sus fechas de viaje, se debe cobrar los cargos por cambios y diferencias de tarifa aplicables.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Opción A: Pasajero requiere un cambio de vuelo, fecha:

Se permite el cambio de vuelo o fecha exonerando cargo por cambio y diferencia de

tarifa, siempre y cuando haya espacio en la misma cabina.

- El cambio debe realizarse en la misma cabina.

Si no hay espacio en la misma cabina, puede tomar el espacio en Cabina Ejecutiva, pero aplica diferencia de tarifa.

- Si el boleto original es en Clase Ejecutiva y al momento de reubicar, no hay espacio, ofrezca al cliente la opción de viajar en Clase Económica, pero no se dará el valor residual o diferencia a favor por el cambio.

Opción B: Pasajero requiere un cambio de ruta:

- **Si la ruta original no ha sido cancelada**, se permite el cambio de ruta exonerando cargo por cambio, pero puede aplicar diferencia de tarifa.
- **Si la ruta original ha sido cancelada**, se permite el cambio de ruta exonerando cargo por cambio y diferencia de tarifa siempre y cuando haya espacio disponible en la misma cabina de viaje original y el nuevo destino este dentro del mismo país o región de viaje.

Pasajero solicita reembolsos y no acepta las opciones de cambio bajo las condiciones de este lineamiento, déjele saber que tiene como alternativa, lo siguiente:

1. **Cancelar su reserva pendiente por utilizar y reprogramar** su viaje para una fecha posterior, de acuerdo con los parámetros descritos para cambios de fecha y vuelo.
2. **Dejar el valor de su boleto en crédito** para futuros viajes en Copa Airlines y recibirá además un 20% adicional al valor del boleto: El mismo lo puede utilizar hasta el 31 de diciembre de 2021.

- Si el cliente tiene productos adicionales como asientos preferenciales y ascensos a clase ejecutiva los mismos serán honrados cuando re programe su viaje, de acuerdo con la disponibilidad de espacio en el nuevo vuelo.
- Clientes ConnectMiles y PreferMember recibirán además hasta 10,000 millas de bonificación extra dependiendo de su estatus.
- Este crédito lo puede utilizar para pagar: Tarifa, cargos por combustible, cargos administrativos, cargos por cambios, cargos de equipaje, diferencias de tarifas y servicios adicionales de asientos preferenciales.

IMPORTANTE

- Se permiten tres (3) cambios a partir de este comunicado.
- Aplica para boletos regulares, millas, interlínea y código compartido en placa 230.
- Se exonera el cargo administrativo (*fee administrativo*) de boletos de agencias de viajes.
- Aplica para todas las tarifas: regulares, grupales, netas y dinámicas.
- Aplica a boletos no utilizados, parcialmente utilizados, y retornos a origen en boletos comprados como ONE WAY.
- El código de waiver debe ser documentado en el **campo de endoso y en un OSI.**

Para descargar este documento en Español [clic aquí](#)

To view this document in English [click here](#)

Para ver este documento em Português [clique aqui](#)

