



Actualización: Lineamientos de exoneraciones por Desastre Natural - Sismo en Caracas, Venezuela

COM-26-088

Jueves, 25 de junio de 2026



Actualización:

- Se extiende el período de aplicabilidad para boletos emitidos originalmente hasta el 24 de julio de 2026.
- Se ajusta fecha de nuevo itinerario, debe iniciar antes del 15 de agosto de 2026.
- Se amplían las opciones de cambio incorporando como ciudades alternas todas las estaciones de Copa Airlines en Colombia, Ciudad de Panamá (PTY), Aruba (AUA) y Curazao (CUR).
- Los pasajeros que no deseen modificar su itinerario original podrán optar por solicitar un reembolso, de acuerdo con las condiciones establecidas en estos lineamientos.
- **Nota importante:** Pasajeros que deseen abordar en su origen y quedarse en Panamá (PTY), debido a que su vuelo a Caracas (CCS) está cancelado, podrán quedarse en Panamá, por sus propios medios. Una vez Caracas (CCS) esté operativo, deben comunicarse con nosotros para volver a activarles el PTYCCS. Si el pasajero opta por esta opción, no aplican reembolsos.

Con el fin de brindar flexibilidad a nuestros pasajeros afectados debido al Desastre Natural - Sismo en Caracas, Venezuela ponemos a disposición los siguientes lineamientos de exoneración:

CÓDIGO DE WAIVER: W1260624NDVE

Aplicabilidad

- Aplica para boletos no utilizados y parcialmente utilizados: regulares, millas, interlínea y código compartido en placa 230.
- Aplica para todas las tarifas: regulares, grupales, netas y dinámicas.
- Aplica para boletos de acompañantes.
- Se permite 1 cambio por afectación. Si se realizan cambios adicionales o fuera de las siguientes condiciones aplicarán los cargos correspondientes.
- Los pasajeros podrán realizar cambios en su itinerario para viajar en una fecha previa a la de su itinerario original.

Ciudades Afectadas

Pasajeros viajando desde/hacia Caracas (CCS).

Fechas

- **Boletos emitidos hasta el:** 24 de junio de 2026.
- **Fechas originales de vuelos:** 24 de junio de 2026 a 24 de julio de 2026.
- **Fecha límite para realizar el cambio:** 24 de julio de 2026.
- **El nuevo itinerario deberá iniciar antes del:** 15 de Agosto de 2026.

Lineamientos de acomodación

- Pasajero solicita un cambio de fecha, pero se mantiene en mismo origen/destino:**
 - Se permite el cambio de vuelo o fecha exonerando el cargo por cambio y la diferencia de tarifa.
 - Si la clase original no está disponible, se deberá reacomodar en la siguiente clase disponible dentro de la misma familia tarifaria.
- Pasajero requiere un cambio de origen/destino a ciudades alternas:**
 - Se permite el cambio de origen/destino a ciudades alternas (ver Anexo), 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.
- 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.
- Pasajero requiere un reembolso de la forma de pago original:**
 - Boletos no utilizados y parcialmente utilizados (tarifas reembolsables y no reembolsables) tendrán derecho a un reembolso.
 - Si el itinerario incluye tramos desde/hacia Estados Unidos y fue afectado por una cancelación o cambio de itinerario programado, que cause un adelanto o demora de 6 horas o más, el pasajero tiene derecho según la regulación del Departamento de Transporte (DOT) a un reembolso independientemente de si tiene una tarifa reembolsable o no. Para más información haz clic [aquí](#). El pasajero debe reacomodarse dentro de los próximos 3 días luego de haber ocurrido la cancelación para evitar un reembolso automático. Waiver aplicable para reembolso: REFUNDDOTAGY.
 - De requerir un reembolso manual para reservas emitidas a través de GDS podrán ejecutar el reembolso directamente en el GDS siguiendo los lineamientos de este comunicado. 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.
- 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, fuera de los lineamientos de waiver aplicarán los cargos correspondientes.

ANEXO

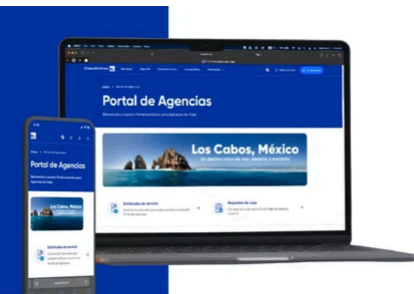
Caribe	Centroamérica	Suramérica		
AUA CUR	PTY	ADZ AXM BAQ BGA BLA BOG	BRM CLO CUC MAR MDE PEI	SMR VLN BRM MAR VLN



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](#).
- 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.
- 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.

Mantente al día:
Encuentra políticas,
procesos, y recursos
actualizados para
tu gestión diaria



Clickea aquí para acceder
Portal de Agencias

