



Atualização: Diretrizes para isenções devido a Terremoto em Caracas, Venezuela

COM-26-088

Quinta-feira, 25 de junho de 2026



Atualização:

- O prazo de validade dos bilhetes emitidos originalmente foi prorrogado até 24 de julho de 2026.
- A data do novo itinerário foi ajustada; a viagem deve ter início antes de 15 de agosto de 2026.
- As opções de alteração foram ampliadas, incluindo como cidades alternativas todas as bases da Copa Airlines na Colômbia, Cidade do Panamá (PTY), Aruba (AUA) e Curaçao (CUR).
- Os passageiros que não desejarem alterar seu itinerário original poderão optar por solicitar um reembolso, de acordo com as condições estabelecidas nestas diretrizes.
- **Observação importante:** Os passageiros que desejarem embarcar em seu ponto de origem e permanecer no Panamá (PTY), devido ao cancelamento de seu voo para Caracas (CCS), poderão permanecer no Panamá por conta própria. Assim que Caracas (CCS) estiver em operação, eles deverão entrar em contato conosco para que o trecho PTY-CCS seja reativado. Caso o passageiro opte por essa alternativa, não haverá direito a reembolso.

Com o objetivo de oferecer flexibilidade aos nossos passageiros afetados pelo terremoto em Caracas, Venezuela, disponibilizamos as seguintes diretrizes de isenção:

CÓDIGO DE ISENÇÃO: **W1260624NDVE**

Aplicabilidade

- Aplica-se a passagens não utilizadas e parcialmente utilizadas: regulares, de milhas, interline e de código compartilhado na placa 230.
- Aplica-se a todas as tarifas: regulares, de grupo, tarifas operadoras e dinâmicas.
- Aplica-se a bilhetes de acompanhantes.
- É permitida 1 alteração por impacto. Caso sejam realizadas alterações adicionais ou fora das condições a seguir, serão aplicadas as taxas correspondentes.
- Os passageiros poderão realizar alterações em seu itinerário para viajar em uma data anterior à do itinerário original.

Cidades afetadas

Passageiros viajando de/para Caracas (CCS).

Datas

- **Passagens emitidas até:** 24 de junho de 2026.
- **Datas originais dos voos:** 24 de junho de 2026 a 24 de julho de 2026.
- **Prazo final para realizar a alteração:** 24 de julho de 2026.
- **O novo itinerário deverá ter início antes de:** 15 de agosto de 2026.

Diretrizes para remarcação

- O passageiro solicita uma alteração de data, mas mantém a mesma origem/destino:**
 - É permitida a alteração do voo ou da data, sem cobrança da taxa de alteração e da diferença de tarifa.
 - Caso a classe original não esteja disponível, o passageiro deverá ser remanejado para a próxima classe disponível dentro da mesma família tarifária.
- O passageiro solicita uma alteração de origem/destino para cidades alternativas:**
 - É permitida a alteração da origem/destino para cidades alternativas (ver Anexo), isentando a taxa de alteração e a diferença de tarifa.
 - Caso a classe original não esteja disponível, o passageiro deverá ser remanejado para a próxima classe disponível dentro da mesma família tarifária.
- O passageiro solicita uma alteração de origem/destino para fora das cidades alternativas:**
 - É permitida a alteração de origem/destino para fora das cidades alternativas, isentando a taxa de alteração, mas será aplicada a diferença de tarifa.
- O passageiro solicita um reembolso na forma de pagamento original:**
 - Passagens não utilizadas e parcialmente utilizadas (tarifas reembolsáveis e não reembolsáveis) terão direito a reembolso.
 - Se o itinerário incluir trechos de/para os Estados Unidos e tiver sido afetado por um cancelamento ou alteração no itinerário programado, causando um adiantamento ou atraso de 6 horas ou mais, o passageiro tem direito, de acordo com a regulamentação do Departamento de Transportes (DOT), a um reembolso, independentemente de possuir uma tarifa reembolsável ou não. Para mais informações, clique [aqui](#). O passageiro deve remarcar sua viagem nos próximos 3 dias após a ocorrência do cancelamento para evitar um reembolso automático. Código de isenção aplicável para reembolso: REFUNDDOTAGY.
 - Caso seja necessário um reembolso manual para reservas emitidas por meio do GDS, o reembolso poderá ser realizado diretamente no GDS, seguindo as orientações deste comunicado. Para reembolsos manuais no Copa Connect Web, consulte o guia [aqui](#). Este procedimento será auditado e estará sujeito a ADM caso seja realizado fora das diretrizes deste comunicado ou caso os cálculos (tarifas, comissões/descontos, taxas e/ou impostos) estejam incorretos. O código de isenção deve ser incluído no campo "waiver code" no Copa Connect Web.
- O passageiro deseja utilizar o valor da passagem para uma data de viagem futura (crédito):**
 - Caso o passageiro precise cancelar sua viagem e utilizar o valor da passagem para uma data futura, fora das diretrizes de isenção, serão aplicadas as taxas correspondentes.

ANEXO

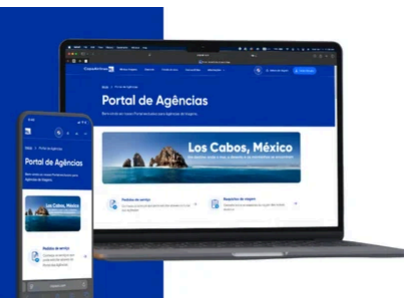
Caribe	América Central	América do Sul		
AUA CUR	PTY	ADZ AXM BAQ BGA BLA BOG	BRM CLO CUC MAR MDE PEI	SMR VLN BRM MAR VLN



Informações adicionais

- O código de isenção deve ser incluído no campo de endosso e em um OSI. Para reembolsos manuais no **Copa Connect Web**, o código de isenção deve ser incluído adicionalmente no campo "waiver code" no momento de realizar o reembolso.
- As reservas emitidas pelo **Copa Connect** devem ser reemitidas por meio do [Copa Connect Desk](#).
- O código de isenção só pode ser utilizado se for aplicável, de acordo com o permitido pelos parâmetros definidos neste procedimento.
- Alterações na reserva feitas fora das condições permitidas no procedimento ou que não incluam o código de isenção estão sujeitas a ADM.
- Ao alterar a data da viagem devido ao impacto, os voos de volta poderão ser modificados a pedido do passageiro.
- Despesas adicionais de viagem devem ser arcadas pelo passageiro.

Mantenha-se atualizado:
Acesse as políticas, processos e recursos para apoiar seu trabalho diário



Clique aqui para acessar

[Portal de Agências](#)