



Actualización: Lineamientos de exoneraciones para dar flexibilidad a pasajeros con boletos desde y hacia CCS, MAR y CUC

COM-26-004

Jueves, 8 de enero de 2026

**Actualización:**

- Se incluye MAR y CUC como orígenes.
- Se extiende la fecha de emisión de boletos del **2 de enero al 8 de enero 2026**.
- Este comunicado desestima el comunicado **COM-26-003 Actualización: Lineamientos de exoneraciones para pasajeros con boletos desde/hacia Cúcuta (CUC)**.

Con el objetivo de brindar flexibilidad a los pasajeros que viajen desde o hacia Caracas, Maracaibo o Cúcuta, debido al impacto que puedan generar cancelaciones de vuelos programadas, hemos establecido lineamientos especiales que permiten realizar cambios en itinerarios:

CÓDIGO DE WAIVER: W2031225SKVZ

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.
- Aplica un (1) cambio a partir de la fecha de publicación de este comunicado (podría ser adicional a uno previo).
- Para pasajeros con boletos desde/hacia Caracas, Maracaibo y Cúcuta que realicen cambio de ruta, se les permitirá el registro de la primera maleta de hasta 23kg sin costo.
- En caso de "No Show", aplicarán los lineamientos de este waiver para exonerar el cargo correspondiente.

Ciudades Afectadas

Pasajeros viajando en vuelos desde/hacia:

- Caracas (CCS)
- Maracaibo (MAR)
- Cúcuta (CUC)

Fechas

- **Boletos emitidos hasta el:** 8 de enero de 2026.
- **Fechas originales de vuelos:** 3 de diciembre de 2025 al 19 de febrero de 2026.
- **Fecha límite para realizar el cambio:** 19 de febrero de 2026.
- **El nuevo itinerario deberá iniciar antes del:** 28 de febrero de 2026.

Lineamientos de reacomodación

- Pasajero solicita un cambio de fecha y mantiene su mismo origen/destino:**
 - **Si la nueva fecha de viaje es en temporada baja:**
 - Se permite el cambio de vuelo o fecha exonerando cargo por cambio y diferencia de tarifa.
 - El cambio debe realizarse en la misma clase. Si la clase original no está disponible, se deberá reacomodar en la siguiente clase disponible dentro de la misma familia tarifaria.
 - **Si la nueva fecha de viaje es en temporada alta (13 de febrero de 2026 al 19 de febrero de 2026):**
 - Se permite el cambio de vuelo o fecha exonerando cargo por cambio, pero aplica diferencia de tarifa.
- En caso de cancelación de vuelos, si el pasajero requiere un cambio de fecha y cambio de origen/destino únicamente hacia las siguientes ciudades: CUC, MAR y CCS para completar su viaje:**
 - **Si la nueva fecha de viaje es en temporada baja:**
 - Se permite el cambio de vuelo o fecha exonerando cargo por cambio y diferencia de tarifa.
 - El cambio debe realizarse en la misma clase. Si la clase original no está disponible, se deberá reacomodar en la siguiente clase disponible dentro de la misma familia tarifaria.
 - **Si la nueva fecha de viaje es en temporada alta (13 de febrero de 2026 al 19 de febrero de 2026):**
 - Se permite el cambio de vuelo o fecha exonerando cargo por cambio, pero aplica diferencia de tarifa.
- Solo en caso de cancelación de vuelos, se permite un reembolso de la forma de pago original:**
 - Los boletos no utilizados o parcialmente utilizados (tanto reembolsables como no reembolsables) podrán ser reembolsados si el vuelo original fue cancelado. Asimismo, podrán reembolsarse conforme a las regulaciones aplicables en el país.
 - 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, dentro de la validez del boleto, aplicarán los cargos por cambios correspondientes.

Para acceder al comunicado oficial, haga clic [aquí](#).

Nota: Comunicado para uso exclusivo de las agencias de viajes, prohibida su redistribución total o parcial, incluido medios de comunicación masivos.

**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.

Encuentra aquí los **Requisitos de viaje**

