



CDMX 03 de octubre 2024

CIRCULAR 086

COPA AIRLINES ACTUALIZACIÓN LINEAMIENTOS DE EXONERACIONES VUELOS DESDE/HACIA VENEZUELA

Estimados Colegas:

Les informamos que con el objetivo de brindar flexibilidad a pasajeros afectados por la suspensión de vuelos desde/hacia Venezuela Copa Airlines establece los siguientes lineamientos.

Actualización:

Se extienden las fechas de exoneración para boletos emitidos entre el 30 de julio de 2024 y el 31 de octubre de 2024.

Aplicabilidad

- 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 por manejo de boletos de agencias de viajes.
- Aplica para todas las tarifas: regulares, grupales, netas y dinámicas.
- Aplica para boletos de millas de acompañantes.
- Para pasajeros con boletos desde/hacia Venezuela que realicen cambio de ruta, se les permitirá el registro de la primera maleta de hasta 23kg sin costo.

Ciudades Afectadas

Pasajeros viajando en vuelos desde/hacia:

- Caracas (CCS)
- Valencia (VLN)
- Maracaibo (MAR)
- Barcelona (BLA)

Lineamientos de reacomodación

Se mantienen efectivos 2 waivers y aplicarán de acuerdo a la fecha de emisión del boleto. Debajo detallamos sus diferencias para su aplicabilidad:

	W2240730SVVE	W2240827SVVE
Última actualización	COM-24-149	COM-24-176
Boletos emitidos	Hasta el 29 de julio de 2024	Desde el 30 de julio de 2024 al 31 de octubre de 2024
Fecha original de vuelo	A partir del 29 de julio de 2024	30 de julio de 2024 al 31 de octubre de 2024
Fecha tope para realizar el cambio	Cualquier fecha dentro de la validez del boleto	Cualquier fecha dentro de la validez del boleto
Nuevo itinerario debe completarse	Cualquier fecha dentro de la validez del boleto	Cualquier fecha dentro de la validez del boleto
Cargo por cambio	Exonerado	Exonerado
Diferencia de tarifa mismo origen/destino	Exonerado	Aplica diferencia de tarifa en periodos de temporada alta
Diferencia de tarifa cambio de origen/destino a ciudades alternas	Exonerado	Aplica diferencia de tarifa en periodos de temporada alta
Diferencia de tarifa cambio de origen/destino fuera de las ciudades alternas	Aplica diferencia de tarifa	Aplica diferencia de tarifa
Cambios permitidos	1 cambios por afectación	Hasta 3 cambios

Lineamientos de reacomodación W2240827SVVE

Opción A: Pasajero solicita un cambio de vuelo o fecha y se mantiene el mismo origen/destino:

- Se permite el cambio de vuelo o fecha exonerando cargo por cambio y diferencia de tarifa. Si la clase original no está disponible, se deberá reacomodar en la siguiente clase disponible dentro de la misma familia tarifaria. Aplica diferencia de tarifa en periodos de temporada alta (ver Anexo 1).

Opción B: Pasajero requiere un cambio de origen/destino a ciudades alternas:

- Se permite el cambio de origen/destino a ciudades alternas (ver Anexo 2), exonerando cargo por cambio y diferencia de tarifa. Si la clase original no está disponible, se deberá reacomodar en la siguiente clase disponible dentro de la misma familia tarifaria. Aplica diferencia de tarifa en periodos de temporada alta (ver Anexo 1).

Opción C: Pasajero requiere un cambio de origen/destino fuera de las ciudades alternas:

- Se permite cambio de origen/destino fuera de las ciudades alternas exonerando cargo por cambio, pero aplicará diferencia de tarifa.

Opción D: Pasajero requiere un reembolso de la forma de pago original:

- Boletos no utilizados o parcialmente utilizados (tarifas reembolsables y no reembolsables) tendrán derecho a un reembolso si el vuelo original fue cancelado o los boletos pueden ser reembolsados según las regulaciones aplicables en el país.
- Para reembolsos manuales en Copa Connect Web, ver la guía aquí. Este procedimiento será auditado y estará sujeto a ADM en caso de que se realice fuera de los lineamientos de este comunicado o los cálculos (tarifas, comisiones/descuentos, tasas y/o impuestos) sean incorrectos. El código de waiver debe ser incluido en el campo de "waiver code" en Copa Connect Web. Para facilitar el proceso de reembolsos pueden ejecutar este proceso manual aunque ya lo hayan solicitado en el formulario de reembolsos de copa.com. Este procedimiento aplica también para el waiver W2240730SVVE del comunicado [COM-24-149](#).

Opción E: Pasajero desea utilizar el valor del boleto para una fecha de viaje futura (crédito):

- Si el pasajero requiere cancelar su viaje y usar el valor del boleto para una fecha de viaje futura que esté fuera de los lineamientos de waiver aplicarán los cargos correspondientes.

•

Anexo 1. Periodos de temporada alta

- 12 de diciembre de 2024 – 15 de enero de 2025 (Fin de año 2024 -2025)
- 27 de febrero de 2025 – 09 de marzo de 2025 (Carnavales 2025)
- 11 de abril de 2025 – 13 de abril de 2025 y 16 de abril de 2025 – 23 de abril de 2025 (Semana Santa)
- 06 de junio de 2025 – 17 de agosto de 2025 (medio año 2025)
- 30 de octubre de 2025 – 10 de noviembre de 2025 y 20 de noviembre de 2025 – 27 de noviembre de 2025 (Fiestas Patrias Panamá)
- 12 de diciembre de 2025 – 11 de enero de 2026 (Fin de año 2025 – 2026)

Anexo 2. Tabla de ciudades alternas.

Ciudades Alternas
AUA
AXM
BAQ
BGA
BOG
CLO
CTG
CUC
CUR
MDE
PEI
SMR

Información Adicional

- Se debe incluir el código waiver en el campo de endoso y en un OSI. Para reembolsos manuales en Copa Connect Web el código de waiver se debe incluir adicionalmente en el campo "waiver code" al momento de realizar el reembolso.
- Reservas emitidas por Copa Connect deberán realizar la reemisión a través del Copa Connect Desk.
- Impuestos adicionales deben ser cubiertos por el pasajero.
- El código waiver solo puede ser utilizado si aplica según lo permitido por los parámetros definidos dentro de este procedimiento.
- Los cambios en reserva o reembolsos realizados fuera de las condiciones permitidas en el procedimiento o que no incluyan el código de waiver están sujetos a ADM.

- Al cambiar la fecha de viaje debido a la afectación, los retornos podrán ser modificados a solicitud del pasajero.
- Gastos adicionales de viaje deben ser cubiertos por el pasajero.

Agradecemos su atención y difusión con su equipo de trabajo.

Les envío un cordial saludo.

Atentamente

Lic. Judith Guerra

CEO Consolid México

→ El futuro de los viajes es hoy.

CONTACTO

Help Desk: 55 5980 2510 • Menú 5

helpdesk@consolid.com.mx

www.consolid.com.mx

