View in browser

IROPs ALERT by CopaAirlines
A STAR ALLIANCE MEMBER

Lineamientos de exoneraciones por manifestaciones en Guatemala

COM-25-039

Miércoles, 19 de marzo de 2025

Con el objetivo de brindar flexibilidad a pasajeros afectados por las manifestaciones en Guatemala, se establecen los siguientes lineamientos:

CÓDIGO DE WAIVER: W2250319MSGU

Ciudades Afectadas

Pasajeros viajando en vuelos desde/hacia Guatemala (GUA).

Fechas

- **Boletos emitidos hasta el:** 18 de marzo de 2025.
- **Fechas originales de vuelos**: 19 al 21 de marzo de 2025.
- **Fecha límite para realizar el cambio:** 24 de marzo de 2025.
- **Nuevo itinerario debe iniciar antes del:** 27 de marzo de 2025 (inclusive).

Aplicabilidad

- Aplica para boletos no utilizados y parcialmente utilizados: regulares, millas ConnectMiles, boletos de acompañantes, interlínea y código compartido en **placa 230.**
- Aplica para todas las tarifas: regulares, grupales, netas y dinámicas.
- Aplica un (1) cambio por boleto.

Lineamientos de reacomodación

1. Pasajero requiere un cambio de fecha en mismo origen/destino:

- Se permite 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.

2. 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. Si el vuelo no ha sido cancelado los boletos pueden ser reembolsados según regla tarifaria, o según las regulaciones aplicables en el país.
- Si el vuelo original tiene como origen/destino 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.

3. Pasajero desea utilizar el valor del boleto para una fecha de viaje futura:

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

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 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.

copa.com

CopaAirlines
A STAR ALLIANCE MEMBER

Unsubscribe

Business Park, Torre Norte. Costa del Este., Panama, República de Panamá 0816-06819