

Contrato de Transporte

El transporte de pasajeros y equipaje en vuelos operados por Compañía Panameña de Aviación S.A. ("Copa Airlines") y AeroRepública S.A. ("Copa Airlines Colombia"), y otras aerolíneas que operan como socios de código compartido de Copa Airlines y Copa Airlines Colombia se encuentra sujeto a los términos y condiciones establecidos en este Contrato de Transporte, en los términos y condiciones impresos en el boleto, en el recibo del boleto electrónico, en las tarifas e itinerarios publicados y en el sitio de Internet de la aerolínea. Al comprar un boleto o aceptar el transporte, el pasajero acepta estas disposiciones.

Para servicios de código compartido en vuelos operados por otra aerolínea, Copa Airlines y Copa Airlines Colombia son responsables en la totalidad del viaje de código compartido por todas las obligaciones con los pasajeros establecidas en su Contrato de transporte. Las reglas incluidas en el Contrato de transporte de Copa Airlines y Copa Airlines Colombia con respecto a la emisión de boletos se aplicarán a los servicios de código compartido de Copa Airlines y Copa Airlines Colombia en vuelos operados por otra aerolínea. Sin embargo, cada socio de código compartido tiene términos y condiciones con respecto a la operación de sus propios vuelos, que pueden ser diferentes de los términos y condiciones establecidos en el Contrato de transporte de Copa Airlines y Copa Airlines Colombia con respecto a vuelos operados por Copa Airlines y Copa Airlines Colombia. Dichos términos y condiciones, que se encuentran en el contrato de transporte del socio para los vuelos del socio en cuestión, se incorporan por referencia al Contrato de transporte de Copa Airlines y Copa Airlines Colombia y se aplican al servicio de código compartido proporcionado por Copa Airlines y Copa Airlines Colombia en un vuelo operado por ese socio, y reemplazan a las regulaciones de Copa Airlines y Copa Airlines Colombia que de otro modo se aplicarían. Los términos y las condiciones que pueden variar entre Copa Airlines y Copa Airlines Colombia y el socio incluyen, entre otros:

1. límites de tiempo del registro en mostrador;
2. menores que viajan solos
3. transporte de animales;
4. negativa para transportar;
5. servicios de oxígeno;
6. operaciones irregulares;
7. compensación de abordaje denegado;
8. aceptación de equipaje, equipaje permitido y responsabilidad.
9. Servicios especiales

Si tiene preguntas adicionales con respecto a las políticas en su vuelo de código compartido, póngase en contacto con Copa Airlines y Copa Airlines Colombia

Para las políticas de su vuelo de Código Compartido, por favor contacte el Centro de Reservas de Copa.

Nuestro objetivo es hacer de cada vuelo una experiencia segura y placentera para nuestros pasajeros. Por lo tanto, hemos proporcionado el texto completo de nuestro Contrato de Transporte.

CONTRATO DE TRANSPORTE

DE COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. (COPA AIRLINES)

Y AEROREPUBLICA S.A. (COPA AIRLINES COLOMBIA)

ÍNDICES

	<u>Página</u>
CAPÍTULO I DEFINICIONES.....	3
CAPÍTULO II APLICACIÓN.....	9
Artículo 2.1. General.....	9
Artículo 2.2. Aplicabilidad	9
Artículo 2.3. Acuerdos De Código Compartido, de Fletamento y Charters	9
CAPÍTULO III SEGURIDAD AEROPORTUARIA.....	9
Artículo 3.1. Seguridad Aeroportuaria.....	9
Artículo 3.2. Control de Equipajes.	10
Artículo 3.3. Control de Pasajeros.	10
Artículo 3.4. Negación al Transporte.....	11
CAPÍTULO IV RESERVAS Y CALL CENTER	13
Artículo 4.1. Uso y Manejo de las Reservas	13
Artículo 4.2. Tiempo Límite del Boleto (Time Limit)	14
Artículo 4.3. Carácter de las Reservas	14
Artículo 4.4. Trámite de Reservas	14
Artículo 4.5. Cambios en las Reservas.	14
Artículo 4.6. Forma de Pago	15
Artículo 4.7. Confidencialidad de la Información	15
Artículo 4.8. Protección de Datos	15
Artículo 4.9. Notificación de Cambios Operacionales	15
CAPÍTULO V SERVICIOS ESPECIALES	16
Artículo 5.1. Generalidades	16
Artículo 5.2. Políticas y Requisitos.....	16
Artículo 5.3. Transporte de Niños.....	16
Artículo 5.4. Transporte de Pasajeros Enfermos	18
Artículo 5.5. Servicios ofrecidos a Personas con necesidades especiales	19
Artículo 5.6. Mujeres en Estado de Embarazo e Infantes.....	20
Artículo 5.7. Transporte de Animales.....	20
Artículo 5.8. Transporte de Pasajeros no Admitidos, Deportados o Reos.....	24
CAPÍTULO VI Boleto.....	25
Artículo 6.1. Definición.	25
Artículo 6.2. Condiciones del Contrato.	25
Artículo 6.3. Requisitos del Boleto.....	26
Artículo 6.4. Periodo de Validez del billete, boleto o ticket.....	26
Artículo 6.5. Orden de Utilización de los Cupones	27
Artículo 6.6. Pérdida del Boleto	27
Artículo 6.7. Reembolsos.....	27
Artículo 6.8. Parada Estancia.....	30

CAPÍTULO VII TARIFAS Y OTROS CARGOS	31
Artículo 7.1. Tarifas.....	31
Artículo 7.2. Otros Cargos.....	31
CAPÍTULO VIII EQUIPAJE	31
Artículo 8.1. Definición	31
Artículo 8.2. Condiciones de Aceptación de Equipaje	32
Artículo 8.3. Categorías de Equipaje	33
Artículo 8.4. Manejo y Control del Equipaje.....	45
Artículo 8.5. Entrega del equipaje a tiempo	45
CAPÍTULO IX EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS	45
Artículo 9.1. Atención en Mostrador.....	45
CAPÍTULO X SOBREVENTAS (OVERBOOKING)	47
Artículo 10.1. Sobreventa o Sobre-reserva	47
Artículo 10.2. Procedimiento y Compensación en Caso de Sobreventa.....	47
CAPÍTULO XI CONDUCTA A BORDO.....	49
Artículo 11.1. Acciones Contra la Seguridad	49
Artículo 11.2 Conducta Sexual Inapropiada y Comportamientos Socialmente Inaceptables...50	
Artículo 11.3 Conductas inapropiadas, disruptivas o amenazantes antes y durante el vuelo...50	
CAPÍTULO XII VUELOS CANCELADOS, DEMORADOS Y CAMBIOS OPERACIONALES.....	50
Artículo 12.1. Definiciones.....	50
Artículo 12.2. Políticas	51
Artículo 12.3. Notificar a los pasajeros sobre retrasos, cancelaciones y desvíos conocidos.....51	
Artículo 12.4. Proporcionar servicios para mitigar los inconvenientes de los pasajeros debido a irregularidades en los vuelos (incluyendo cancelaciones y conexiones perdidas) desde/hacia Estados Unidos.....	51
CAPÍTULO XIII SERVICIO A BORDO.....	52
Artículo 13.1. Definición	52
Artículo 13.2. Política	52
CAPÍTULO XIV ALIANZAS Y ACUERDOS COMERCIALES	52
Artículo 14.1. Acuerdos de Código Compartido	52
Artículo 14.2. Acuerdos Interlínea.....	52
CAPÍTULO XV ASPECTOS JURIDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL (NACIONAL E INTERNACIONAL).....	53
Artículo 15.1. Régimen de Responsabilidad en el Transporte Aéreo Nacional en Panamá.....53	
Artículo 15.2. Régimen de Responsabilidad en el Transporte Aéreo Nacional en Colombia...54	
Artículo 15.3. Régimen de Responsabilidad en el Transporte Aéreo Internacional.....	55
Artículo 15.4. Tiempo límite para iniciar reclamos y acciones judiciales.....	58

CAPÍTULO I

DEFINICIONES

“UAEAC” es la Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil de Colombia

“AAC” es la Autoridad Aeronáutica Civil de Panamá.

“Aeródromo” área definida de tierra o agua destinada a la llegada, salida y maniobra de aeronaves en superficie.

“Aeronave” toda máquina que pueda sustentarse en la atmósfera por reacciones del aire que no sean las reacciones del mismo contra la superficie de la tierra, y cuyo uso esté destinado al transporte de Pasajeros y/o carga.

“Aeropuerto” todo aeródromo dotado de servicios especiales para el arribo, partida, estacionamiento y abastecimiento de aeronaves, embarque y desembarque de Pasajeros, carga y correo.

“Aeropuerto Internacional” todo aeropuerto designado como puerto de entrada y salida para el tráfico aéreo nacional y/o internacional, donde se llevan a cabo entre otros, trámites de aduana, inmigración, sanidad pública, reglamentación veterinaria y fitosanitaria.

“Agente Autorizado” es la persona natural o jurídica con la que EL TRANSPORTADOR tiene una relación comercial para la venta y distribución de sus servicios, y de los servicios de otras aerolíneas, cuando así se autorice. El agente es un comerciante, independiente, que ejerce actividad a través de una empresa propia con personal a su cargo, en nombre y representación de EL TRANSPORTADOR, de acuerdo con las instrucciones que para tal fin le imparta EL TRANSPORTADOR.

“Armas y Otros Artículos u Objetos Peligrosos” cualquier objeto que pueda ser usado para atentar contra la integridad física de personas, o para causar daños en instalaciones aeroportuarias, aeronaves u otros bienes. A manera indicativa, se señalan los siguientes efectos personales de un Pasajero, que son considerados como un arma o un artículo peligroso:

- Arma de Fuego: cualquier arma desde la cual pueda ser disparado un proyectil por la fuerza de una explosión, incluyendo pistolas de salva, aire comprimido o armas BB (de balines) y pistolas de señales.

- Arma punzocortante: sables, espadas, cuchillos de caza y otros instrumentos cortantes que puedan ser considerados peligrosos.

- Cachiporras: bolillos o instrumentos contundentes similares.

- Explosivos / Munición / Dispositivos Incendiaris: Cualquier tipo de explosivos, munición, sustancias incendiarias, juegos pirotécnicos u otro componente que pueda resultar en una explosión o fuego, bien sean fabricados comercialmente, de industria doméstica, o cualquier combinación de estos componentes.

- Gases y Agentes Químicos: Gas lacrimógeno, aerosol irritante y gases y químicos similares bien sea dentro de una pistola, en lata u otro contenedor.

- Otros Artículos Peligrosos: Tales como pica-hielo, navajas, barberas, tijeras largas, cortapapeles, cortaúñas con lima metálica, los cuales comúnmente no son considerados como armas mortales o peligrosas, pero que pueden ser utilizados como un arma, incluyendo armas o granadas de juguete y réplicas.

“Autoridades” miembros de la fuerza pública, policía nacional, fuerzas militares, agentes representantes de seguridad, migración, aduanas o aeronáutica o quien haga su vez en el país correspondiente y que esté investido de poder por las leyes u órganos competentes.

“Billete de Pasaje, Tiquete o Boleto” DEFINICIÓN GENERAL. Es el documento emitido por EL TRANSPORTADOR o su Agente Autorizado como prueba escrita del contrato de transporte. En este Contrato de Transporte Aéreo se utilizará, en adelante, el término de BOLETO.

“Billete de Pasaje, Tiquete o Boletos Conjuntos” es el boleto expedido a un Pasajero en relación con otro boleto. Juntos constituyen un solo contrato de transporte. Para todos los efectos legales se considera como transporte sucesivo, de acuerdo con lo previsto en el Capítulo 14 de las presentes Condiciones de Transporte.

“Billete de Pasaje, Tiquete o Boleto Electrónico” es el documento emitido, por cualquier medio electrónico, por EL TRANSPORTADOR o su Agente Autorizado como prueba escrita del contrato de transporte.

“Boleto Prepagado (PTA – “Prepaid Ticket Advice”)” Es una notificación, hecha por teletipo, e-mail, o correo con referencia a la solicitud que ha realizado una persona en cierta ciudad para la emisión de un boleto, previo pago, a favor de otra persona que se encuentra en otra ciudad.

“Bulto” es toda unidad de embalaje independiente y no agrupada de mercancías acondicionada para el transporte. También se considerará bulto el contenedor con carga homogénea, para un mismo consignatario y amparado en un sólo documento de transporte. Una maleta puede ser un bulto.

“Caso Fortuito o Fuerza Mayor” El Pasajero reconoce y acepta que EL TRANSPORTADOR no será responsable por el incumplimiento en la prestación de los servicios contratados a través de cualquiera de sus puntos de venta, ni por daños ni perjuicios, en el evento de caso fortuito o fuerza mayor, que de manera enunciativa más no limitativa, incluyen actos de las autoridades gubernamentales, cumplimiento u observancia de leyes, reglamentos, órdenes y requerimientos gubernamentales o de sus agencias o dependencias, huelgas, paros laborales, cierres temporales de los aeropuertos objeto del servicio, alteración de la paz pública, temor o inminencia de guerra, guerra civil, bloqueo, embargo, epidemias, pandemias, cuarentenas, piratería aérea, incendio, inundación, situación meteorológicas (niebla, lluvia, helada, nieve, huracanes, tormentas) o causas similares ajenas a la voluntad DEL TRANSPORTADOR, avería o accidentes sufridos por la aeronave que a juicio del capitán a cargo del vuelo pueda poner en peligro la operación y seguridad de los Pasajeros y de la tripulación o circunstancias similares a las anteriores, entre otras, que hagan imposible el cumplimiento de la prestación de los servicios contratados.

“Certificado Médico” documento, expedido como consecuencia de un examen médico, que constituye evidencia aceptable de la condición psicofísica del titular.

“Código Designador del Transportador” designa el código numérico de 3 dígitos o alfanumérico de 2 o 3 letras/números asignado por la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo por sus siglas en inglés) para identificar a cada TRANSPORTADOR.

“Condiciones de Transporte” son las que se encuentran contenidas en este documento y se definen como aquellas que se entienden incorporadas al contrato de transporte celebrado entre EL TRANSPORTADOR y el Pasajero. Estas condiciones son de conocimiento público y se encuentran a disposición de los usuarios en las oficinas de despacho de los aeropuertos y de pasajes y en la página web de EL TRANSPORTADOR.

“Conexión” cambio de un vuelo a otro que el Pasajero realiza en un punto distinto a los de origen y destino indicados en el boleto para llegar a su destino. Puede conllevar o no cambio de aeronave y cambio en el número de vuelo.

“Control de Seguridad” está constituido por los procedimientos y medidas tendientes a evitar que se introduzcan en los aeropuertos, zonas estériles y aeronaves, personas, armas y artículos u objetos peligrosos, como se encuentran definidos en este documento, que puedan utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita o que por su naturaleza se constituyan en riesgo para la seguridad de las personas y de las aeronaves.

“Convención” significa cualquiera de los siguientes instrumentos, según sea aplicable:

- El Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre 1929 (El Convenio de Varsovia).

- Protocolo que modifica el convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo. La Haya, 28 de septiembre 1955.

- Protocolos Montreal I, II, III y IV. Montreal, 1975.

- Convenio complementario del Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional realizado por quien no sea el transportista contractual. Guadalajara de 1961.

- El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional. Montreal de 1999.

“Copa o Copa Airlines” significa Compañía Panameña de Aviación, S.A., individualmente identificada para los efectos de estas Condiciones de Transporte como “EL TRANSPORTADOR”.

“Copa Colombia o Copa Airlines Colombia” significa AeroRepública S.A., individualmente identificada para los efectos de estas Condiciones de Transporte como “EL TRANSPORTADOR”.

“Cupón de Vuelo” documento que por su contenido habilita al beneficiario del mismo a realizar el vuelo o vuelos que se especifican en éste, bajo las condiciones que allí se indican. Puede ser emitido en papel o por medio electrónico.

“Cupón de Vuelo Electrónico” documento que por su contenido habilita al beneficiario del mismo a realizar el vuelo o vuelos que se especifican en éste, bajo las condiciones que allí se indican. Emitido por medio electrónico, cuyo contenido se encuentra en la base de datos de EL TRANSPORTADOR.

“Daño” incluye muerte, heridas, lesiones corporales al Pasajero, pérdida total o parcial del equipaje, destrucción, u otros daños a la propiedad, que se deriven del transporte u otro servicio conexo con este, prestado por EL TRANSPORTADOR.

“Derecho Especial De Giro” (SDR “Special Drawing Right” o DEG) es un activo de reserva internacional creado en 1969 por el Fondo Monetario Internacional para complementar las reservas oficiales de los países miembros. Su valor está basado en una cesta de cuatro monedas internacionales fundamentales. Los DEG se pueden intercambiar por monedas de libre uso.

“Días” son días calendario; para efectos de determinar el término de la validez del boleto, el día en el cual el boleto es expedido, o el del día de comienzo del vuelo no serán contados.

“Equipaje” designa los artículos, efectos y otros objetos personales de un Pasajero, destinados a ser llevados o utilizados por él, necesarios para su comodidad y bienestar durante el viaje. Salvo disposición contraria, dicho término designa tanto los equipajes registrados del Pasajero como los no registrados.

“Equipaje de Mano” es aquel que el Pasajero conserva consigo bajo su custodia, cuidado, control y responsabilidad durante el vuelo.

“Equipaje de Transferencia entre Líneas Aéreas” equipaje registrado que se transborda de la aeronave de un TRANSPORTADOR a la aeronave de otro TRANSPORTADOR, durante el viaje del usuario.

“Equipaje Extraviado” equipaje registrado que no llega a manos del Pasajero al momento de su reclamación, ni después de la misma. Se considera el que no se ubica después de 21 días de búsqueda.

“Equipaje Libre Permitido” es la cantidad de equipaje en peso, piezas y/o en volumen que tiene derecho a llevar el Pasajero sin costo adicional. La cantidad de piezas, el volumen y el peso se determinarán para cada ruta o tarifa.

“Equipaje Registrado” es aquel que ha sido puesto bajo custodia de EL TRANSPORTADOR para su transporte y por el cual se ha entregado una etiqueta de equipaje que se coloca a cada pieza o bulto recibido.

“Equipaje No Identificado” equipaje sin etiqueta, que ningún Pasajero reclama en un aeropuerto y cuyo propietario no puede ser identificado.

“Equipaje No Reclamado” equipaje con etiqueta que llega a un aeropuerto y ningún Pasajero reclama, este equipaje puede llegar sin etiqueta o talón de equipaje.

“Escalas” designa los puntos, con excepción de los puntos de origen y de destino indicados en el boleto o mencionados en los horarios de EL TRANSPORTADOR como paradas intermedias previstas en el itinerario de los Pasajeros.

“Etiqueta o talón de Equipaje” documento emitido por EL TRANSPORTADOR con el fin de identificar los equipajes registrados.

“Exceso de Equipaje” es el que excede el equipaje libre permitido en peso, volumen o en número de piezas autorizadas, el cual se cobrará en adición al boleto.

“Explotador” persona jurídica que se dedica a la explotación comercial de aeronaves, y que está autorizado como tal.

“Frecuencia” cantidad de vuelos que se realizan en una determinada ruta.

“IATA” International Air Transport Association por sus siglas en inglés, Asociación Internacional de Transporte Aéreo en español.

“Itinerario” conjunto ordenado de los vuelos de EL TRANSPORTADOR enmarcados dentro de un esquema horario, o número plural de vuelos operados con regularidad por EL TRANSPORTADOR. Puede incluir equipos, horarios, rutas y frecuencias.

“Mercancías Peligrosas” son todos aquellos elementos o sustancias catalogadas como explosivos, inflamables, gases, ácidos, corrosivos, radioactivos, material biológico, y/o aquellas decretadas como tales por la línea aérea o por las leyes o regulaciones nacionales o internacionales.

“No-Show” es el Pasajero, que teniendo una reserva confirmada para un determinado vuelo no se presenta a él en los tiempos determinados por EL TRANSPORTADOR, lo cual generará la pérdida del o los vuelos reservados y puede generar cargos o penalidades para el Pasajero.

“Operador de Aeropuerto” persona natural o jurídica autorizada para administrar o explotar un aeropuerto.

“Pase de Abordar” documento de papel o electrónico que se expide contra un cupón de vuelo y que permite abordar una aeronave.

“Pasajero o Viajero” Es la persona, exceptuando los miembros de la tripulación, transportada o que debe ser transportada en un avión en virtud de un contrato de transporte.

“Permiso de Acceso a Áreas Restringidas” documento expedido por la autoridad competente a personas o vehículos para ingresar a las áreas restringidas o al área administrativa del aeropuerto.

“Puntos de Parada Acordados (Agreed Stop Over)” son aquellos puntos, excepto los de origen y destino, que se especifican como paradas, bien en el itinerario o bien en el boleto.

“Programa de Respuesta a Emergencias” es el procedimiento a ser seguido durante condiciones de emergencia ligadas a accidentes o incidentes que afecten, de manera real o potencial, la integridad física del pasajero, del personal y de la aeronave.

“Reembolso” es la devolución del valor total o parcial del boleto que hace EL TRANSPORTADOR al Pasajero en caso del desistimiento voluntario o involuntario del viaje y que podrá estar sometido a determinadas condiciones para su aplicación. La devolución se puede realizar utilizando el mismo medio de pago utilizado para la compra del boleto. Las tarifas identificadas como no reembolsables por condiciones tarifarias aceptadas previamente por el Pasajero no serán reembolsadas.

“Reserva Confirmada” se entiende por reserva confirmada la separación de uno o más cupos para una o más personas, en uno o más vuelos, en fechas, tarifas y rutas específicas. La confirmación de la reserva en los registros internos de EL TRANSPORTADOR consta en el código de reserva (*Passenger Name Record* (PNR)) de cada vuelo. Se debe consultar con EL TRANSPORTADOR según el boleto que sea expedido, si se requiere o no la confirmación de la reserva.

“Tarifa” es el precio que paga el Pasajero por el servicio de transporte y las condiciones de aplicación de la misma. Las tarifas están sujetas a condiciones de utilización que se refieren entre otros a periodos de validez en el tiempo, condiciones de pago, restricciones de endosos, estipulaciones sobre reembolsos, utilización en determinados vuelos, tiempo mínimo o máximo de estadía en el lugar de destino, días específicos de viajes, penalidades, reglas de equipaje permitido y otras condiciones aplicables.

“Tasa Aeroportuaria” es el valor que se cobra al Pasajero por el uso de las facilidades aeroportuarias, y que podrá ser recaudado por EL TRANSPORTADOR previamente autorizado para el efecto, bien sea en el boleto o en cada aeropuerto, y debe ser pagado por el Pasajero.

“Pasajero en Tránsito” es la permanencia del pasajero en tierra entre destino y destino.

“Transportista o Transportador” designa la compañía aérea que emitió el boleto y/o ejecuta el transporte, así como cualquier compañía aérea cuyo código designador figura en el boleto del Pasajero. En caso de carga, incluye al Transportista aéreo que emite el Conocimiento Aéreo (Guía Aérea) y a todos los Transportistas aéreos que transportan o se comprometen a transportar la carga, o a prestar cualesquiera otros servicios relativos a tal transporte aéreo.

“Transporte Internacional” transporte aéreo que se realiza entre puntos situados en el territorio de diferentes países.

“Transporte Nacional” transporte aéreo que se realiza dentro del territorio de un mismo país.

“Trayecto” tramo entre dos puntos determinados. Para efectos comerciales hace referencia al servicio de transporte aéreo que se presta entre una ciudad y otra.

CAPÍTULO II

APLICACIÓN

Artículo 2.1. General. Sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 2.3 las Condiciones contenidas en el presente Contrato de Transporte Aéreo, aplican en aquellos vuelos o segmentos de vuelo donde el nombre COPA, Copa Airlines, Copa Airlines Colombia o el código designador de estas aerolíneas [(CM y/o CM*)] estén indicados en la casilla del Transportador en el cupón de vuelo respectivo.

Artículo 2.2. Aplicabilidad. Estas Condiciones de Transporte son aplicables a menos que sean contrarias a la Constitución Nacional, los tratados internacionales ratificados, las leyes o reglamentaciones de los países donde apliquen. Si alguna disposición de estas Condiciones de Transporte no tiene validez, las otras disposiciones continuarán siendo válidas.

Artículo 2.3. Acuerdos de Código Compartido, de Fletamento y Charters. Para algunos servicios EL TRANSPORTADOR ha celebrado acuerdos de código compartido, de fletamento y charters con otras aerolíneas, transportadores o particulares. Esto significa que incluso en el evento en que al Pasajero le haya sido expedido un boleto con el código designador de EL TRANSPORTADOR, o con su nombre como aerolínea transportadora, EL TRANSPORTADOR que operará el vuelo puede ser otro diferente. En este caso, y en aplicación del Artículo 2.2, serán aplicables las Condiciones del presente Contrato de Transporte Aéreo. Nota: La responsabilidad derivada de estos acuerdos estará regulada por la ley y los tratados o convenios internacionales. Ver Capítulo 14 de las presentes Condiciones de Transporte.

CAPÍTULO III

SEGURIDAD AEROPORTUARIA

Artículo 3.1. Seguridad Aeroportuaria.

3.1.1. Objetivo. Los transportadores que se dediquen a la Aviación Civil Nacional e Internacional podrán desarrollar e implementar acciones y procedimientos tendientes a prevenir actos violatorios de las leyes y regulaciones nacionales e internacionales. Este contrato de transporte está sujeto a las leyes, reglamentos, normas y directivas de seguridad impuestas por las agencias gubernamentales, incluyendo, pero no limitado a las impuestas durante o como resultado de una emergencia nacional, guerra, disturbios civiles o actividades terroristas. En el caso de un conflicto entre las normas contenidas en el presente Contrato de Transporte y las leyes gubernamentales, regulaciones, reglas y directivas de seguridad, estas últimas prevalecerán.

3.1.2. Alcance. Estos procedimientos podrán regir la inspección y revisión de los Pasajeros y sus pertenencias, la seguridad de la aeronave y las instalaciones, conocimiento y reporte de actos de interferencia ilícita, entrenamiento y planeamiento de contingencias y emergencias en todos los puntos servidos por EL TRANSPORTADOR.

Artículo 3.2. Control de Equipajes.

3.2.1. Equipaje Registrado.

3.2.1.1. Todo equipaje registrado podrá ser revisado mediante un dispositivo de rayos x o mediante revisión física manual en presencia o aún en ausencia del Pasajero. Existen algunos lugares donde este control podrá ser ejercido por las autoridades, fuerzas militares o policiales del país. Cada pasajero es responsable ante EL TRANSPORTADOR y las autoridades competentes del contenido de su equipaje.

3.2.1.2. Cuando sea hallado un elemento o sustancia peligrosa, prohibida, incendiaria, explosiva o armas de fuego o que las autoridades o EL TRANSPORTADOR considere que atenta contra la seguridad de la aeronave o de otros Pasajeros, deberá retirarse el elemento que no puede viajar para poder embarcar el equipaje. EL TRANSPORTADOR no será responsable por la custodia de estos elementos.

3.2.1.3. El Pasajero deberá abstenerse de incluir dentro de su equipaje registrado los siguientes elementos, entre otros, que pueden ser afectados por las máquinas de rayos x o de inspección:

- (a) Rollos fotográficos.
- (b) Muestras y material científico.
- (c) Radiografías.
- (d) Cualquier otro susceptible de daño por las máquinas de rayos X o de inspección.

3.2.2. Equipaje de Mano.

3.2.2.1. Todo equipaje de mano también podrá ser sometido a revisión de seguridad, en las mismas condiciones establecidas para el equipaje registrado en los artículos anteriores. Adicionalmente, todo el equipaje deberá cumplir con las normas y procedimientos establecidos en el Capítulo 8, Equipaje, del presente Contrato de Transporte Aéreo.

Artículo 3.3. Control de Pasajeros.

3.3.1. Revisión. EL TRANSPORTADOR podrá practicar revisiones o requisas al Pasajero en beneficio de la seguridad, utilizando métodos manuales, mecánicos o electrónicos.

3.3.2. Identificación de Pasajeros. Los pasajeros deberán identificarse plenamente, en el momento del chequeo y del embarque, mediante la verificación de un documento de identidad y del nombre en el Billete de pasaje. Documentos válidos de identificación de personas:

- (a) Cédula de Identidad Personal.

- (b) Pasaporte.
- (c) Libreta o Cédula Militar.
- (d) Tarjeta de Identidad.
- (e) Registro Civil de Nacimiento.
- (f) Identificación de Agencias de seguridad estatales tales como: Policía, DAS, Fiscalía, etc.

EL TRANSPORTADOR podrá rehusar válidamente y sin responsabilidad alguna para EL TRANSPORTADOR el transporte del Pasajero cuando éste no se identifique plenamente o no posea todos los documentos y visas necesarios para el viaje. La fotocopia de los documentos necesarios para el viaje no será aceptada. Solo se aceptarán documentos originales.

Artículo 3.4. Negación al Transporte. EL TRANSPORTADOR tiene el derecho a negar el embarque o el transporte de cualquier persona, de forma permanente o temporal, por las siguientes razones:

- (a) Dicha persona no cumple con el Contrato de Transporte
- (b) Dicha persona no cumple con algún requerimiento o solicitud de cualquier autoridad del Gobierno como Seguridad Aeroportuaria, Migración, Aduanas, Órgano Judicial, entre otras y cuyo requerimiento deba ser cumplido antes del abordaje.
- (c) Dicha persona participó, participa o está involucrada en algún incidente que atenta o ponga en riesgo la integridad física o la seguridad de los pasajeros, los miembros de la tripulación, el equipaje, la carga, la aeronave o el vuelo.
- (d) Dicha persona está o aparenta estar intoxicada o bajo los efectos de alcohol o drogas.
- (e) Dicha persona aparenta sufrir o sufre de una enfermedad infectocontagiosa que puede ser transmitida a otras personas durante el curso normal de un vuelo. A menos que proporcione un certificado médico emitido no más de 72 horas antes de la salida del vuelo. Este certificado debe indicar que el médico ha examinado al pasajero y se encuentra en condiciones apropiadas por las cuales puede viajar sin presentar amenaza a la salud de otras personas.
- (f) Dicha persona, su animal de servicio o su animal de apoyo emocional, presenta un comportamiento agresivo, desordenado, abusivo o violento.
- (g) Dicha persona no permite ser revisada en los puntos de control, en contraposición a las normas de seguridad establecidas por la aerolínea o las autoridades reguladoras de la aviación civil.

(h) Dicha persona no permite la inspección de su equipaje registrado o de mano.

(i) Dicha persona puede representar una amenaza para y/o perturbe la seguridad del vuelo, la comodidad, el orden o disciplina abordo, salud de los otros Pasajeros y de la tripulación y la sanidad del vuelo.

(j) Dicha persona no ha sufragado las tarifas, impuestos y demás cargos aplicables.

(k) Dicha persona no tiene documentos de viaje válidos, pretende ingresar a un país para el que no posee la documentación necesaria, o si destruye su documentación durante el viaje, o rehúsa entregar sus documentos a la tripulación contra entrega del correspondiente recibo o constancia.

(l) Dicha persona presenta un boleto adquirido en forma fraudulenta o reportada como hurtado o falso, o si no es la persona designada como pasajero en el mismo.

(m) Dicha persona no ha usado los cupones en secuencia o presenta un boleto que no haya sido emitido por EL TRANSPORTADOR o su agente autorizado, o cuyo boleto aparece alterado en cualquier forma.

(n) Dicha persona no obedece las instrucciones de seguridad y comportamiento impartidas por los representantes de EL TRANSPORTADOR, tanto en tierra como en vuelo.

(o) Dicha persona no cumple con las leyes y regulaciones.

(p) Dicha persona está incluida en las listas con impedimento de viaje emitidas por las autoridades competentes en cualquiera de los países donde EL TRANSPORTADOR tiene operaciones.

(q) Dicha persona posee armas letales o peligrosas no declaradas en el equipaje registrado.

(r) Dicha persona no obedece la política de No Fumar abordo.

(s) Dicha persona se encuentra con más de 30 semanas de embarazo. A menos que proporcione un certificado médico emitido no más de 72 horas antes de la salida del vuelo. Este certificado debe indicar que el médico ha examinado a la pasajera y se encuentra en condiciones físicas apropiadas para el viaje aéreo hacia/desde el destino solicitado en la fecha del vuelo.

(t) Dicha persona viaja sin acompañante en el caso que EL TRANSPORTADOR lo requiera debido a su discapacidad física, mental, visual o auditiva; al no comprender o responder las instrucciones de seguridad.

(u) Dicha persona no está dispuesta a cumplir con las políticas que prohíbe la utilización de dispositivos electrónicos portátiles una vez las puertas de la aeronave han sido cerradas, durante el rodaje o preparación de despegue o durante el vuelo.

Cualquier Pasajero que por estar involucrado en las actividades antes mencionadas cause a EL TRANSPORTADOR alguna pérdida, daño o gasto de cualquier tipo, acepta y reconoce que él o ella tendrá que reembolsar a EL TRANSPORTADOR por dicha pérdida, daño o gasto. EL TRANSPORTADOR tiene el derecho de rechazar el transporte de manera permanente a cualquier pasajero que participe en cualquiera de las actividades detalladas en este Artículo. Además, las actividades enumeradas constituirán un incumplimiento sustancial del contrato, por lo que EL TRANSPORTADOR será exonerado de cumplir con sus obligaciones de acuerdo con el presente contrato.

EL TRANSPORTADOR no es responsable por negar el transporte a cualquier pasajero o desembarcar a cualquier pasajero de acuerdo con lo que se establece en este Artículo. Un pasajero que sea desembarcado o a quien se le niegue el transporte o el abordaje de acuerdo con este Artículo puede ser elegible para un reembolso después de que se presente la solicitud.

EL TRANSPORTADOR tiene el derecho a negar el embarque o el transporte de cualquier persona, de forma permanente o temporal por situaciones irregulares de fuerza mayor o impredecible. Siempre que dicha acción sea necesaria o recomendable debido a condiciones climáticas u otras condiciones más allá del control de EL TRANSPORTADOR, como por ejemplo caso fortuito, fuerza mayor, huelgas, conmociones civiles, embargos, guerras, hostilidades, actividades terroristas, o disturbios, ya sean una realidad, o una amenaza.

CAPÍTULO IV

RESERVAS Y CALL CENTER

Artículo 4.1. Uso y Manejo de las Reservas. Las reservas son personales e intransferibles. Está prohibido efectuar reservas con nombres ficticios. Una reserva debe contener como mínimo la siguiente información:

- (a) Nombre y apellido de la persona o personas a viajar indicando si es MR. (señor) MRS. (señora), MISS (señorita), CHD (niño) o INF (infante). Trayectos a reservar, indicando número de vuelo, fecha, cantidad de cupos, clase de tarifa.
- (b) Números telefónicos, preferiblemente en origen y destino o ciudad conexión. Se requiere por lo menos un número telefónico de contacto como mínimo.
- (c) Número de Billete de Pasaje o tiempo límite para el pago del boleto.

Artículo 4.2. Tiempo Límite del Boleto (Ticket Time Limit). Es el tiempo en el cual el Pasajero debe adquirir su boleto efectuando la compra de acuerdo con las condiciones de la tarifa aplicable. Si el Pasajero no lo hace dentro de ese tiempo establecido la reservación será cancelada automáticamente.

4.2.1. Reserva sin pago por 24 horas. El TRANSPORTADOR permite a los pasajeros mantener reservas realizadas en el sitio web copa.com por hasta 24 horas sin necesidad de realizar el pago. Durante este período, la tarifa cotizada permanecerá disponible, dando a los pasajeros tiempo para completar la compra ya sea en línea, a través del centro de llamadas, o en cualquier oficina de ventas. Si se realizan cambios en el itinerario durante este período de reserva de 24 horas, el precio del boleto podría estar sujeto a modificaciones.

Artículo 4.3. Carácter de las Reservas. Cuando se compruebe que una persona ha reservado trayectos que no pueden volarse simultáneamente, EL TRANSPORTADOR tratará de contactar a la persona que realizó la reserva para que defina cuales trayectos necesita. Si dicha comunicación no puede efectuarse las respectivas reservas serán canceladas.

Artículo 4.4. Trámite de Reservas. Las reservaciones pueden ser tramitadas así:

- (a) A través o por solicitud de una agencia de viajes.
- (b) A través de los sistemas de distribución o sistemas de reservas de otras aerolíneas.
- (c) A través de Internet.
- (d) Directamente con EL TRANSPORTADOR en call center y puntos de venta.

Artículo 4.5. Cambios en las Reservas.

4.5.1. Cancelación de Reservas. Una reserva podrá ser cancelada por las siguientes razones:

- (a) A solicitud de la agencia o persona quien hizo originalmente la reservación.
- (b) A solicitud de la agencia o persona autorizada en la reserva.
- (c) Por EL TRANSPORTADOR cuando se comprueba duplicidad de la reserva, es decir, más de una reserva para la misma persona en el mismo número de vuelo.
- (d) Por EL TRANSPORTADOR cuando se vence el tiempo límite de compra del boleto, sin que este haya sido adquirido o cuando el Pasajero no cumple con las condiciones de la tarifa.
- (e) Como consecuencia de la no presentación del Pasajero (No Show) en uno de los trayectos reservados.

4.5.2 Modificación de las Reservas. Una reserva podrá ser modificada por las siguientes razones:

- (a) A solicitud de la agencia o de la persona que hizo originalmente la reservación, por cambio de itinerario o para agregar o suprimir informaciones diferentes al nombre de la persona que viaja.
- (b) A solicitud de la agencia o persona autorizada en la reserva.
- (c) Por EL TRANSPORTADOR por motivos operacionales, en cuyo caso y en la medida de lo posible deberá contactar al Pasajero para informarle del cambio.

Artículo 4.6. Forma de Pago. El boleto podrá ser pagado de las siguientes formas:

- (a) En agencia de viajes, de acuerdo a las formas de pago establecidas por estas.
- (b) En puntos de ventas incluido el call center de EL TRANSPORTADOR con tarjeta de crédito, débito, cheque o efectivo.

Artículo 4.7. Confidencialidad de la Información. Todos los datos suministrados por el pasajero se utilizarán para la formalización de la reserva, el servicio de transporte, propósitos comerciales, promociones de EL TRANSPORTADOR y/o sus afiliadas de productos y servicios, funcionamiento del programa de viajero frecuente ConnectMiles; cumplimiento, disposiciones y solicitudes gubernamentales y/o órdenes judiciales.

La utilización de los datos suministrados para propósitos comerciales, promociones de EL TRANSPORTADOR y/o sus afiliadas de productos y servicios y el funcionamiento del programa de viajero frecuente ConnectMiles no aplicará a los pasajeros de los países cuya regulación exija cumplir con alguna formalidad adicional.

Artículo 4.8. Protección de Datos. Copa Airlines está comprometida con el cumplimiento de las regulaciones de Protección de Datos por lo que cuenta con una [Política de Privacidad](#). El pasajero que brinda sus datos personales, podrá ejercer todos los derechos reconocidos en las normativas vigentes de protección de datos en cada país.

Artículo 4.9. Notificación de Cambios Operacionales. En caso de producirse algún cambio en la operación, en cuanto a vuelo, hora de salida, cambio de equipo o en general cualquier aspecto que afecte la reserva acordada, EL TRANSPORTADOR hará todo lo razonablemente posible para informar al Pasajero.

CAPÍTULO V

SERVICIOS ESPECIALES

Artículo 5.1. Generalidades. Son aquellos servicios que se brindan a los Pasajeros de EL TRANSPORTADOR de acuerdo con sus necesidades o requerimientos individuales.

Artículo 5.2. Políticas y Requisitos. El Pasajero deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos 24 horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva. Es responsabilidad del pasajero documentar e incluir en la reserva la información de los servicios especiales. EL TRANSPORTADOR no es responsable de no estar en capacidad de brindar los servicios especiales en caso de que la información de la necesidad de estos servicios no esté debidamente documentada en el formato establecido para tal fin (Solicitud de Servicios Especiales “SSR” por sus siglas en inglés).

Los servicios especiales que brinda EL TRANSPORTADOR están sujetos a condiciones y disponibilidad y se limitan a los siguientes:

Artículo 5.3. Transporte de Niños.

5.3.1. Transporte de Menores.

5.3.1.1. Para efectos del servicio de transporte aéreo se considera menor a la persona que no ha cumplido los 12 años de edad a la fecha del vuelo.

- (a) Infante: Es el menor que a la fecha del vuelo no ha cumplido 2 años de edad y puede viajar sin ocupar asiento, bajo la custodia de un adulto responsable. El infante viajará en el regazo del adulto responsable, después de haberse asegurado su cinturón. El infante requiere de un boleto de transporte aéreo aun cuando no esté pagando una tarifa. Si el adulto responsable desea que el infante ocupe un asiento deberá pagar el costo del boleto de transporte aéreo y deberá utilizar una silla de infante aprobada por las normas internacionales como apta para usarse en una aeronave.
- (b) Niño: Es el menor que habiendo cumplido los 2 años de edad no ha cumplido los 12 años a la fecha del vuelo y deberá viajar ocupando un asiento y pagando la tarifa correspondiente

5.3.1.2. Una persona adulta podrá llevar a su cargo como máximo un infante menor de 2 años de edad.

5.3.1.3. Todo niño que no pueda sentarse con el cinturón de seguridad asegurado y no sea llevado como infante en el regazo de un pasajero adulto, debe ser transportado en una silla de infante/niño aprobada para el transporte aéreo. Las sillas de infante/niño deben usarse en asientos desocupados de la aeronave y las mismas no pueden estar en el regazo de un adulto, no pueden ser utilizadas en filas de emergencia y deben permanecer aseguradas

apropiadamente al asiento de la aeronave durante todo el tiempo que dure el vuelo.

5.3.1.4. Por razones de seguridad en el vuelo, los menores de edad y quienes los acompañan no deben ubicarse en las salidas de emergencia.

5.3.2. Menores sin Acompañante. Se define este servicio como el transporte de un menor que a la fecha del viaje tiene cinco (5) años cumplidos y no ha llegado a cumplir los catorce (14) años y viaja bajo la custodia de un funcionario de EL TRANSPORTADOR. El adulto responsable deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos 48 horas antes del viaje, o al momento de efectuar la reserva. EL TRANSPORTADOR no es responsable de no estar en capacidad de brindar los servicios especiales en caso de que la información de la necesidad de estos servicios no esté debidamente documentada en el formato establecido para tal fin (Solicitud de Servicios Especiales “SSR” por sus siglas en inglés). EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de establecer un máximo de menores sin acompañante que puede transportar por vuelo. EL TRANSPORTADOR no recibe ni transporta menores sin acompañante cuyo viaje contenga en su itinerario rutas que sean operadas por otro transportador.

5.3.2.1. Los menores de 5 años no podrán viajar sin la compañía de un adulto responsable.

5.3.3. Políticas Para el Transporte de Menores sin Acompañante.

5.3.3.1. El servicio de acompañantes inicia en el mostrador e incluye el traslado del menor por los procesos de seguridad y migración de salida hasta la puerta de abordaje y la ubicación del menor dentro de la aeronave. El servicio de acompañantes no incluye ningún servicio durante el vuelo. Al llegar al destino final el menor es acompañado por un agente de servicio desde la aeronave, pasando por el proceso de migración y aduanas hasta que lo entrega a la persona responsable. Menores sin acompañantes no podrán transportar animales domésticos en cabina de pasajeros.

5.3.3.2. Para facilitar los trámites de recepción, embarque y/o transferencia de los menores sin acompañante, éstos deberán llevar un portadocumentos en forma de sobre, con los documentos requeridos para su transporte.

5.3.3.3. No se permitirá que un menor de 14 años viaje acompañado únicamente por una persona menor de 18 años de edad, a menos que ésta demuestre ser el padre o la madre.

5.3.3.4. Una persona adulta debe acompañar al menor sin acompañante al aeropuerto de salida y realizar los trámites necesarios de embarque del menor sin acompañante y deberá esperar hasta 1 hora después que el avión haya despegado antes de retirarse del aeropuerto.

5.3.3.5. El adulto que acompañe al menor al aeropuerto de salida debe diligenciar en su totalidad la documentación de menores sin acompañante, en la que se explican claramente los datos de la persona que recibirá al menor en la ciudad de destino, entre ellos dirección y teléfono, y se aceptan las condiciones de transporte allí especificadas.

5.3.3.6. Una persona adulta se debe hacer cargo del menor en el aeropuerto de llegada a la hora prevista de arribo del vuelo, identificándose como la persona con derecho a recibir el menor al momento de la recepción del mismo. En caso de que el vuelo se encuentre retrasado por cualquier motivo, es responsabilidad de la persona adulta encargada de recibir al menor sin acompañante esperar en el aeropuerto la llegada del menor.

5.3.3.7. Menores sin acompañante entre cinco (5) y catorce (14) años solamente podrán realizar viajes de vuelos directos

5.3.3.8. Menores entre quince (15) y diecisiete (17) años. El uso del servicio de Menores sin Acompañante no se requiere, pero está disponible si el adulto responsable que entrega al menor lo solicita para los niños en este grupo de edad, sujeto a los mismos cargos y disposiciones en los numerales anteriores.

5.3.3.9. Menores sin acompañante podrán registrar solo una maleta en bodega con los cargos correspondientes. No pueden llevar piezas extra, piezas con sobrepeso o sobredimensión, así como tampoco pueden llevar mascotas como equipaje de mano.

5.3.3.10. Menores si acompañante deben mantener el equipaje de mano a lo mínimo y el mismo debe poseer identificación e información de contacto sobre o dentro del equipaje, ya sea de mano o registrado.

5.3.3.11. EL TRANSPORTADOR sólo realizará cobro del servicio de menor sin acompañante cuando el viaje originando sea realizado por EL TRANSPORTADOR.

5.3.3.12. EL TRANSPORTADOR puede solicitar documentación que pruebe la edad del menor.

5.3.3.13. Durante el tiempo de conexiones operadas por EL TRANSPORTADOR los menores sin acompañante seguirán bajo la custodia y cuidado de EL TRANSPORTADOR.

Artículo 5.4. Transporte de Pasajeros Enfermos. La salud del Pasajero es responsabilidad del Pasajero. Cuando algún pasajero tenga algún tipo de enfermedad, EL TRANSPORTADOR podrá transportarlo siempre y cuando el pasajero asuma la responsabilidad de cualquier efecto que el vuelo pueda producir en su estado de salud. Existen determinadas condiciones o enfermedades que requieren de una autorización escrita para volar por parte del médico tratante, para garantizar que no se afectará la salud del pasajero durante el desarrollo del vuelo. EL TRANSPORTADOR podrá exigir la presentación de dicha autorización médica.

5.4.1. Política Para el Transporte de Pasajeros Enfermos. La presente política se presenta a manera de guía y no es taxativa. Es indispensable que el Pasajero enfermo consulte con EL TRANSPORTADOR antes del viaje y al momento de hacer su reserva, el procedimiento y los requisitos exigidos por la misma para poder prestarle el servicio de transporte. En términos generales, una vez el Pasajero consulte con EL TRANSPORTADOR, identifique los requisitos exigidos por ella y cumpla con los mismos, debe presentarse al mostrador el día de su viaje según las condiciones de su boleto. En caso de existir una discrepancia entre el criterio de EL TRANSPORTADOR y el criterio del Pasajero o su médico tratante, en relación con su capacidad para llevar a cabo el viaje de manera segura, EL TRANSPORTADOR podrá consultar a Sanidad Aeroportuaria o a un médico idóneo, para determinar si procede o no a embarcar al Pasajero. Si a

juicio de EL TRANSPORTADOR y / o Sanidad Aeroportuaria y/o el médico idóneo, el Pasajero no puede ser transportada en forma segura, o si representa un peligro para la seguridad, o salud de él, o de los demás Pasajeros y de la tripulación, el transporte será denegado.

Artículo 5.5. Servicios ofrecidos a Personas con necesidades especiales. EL TRANSPORTADOR ofrecerá asistencia a quienes requieran servicios especiales durante su viaje. EL TRANSPORTADOR ofrece los siguientes servicios: silla de ruedas, aceptación de perros de servicio (aplica para todos los destinos donde operamos) y perros apoyo emocional (únicamente desde y hacia Colombia y México) en cabina que no excedan de 10kg de peso, tarjeta de seguridad en braille, asistencia a bordo, aceptación de acompañante de la escogencia del pasajero en aquellos casos en que sea requerido. El Pasajero deberá informar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos 24 horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva. Es responsabilidad del Pasajero documentar o incluir en la reserva la información de los servicios especiales. EL TRANSPORTADOR no es responsable de no estar en capacidad de brindar los servicios especiales en caso de que la información de la necesidad de estos servicios no esté debidamente documentada en la reserva.

EL TRANSPORTADOR solicita un escolta o acompañante al pasajero que tenga necesidades especiales como condición para proporcionarle transporte, en las siguientes circunstancias:

- a) El Pasajero es incapaz de comprender o responder apropiadamente a las instrucciones de seguridad debido a una discapacidad mental;
- b) El Pasajero es incapaz de ayudar físicamente en su propia evacuación del avión debido a un severo impedimento de movilidad;
- c) El Pasajero no puede establecer un medio de comunicación con el personal para recibir la sesión informativa de seguridad debido a que tiene graves problemas de audición y visión; o
- d) El Pasajero no puede realizar sus necesidades fisiológicas por sí solo.

El escolta o acompañante debe ser mayor de 18 años y debe poder proveer la asistencia necesaria al pasajero con necesidades especiales que así lo necesiten durante el viaje.

Nuestro personal a bordo no puede ayudar con ningún servicio médico, dentro del baño, ni con la alimentación en sí.

Para brindar mayor flexibilidad a los pasajeros que viajan con perros de servicio o de apoyo emocional, cuyo peso excede los 10 kg o que necesitan espacio adicional frente a ellos para acomodar a sus animales, EL TRANSPORTADOR ofrece la opción de adquirir un asiento adicional a su lado al momento de la compra de su boleto original. Esto asegura el pleno cumplimiento de los reglamentos nacionales e internacionales de seguridad aérea, los cuales prohíben la obstrucción del pasillo de la aeronave y exigen la disponibilidad de suficiente espacio en caso de una evacuación.

5.5.1. Acomodación de clientes con discapacidades y otras necesidades especiales. El TRANSPORTADOR brindará a los pasajeros con discapacidades un servicio digno, cortés y profesional en todo momento. Los pasajeros pueden solicitar asistencia al llegar al aeropuerto si requieren ciertas acomodaciones durante su

viaje. Sin embargo, hay algunos servicios que deben ser solicitados con anticipación. Para más información, por favor visite nuestra sección de [Asistencia Especial](#)

Artículo 5.6. Mujeres en Estado de Embarazo e Infantes.

5.6.1. Mujeres en Estado de Embarazo. Las mujeres embarazadas deberán informar al TRANSPORTADOR sobre su estado, aunque éste no sea evidente, y sobre el tiempo de gestación. Así mismo deberán firmar la carta de exoneración de responsabilidad a favor DEL TRANSPORTADOR, en la que acepta que realiza el vuelo bajo su propia responsabilidad y riesgo en relación con el embarazo. Por regla general está autorizado el transporte de mujeres embarazadas en buen estado de salud. Las mujeres con más de 30 semanas de embarazo deberán presentar un certificado de su médico tratante, donde se especifique de manera clara que pueden viajar vía aérea, que dicho transporte no implica riesgo para la mujer y su bebé, las semanas de gestación, la fecha probable de parto y la fecha de expedición del certificado. Dicha autorización tendrá una vigencia máxima de 15 días calendarios para su utilización en el vuelo de regreso, desde la fecha de su expedición. Las mujeres embarazadas que se encuentren viajando 7 días antes de la fecha probable de parto deben tener certificado médico expedido en un tiempo no mayor a 72 horas previas a la fecha de viaje y dicho certificado debe indicar que la pasajera está físicamente apta para viajar y que la fecha probable de parto es posterior a la fecha del último vuelo. Para vuelos domésticos o internacionales originando en Colombia toda mujer embarazada de siete meses o más deberá presentar un certificado médico de no más de 12 horas de expedición previas al viaje que va a ser realizado. Ninguna pasajera embarazada podrá ser ubicada en filas de emergencia.

En la ausencia de un certificado médico que cumpla con los requisitos señalados, a las mujeres embarazadas con más de 30 semanas de gestación, se les negará el abordaje. El abordaje también podrá ser negado si la pasajera presenta muestras físicas que indican inicio de labor de parto.

5.6.2. Infantes Menores de Siete Días. ELTRANSPORTADOR no transportará infantes de menos de siete días de nacidos o bebés que requieran el uso de una incubadora. EL TRANSPORTADOR puede solicitar prueba de edad del infante.

Artículo 5.7. Transporte de Animales.

5.7.1. Requisitos Para el Transporte Aéreo de Animales Domésticos como Equipaje.

EL TRANSPORTADOR considera como animales domésticos solamente aperros y gatos. Todos los animales domésticos que no estén dentro de los parámetros mencionados no serán facturados/aceptados como equipaje de mano.

EL TRANSPORTADOR ofrece el servicio para el transporte de animales domésticos. El servicio de transporte de animales domésticos sólo es ofrecido durante aquellos días en que las oficinas de cuarentena de los diversos aeropuertos están en funcionamiento normal. EL TRANSPORTADOR no se responsabiliza por no poder ofrecer el servicio de transporte para animales domésticos durante dichos días.

EL TRANSPORTADOR NO transporta conejos, por las siguientes razones

(1) este transporte representa un riesgo para la salud humana y (2) para la seguridad de la aviación civil,

(3) para la seguridad de terceros, (4) la de los pasajeros y (5) la de los trabajadores de la industria y (6) la del propio animal.

5.7.1.1. Transporte de Animales Domésticos como Equipaje Registrado en Bodega en Vuelos Internacionales y Nacionales

EL TRANSPORTADOR no ofrece en sus mostradores de aeropuertos el servicio de transporte de animales domésticos como equipaje registrado en bodega, tanto en vuelos internacionales como nacionales. Dicho servicio será ofrecido únicamente a través de Copa Cargo.

5.7.1.2. Transporte de Animales domésticos como Equipaje Registrado en Cabina en Vuelos Internacionales y Nacionales. En ocasiones es posible que algunos animales domésticos (perros y gatos) puedan ir con sus dueños dentro de la cabina de pasajeros, como equipaje de mano. En vuelos internacionales no se acepta el transporte de aves. El transporte de animales domésticos en cabina es posible en todos los vuelos nacionales. Es necesario que los animales domésticos vayan dentro de maletines especiales o jaulas que permitan al animal doméstico respirar sin salir del mismo. Los animales domésticos que se muestren nerviosos o agresivos y los que por su apariencia, olor o enfermedades puedan causar inconvenientes a otros pasajeros y a la Tripulación, no podrán viajar en la cabina de pasajeros y se tendrán que transportar a través del servicio de Carga. Los costos de este cambio serán asumidos por el pasajero. Una vez abordo, la jaula debe ser ubicada debajo de la silla frente al pasajero dueño del animal doméstico. El animal doméstico deberá permanecer dentro de su jaula durante todo el viaje. Al momento de realizar la reserva, el pasajero debe informar claramente que viajará con un animal doméstico en cabina. Este servicio está sujeto a disponibilidad de cupo, ya que la cantidad de animales domésticos está limitada, a un total de 3 por vuelo: 0 en Clase Ejecutiva y 3 en Clase Económica.

(i) El transporte de animales domésticos como equipaje de mano conlleva un cargo adicional. Para verificar los costos por este servicio para vuelos internacionales visite el sitio web de Copa Airlines www.copaair.com

(ii) Sólo se transportarán los animales domésticos que no representen peligro para la seguridad del vuelo.

(iii) Animales domésticos menores de ocho semanas de nacido no son aceptados para transporte.

(iv) Para viajes a destinos internacionales es responsabilidad del pasajero informarse y cumplir con todos los requisitos necesarios para el transporte de su animal doméstico, en el país de origen, conexiones y destino. El pasajero debe presentar al TRANSPORTADOR, en el momento de registro en mostrador, los Certificados y documentos necesarios para el transporte del animal doméstico. Estos requisitos y documentos pueden variar según el país, sin embargo se acostumbra requerir lo siguiente: Certificado de Inspección Sanitaria, certificado de salud del animal y el original del carné vigente de vacunas según edad y especie.

(v) El pasajero debe viajar en el mismo vuelo del animal doméstico.

(vi) El pasajero debe proporcionar su propia jaula para el transporte del animal doméstico.

(vii) El pasajero es responsable de llevar consigo al animal doméstico acomodado dentro de su jaula.

(viii) El animal doméstico por ningún motivo podrá estar fuera de la jaula.

(ix) Sólo está permitido un animal por jaula o contenedor. El animal debe poder moverse libremente dentro de la jaula.

(x) Sólo se permite un animal doméstico por pasajero.

(xi) El pasajero podrá alimentar a su animal doméstico, siempre y cuando ésta permanezca dentro del contenedor o jaula.

(xii) Animales domésticos originando en Colombia con destino a Estados Unidos deberán además indicar en su certificado de salud que están libres de gusano barrenador.

5.7.1.3. Jaulas o Contenedores de animales domésticos

(i) Las jaulas o contenedores deben ser de madera, metal o plástico.

(ii) Las jaulas o contenedores deben ser lo suficientemente grandes para permitir que el animal se levante, de la vuelta y se acueste de manera natural.

(iii) Deben ser resistentes para evitar que el animal pueda salirse o escaparse durante el manejo y transporte.

(iv) Las puertas deben tener cierres de seguridad que permitan la apertura sin necesidad de alguna herramienta especial.

(v) Deben tener orificios que permitan la ventilación.

(vi) Deben tener un sistema de recolección de los desperdicios que se produzcan durante el transporte.

(vii) Las dimensiones de los contenedores o jaulas para transporte de animales domésticos en cabina debe cumplir con las siguientes dimensiones como máximo: Para contenedores con laterales rígidos: Ancho-13”(pulgadas), Largo-17”(pulgadas), Alto-7.5”(pulgadas). Para contenedores con laterales blandos: Ancho-11”(pulgadas), Largo-18”(pulgadas), Alto-11”(pulgadas)

(viii) Todos los contenedores deben ser a prueba de goteos y escapes.

5.7.2. Animales de Servicio y Apoyo Emocional EL TRANSPORTADOR sólo acepta el transporte de perros como animales de servicio y apoyo emocional. Los perros de servicio o de apoyo emocional que acompañan a personas discapacitadas o con necesidades especiales se aceptan a bordo sin costo adicional.

EL TRANSPORTADOR acepta el transporte de perros de servicio en todos los destinos. Perros de apoyo emocional serán aceptados únicamente en rutas donde estén reconocidos por la regulación del país, es decir desde o hacia Brasil, Colombia y México.

EL TRANSPORTADOR NO transporta conejos, por las siguientes razones (1) este transporte representa un riesgo para la salud humana y (2) para la seguridad de la aviación civil, (3) para la seguridad de terceros, (4) la de los pasajeros y (5) la de los trabajadores de la industria y (6) la del propio animal.

Términos y Condiciones para transporte:

1. El pasajero debe presentar la documentación respectiva establecida por EL TRANSPORTADOR para la aceptación del transporte del perro de servicio o apoyo emocional.
2. El perro debe permanecer junto al pasajero en todo momento.
3. El perro debe sentarse en el piso, frente al asiento asignado al pasajero y no pueden ocupar espacio en los pasillos.
4. Si el perro es tan pequeño como un infante, puede ir sobre el regazo del pasajero, pero no sobre los asientos.
5. Si el perro es demasiado grande para acomodarse a los pies del pasajero, EL TRANSPORTADOR tratará de acomodar en un asiento con más espacio, si esto no es posible, el pasajero podrá comprar un asiento extra para tener espacio adicional y acomodar al perro en el piso y enfrente o a un costado de su asiento, pero no sobre los asientos.
6. Se prohíbe la asignación de asientos en la salida de emergencia.
7. Se podrá negar el transporte en cabina del perro:
 - a. Si el perro tiene mal olor, mal comportamiento como ladrar, gruñir, atacar a otros pasajeros o no es capaz de controlar sus necesidades.
 - b. Si el perro no cumple con la documentación requerida del país de origen y destino. El pasajero es responsable de los costos correspondientes a estos cambios.
8. El pasajero es responsable del cuidado, bienestar y conducta del perro:
 - a. El pasajero es responsable de cualquier daño físico o perjuicio que pueda ocasionar a terceras personas durante el viaje, ya sea en las instalaciones de EL TRANSPORTADOR y/o el aeropuerto, así como a bordo de la aeronave.
 - b. El pasajero es responsable de la limpieza, si el perro hace sus necesidades a bordo de la aeronave, o en el aeropuerto, o en cualquier área que no sea un área designada para que mascotas hagan sus necesidades.

5.7.3. Perros de Búsqueda y Rescate. Todo perro de búsqueda y rescate podrá viajar en cabina, al pie de su guía debidamente uniformado, siempre y cuando vaya distinguido con peto, identificado por medio de microchip y porte su identificación. El perro debe portar doble collar y doble correa.

5.7.3.1. Consideraciones de importancia para vuelos nacionales e internacionales:

(i) Como medidas de seguridad, los animales domésticos que tengan una altura desde el suelo hasta el lomo, superior a 35 cm. deben traer colocado un bozal y usarlo durante todo el viaje para poder ser transportados.

(ii) Las autoridades aeroportuarias, de sanidad animal y EL TRANSPORTADOR se reservan el derecho de admisión o transporte del animal doméstico, si considera que no reúne las condiciones regulatorias y de seguridad aptas para viajar.

(iii) Si el Pasajero va a transportar consigo productos o subproductos de origen agropecuario, debe cumplir con los requisitos sanitarios exigidos por las autoridades competentes. Es responsabilidad del pasajero informarse y tramitar los requisitos exigidos por la ley.

(iv) La entrada de dichos productos a muchos países se encuentra prohibida, ya que pueden ser portadores de plagas y enfermedades para las plantas y animales, por lo tanto, no se deben transportar. Entre los productos sujetos a esta restricción se hallan: semillas, flores, frutas, hierbas aromáticas, verduras, productos cárnicos, plaguicidas biológicos, plantas con o sin tierra y subproductos de origen animal y vegetal. La no declaración de los mismos es una infracción a la ley. Es responsabilidad del pasajero informarse y cumplir con las regulaciones que las autoridades de cada país establecen sobre la materia.

Artículo 5.8. Transporte de Pasajeros no Admitidos, Deportados o Reos.

5.8.1 Política de Transporte Para Pasajeros no admitidos. De acuerdo con normas internacionales, los pasajeros no admitidos son aquellos de nacionalidad distinta a la del aeropuerto de llegada, que son rechazados por la autoridad competente del país de destino, bien sea por problemas en su documentación o simplemente porque su ingreso no es aceptado. Cuando el pasajero tiene boletode regreso, se utilizará el mismo para devolverlo. Si la persona no tiene pasaje que cubra la ruta de regreso, se deberán usar los cupones que resten en su poder como parte de pago del nuevo boleto o expedirle uno completamente nuevo. Es responsabilidad del Pasajero pagar el valor del nuevo boleto de viaje. EL TRANSPORTADOR no se hace responsable por gastos de comida, transporte, hotel, servicio de guardias, etc. Las autoridades migratorias del respectivo país tendrán a cargo la custodia de los Pasajeros no admitidos. No hay límite a la cantidad de pasajerosno admitidos aceptados por vuelo.

5.8.2 Política de Transporte para Pasajeros Deportados. Un pasajero

deportado es una persona que ha sido legalmente admitida en un país por sus autoridades o ha ingresado ilegalmente y a la que posteriormente las autoridades competentes de dicho país, ordenan formalmente la expulsión al país de su nacionalidad, ya sea por razones migratorias, políticas, penales o judiciales. No hay límite para la cantidad de pasajeros Deportados aceptados por vuelo.

5.8.3. Política de Transporte para Reos. Se considera reo a una persona que ha sido privada de libertad por una autoridad competente. Las autoridades competentes deben comunicar a EL TRANSPORTADOR sus requerimientos o necesidades con una anticipación de por lo menos 48 horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva. La cantidad de pasajeros deportados o reos aceptados por vuelo está limitada a dos (2). EL TRANSPORTADOR requiere que los reos viajen con los custodios correspondientes.

Para el transporte de estos pasajeros inadmitidos y deportados EL TRANSPORTADOR solicita a las autoridades de Migración o Embajadas que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Notificar el envío de estos pasajeros por lo menos 48 horas antes del viaje o al momento de efectuar la reserva.
2. Informar el status de los pasajeros por parte de las autoridades de Migración.
3. Proporcionar historial del comportamiento del Deportado o Reo.
4. Contar con la documentación del Deportado o Reo.
5. Velar por la buena apariencia del Deportado o Reo.
6. Asegurar que el deportado o Reo no lleve pertenencias para el transporte a bordo de la cabina de pasajeros.

CAPÍTULO VI

BOLETOS DE TRANSPORTE AÉREO

Artículo 6.1. Definición.

6.1.1. BILLETE DE PASAJE, TIQUETE O BOLETO, es el documento emitido por EL TRANSPORTADOR o su Agente Autorizado como prueba escrita del contrato de transporte entre EL TRANSPORTADOR y el pasajero, permitiendo al pasajero viajar a los destinos que muestre el boleto, sujeto a las condiciones de la tarifa aplicada. En el presente Contrato de Transporte se utilizará el término de BOLETO.

6.1.2. Divulgación de información y políticas esenciales de viaje. EL TRANSPORTADOR proporcionará información importante sobre los términos y condiciones del boleto y viaje, incluyendo las políticas de cancelación, las reglas del programa de viajero frecuente, la configuración de los asientos de la aeronave y la disponibilidad de los baños. Esta información está disponible en el sitio web en copa.com y también se puede solicitar contactando al [centro de llamadas](#).

- [Política de cancelaciones](#)
- [Términos y condiciones del programa ConnectMiles](#)
- [Configuración de asientos en la aeronave y disponibilidad de baños](#)

Artículo 6.2. Condiciones del Contrato.

6.2.1. Requisitos de Validez del Boleto. EL TRANSPORTADOR solamente transportará al Pasajero cuyo nombre aparece en el boleto, el cual debe estar debidamente identificado. El boleto de transporte aéreo no es transferible ni endosable. El Pasajero no será transportado si no presenta un boleto válido que contenga el cupón de vuelo para el respectivo trayecto y el resto de cupones de la secuencia sin usar. Adicionalmente, el pasajero no será transportado si el boleto presentado está mutilado o si ha sido modificado. En el caso de un boleto electrónico el Pasajero no será transportado salvo que se identifique en forma satisfactoria y se haya emitido un boleto electrónico para el respectivo trayecto en su nombre. En aquellos casos en que el Pasajero no se identifique en forma satisfactoria, ni tenga boleto válido emitido para el respectivo trayecto, EL TRANSPORTADOR retendrá y/o anulará el boleto y/o los cupones presentados.

6.2.2. Reemplazo de Boleto en caso de pérdida. En el caso de pérdida de un boleto o de una parte del mismo o cuando no se presenta un boleto que contenga los cupones de vuelo sin usar y el cupón de vuelo, a solicitud del Pasajero, EL TRANSPORTADOR lo reemplazará total o parcialmente emitiendo un nuevo boleto. Ello se hará siempre que se pruebe que se emitió un boleto válido para los vuelos correspondientes y que el Pasajero suscriba un acuerdo que indemnice a EL TRANSPORTADOR por uso indebido del boleto. Cuando ello no suceda, EL TRANSPORTADOR podrá exigir que se pague el valor total del boleto requerido. En este caso podrá existir reembolso o la revisión si EL TRANSPORTADOR que emite el boleto tiene seguridad de que el boleto original no ha sido usado antes de finalizar su periodo de validez. En estos casos se podrá cobrar un cargo por servicio.

Artículo 6.3. Requisitos del boleto. Todo boleto emitido por EL TRANSPORTADOR contendrá por lo menos la siguiente información:

- (a) Lugar y fecha de emisión.
- (b) Puntos de partida, destino y escalas previstas.
- (c) Nombre o indicación del transportador.
- (d) Aerolínea operadora de cada trayecto
- (e) Precio del transporte.
- (f) Nombre del pasajero.
- (g) Número del boleto.
- (h) Fechas de viaje.

Artículo 6.4. Periodo de Validez del billete, boleto o tiquete.

El boleto tendrá validez de un año a partir de la fecha de su emisión original o reemisión, cualquiera sea el último. Este tiempo de validez puede encontrar excepciones definidas en las condiciones

de la tarifa comprada.

6.4.1. En caso de reemisión del boleto, EL TRANSPORTADOR podrá cobrar una penalidad o la diferencia que hay entre la tarifa cobrada y la aplicable al nuevo boleto a emitir. Adicionalmente podrá cobrar un cargo administrativo por dicha gestión. Cuando el pasajero no puede viajar dentro del periodo de validez del boleto por falta de disponibilidad de cupo por parte del TRANSPORTADOR, la validez del boleto dependerá de las condiciones de la tarifa pagada por el Pasajero; en caso de no ser posible dicha confirmación el Pasajero tendrá derecho al reembolso si la tarifa lo permite o deberá solicitar la reemisión con una tarifa disponible pagando la diferencia de acuerdo con las normas previstas en estas condiciones, lo cual exonera de toda responsabilidad anterior a EL TRANSPORTADOR. La validez de un boleto para realizar solicitudes de reemisión o reembolso (siempre y cuando la tarifa lo permita) será de un año.

6.4.2. Un boleto es válido para viajar en la fecha, para el vuelo y clase de servicio para el cual la reserva ha sido hecha y cuya tarifa haya sido pagada. Toda reserva debe efectuarse de conformidad con las condiciones de la tarifa correspondiente y estará sujeta a la disponibilidad de los asientos en el vuelo requerido.

6.4.3. Un boleto no puede ser usado para viajar si su validez ha expirado antes de que el Pasajero inicie o complete su viaje. Si el boleto no ha expirado antes de que el pasajero complete su viaje, el boleto podrá ser reemitido o reembolsado de acuerdo con las reglas de la tarifa comprada y las normas y procedimientos vigentes del TRANSPORTADOR. Si el boleto ha expirado, no se puede reemitir ni reembolsar.

Artículo 6.5. Orden de Utilización de los Cupones. Los cupones de vuelo deben ser utilizados en el orden de emisión en función a la ruta reservada y pagada. El boleto no será aceptado y perderá toda validez si la totalidad de los cupones no ha sido utilizada en su orden de emisión o en ausencia de algún cupón de vuelo. En caso que el Pasajero no utilice los cupones en orden de secuencia, no podrá utilizar o solicitar reembolsos de los trayectos no utilizados.

6.5.1. El boleto no será válido y EL TRANSPORTADOR podrá rechazarlo si el primer cupón de vuelo o el cupón electrónico correspondiente a un recorrido no ha sido utilizado y el Pasajero desea comenzar su viaje en una escala intermedia. En caso de que el Pasajero desee utilizar su boleto en una ruta distinta a la especificada en el mismo, el boleto deberá ser reexpedido y EL TRANSPORTADOR podrá cobrar la diferencia existente entre la tarifa del boleto original y el nuevo boleto. Adicionalmente EL TRANSPORTADOR podrá cobrar una penalidad o cargo administrativo por este servicio.

Artículo 6.6. Pérdida del Boleto. Un boleto extraviado podrá ser reemplazado o reembolsado, siempre que el Pasajero pruebe a entera satisfacción de EL TRANSPORTADOR la pérdida del mismo, las condiciones de la tarifa lo permitan, pague los cargos previstos para el caso, y siempre que el boleto extraviado no haya sido utilizado, reemplazado o reembolsado previamente. En caso que el boleto extraviado contenga algún tramo operado por una aerolínea distinta a EL TRANSPORTADOR, el trámite de reembolso tomará 3 meses. En caso de fraude o uso fraudulento del boleto reembolsado o reemplazado, el pasajero está obligado a pagar al TRANSPORTADOR el monto reembolsado o el precio del boleto reemitido.

Para boletos perdidos en Panamá EL TRANSPORTADOR exige la presentación de la denuncia por pérdida ante la autoridad competente. Este requisito podrá variar en otros países en base a su legislación interna.

Artículo 6.7. Reembolsos.

6.7.1. Definición. Un reembolso es la devolución total o parcial del importe pagado de un boleto no utilizado. Cuando el Pasajero no pueda utilizar su boleto en forma total o parcial podrá solicitar el reintegro del valor del transporte no utilizado siempre y cuando la tarifa permita dicho reembolso. Existen tarifas NO REEMBOLSABLES y eventos en los cuales el Pasajero no tiene derecho a reembolso por haber incumplido el presente contrato de transporte. Los reembolsos parciales se harán descontando el valor de los trayectos utilizados con base en la tarifa anual publicada el día en que el pasajero compró su boleto original. EL TRANSPORTADOR descontará los gastos administrativos, penalidades e impuestos que apliquen al valor del reembolso.

6.7.2. Tipos de reembolsos.

6.7.2.1. Involuntario En algunos casos EL TRANSPORTADOR es responsable de la interrupción en el viaje del pasajero por alguna situación no regular. EL TRANSPORTADOR podrá reembolsar el monto total o parcial del boleto, dependiendo de las siguientes condiciones:

(a) Se reembolsará el 100% del valor del boleto en caso que el pasajero no haya utilizado ninguna porción de su boleto o que su interrupción haya sido en el punto intermedio de su trayecto de ida y la interrupción de su vuelo se deba a una operación irregular por mantenimiento o espera de equipo.

(b) Se podrá reembolsar el valor del boleto menos los cargos administrativos, impuestos y tasas aplicables en caso que la interrupción de su vuelo se deba a razones ajenas a EL TRANSPORTADOR, tales como desastres naturales, clima, asuntos gubernamentales, situaciones irregulares, entre otras, que impidan la operación regular de EL TRANSPORTADOR, de acuerdo a los lineamientos emitidos por EL TRANSPORTADOR para cada situación.

(i) Para boleto comprado en Brasil, en los casos en que la interrupción de su vuelo se deba a razones ajenas a EL TRANSPORTADOR, tales como desastres naturales, clima, asuntos gubernamentales, situaciones irregulares, entre otras, que impidan la operación regular de EL TRANSPORTADOR, de acuerdo a los lineamientos emitidos por EL TRANSPORTADOR para cada situación, el boleto se reembolsará en los términos determinados por la legislación brasileña y la Resolución ANAC n° 400, de la Agencia Nacional de Aviación Civil de Brasil, u otra que la sustituya o modifique.

(c) Se reembolsará un porcentaje del valor del boleto en caso que el pasajero haya utilizado alguna de las porciones de su boleto.

6.7.2.2. Voluntario Reembolso solicitado por el pasajero o el comprador del boleto. Este aplicará dependiendo de la regla de la tarifa aplicada al boleto a reembolsar. Se aplicará un cargo por servicio y en los casos que la tarifa aplicada tenga penalidad, la misma se descontará del monto a reembolsar. Hay tarifas No Reembolsables.

En los casos en que el boleto sea reembolsable, el reembolso se realizará de la siguiente manera:

(a) Se reembolsará el valor del boleto descontando los cargos administrativos, penalidades, impuestos y tasas aplicables en caso que el pasajero no haya utilizado ninguna porción de su boleto, siempre que la tarifa permita el reembolso.

(b) Se reembolsará parcialmente el valor del boleto descontando los cargos administrativos, penalidades, impuestos y tasas aplicables en caso que el pasajero haya utilizado alguna porción de su boleto. Se descontarán el valor de los trayectos utilizados con base en la tarifa anual publicada el día en que el pasajero compró su boleto original, siempre que la tarifa permita el reembolso parcial.

6.7.2.3. No Reembolsable En caso que la tarifa comprada por el pasajero no permita el reembolso, el boleto podrá transformarse en crédito para ser utilizado como forma de pago para una compra futura antes de cumplirse 1 año de la fecha de emisión original del boleto. De acuerdo a las condiciones de la tarifa comprada o regulaciones establecidas por las autoridades de cada país.

6.7.2.4. Reembolso de boletos desde/hacia Estados Unidos EL TRANSPORTADOR proporcionará el reembolso de boletos y servicios adicionales en los siguientes casos:

- Si el pasajero pagó por servicios adicionales relacionados con un vuelo que no fueron proporcionados.
- Si el pasajero pagó por un equipaje facturado y este se perdió o se retrasó significativamente.
- Si el vuelo fue cancelado o sufrió un cambio significativo (incluidos boletos no reembolsables) y el pasajero decidió no aceptar la nueva reprogramación

Los reembolsos se emitirán en la misma forma de pago original o en otra forma equivalente al valor en efectivo. Para solicitar un reembolso:

- Si el pasajero compró su boleto a través de una agencia de viajes, debe comunicarse con la agencia para procesar el reembolso.
- Si el boleto fue adquirido en una oficina de ventas, el pasajero debe visitar la misma oficina para obtener el reembolso.
- Para compras realizadas en copa.com o a través de servicios telefónicos o centro de reservas, el pasajero puede solicitar un [reembolso en línea](#).

Nota: Los reembolsos solo se procesarán en el país donde se compró el boleto, y en la misma moneda y forma de pago utilizada para la compra original.

6.7.2.5. Reembolso para pasajeros con discapacidades desde/hacia Estados Unidos EL TRANSPORTADOR proporcionará un reembolso total a cualquier pasajero con discapacidad que elija no continuar un viaje debido a uno de los siguientes cambios significativos:

- Si el pasajero es reasignado a una clase de servicio inferior, lo que resulta en la falta de funciones de accesibilidad necesarias para el pasajero.

- Si, debido a un cambio involuntario, el pasajero es reprogramado para viajar a través de uno o más aeropuertos de conexión diferentes a los planificados originalmente.
- Si, debido a un cambio involuntario, el pasajero es reprogramado para viajar en una aeronave diferente que no ofrezca una o más características de accesibilidad que estaban disponibles en la aeronave original.

Este reembolso se proporcionará tanto al pasajero con discapacidad como a las personas que lo acompañan en la misma reserva, si no desean continuar el viaje sin él.

6.7.2.6. Enfermedad o Defunción EL TRANSPORTADOR a su discreción y de acuerdo a sus políticas internas y regulaciones establecidas por autoridades de cada país podrá efectuar reembolso en ciertos casos de enfermedad o muerte del pasajero, del acompañante del pasajero o de familiares directos de este. El pasajero o su familiar inmediato debe realizar la solicitud al TRANSPORTADOR antes de la fecha de vencimiento del boleto y también debe presentar la documentación apropiada al caso, ya sea enfermedad o muerte. EL TRANSPORTADOR reembolsará el monto aplicable en la forma original de pago. A estos reembolsos se aplica cargo por manejo establecido en la regla de la tarifa aplicada al boleto. En caso de fallecimiento del pasajero EL TRANSPORTADOR a su discreción y de acuerdo a sus políticas internas reembolsará al familiar inmediato siempre y cuando este familiar presente Certificado de Defunción. Familiar inmediato se limita a conyugue, hijos (incluye adoptivos), padres.

6.7.3. A quién se debe reembolsar EL TRANSPORTADOR efectuará el reembolso a la persona que haya pagado el boleto. Esta persona debe presentar prueba satisfactoria: constancia de compra o tarjeta de crédito. En caso que no se pueda determinar quién es el pagador EL TRANSPORTADOR le reembolsará al pasajero

6.7.4. Cargos y Penalidades EL TRANSPORTADOR aplicará los cargos y penalidades por reembolso de acuerdo a la regla de la tarifa aplicada al boleto a reembolsar. Las penalidades aplican por pasajero y el cargo por manejo aplica por reserva. Aplican algunas excepciones.

Para boletos comprados en el sitio de internet www.copaair.com y Call Center que sean para viajes en vuelos nacionales dentro de Colombia no se aplican cargos por manejo.

6.7.5. Reglamentación Monetaria EL TRANSPORTADOR sólo reembolsará los boletos en el país donde se originó la venta. Los reembolsos se realizan en la moneda y forma original de pago en la cual se efectuó la compra.

6.7.6. Requisitos Migratorios. EL TRANSPORTADOR reembolsará boletos en ciudades distintas a la de compra cuando el pasajero demuestre que cuenta con ciudadanía o residencia legal en el país donde solicita el reembolso, o que cuenta con un medio alterno de transporte para salir del país. Regulaciones Migratorias exigen que EL TRANSPORTADOR se asegure que todos los pasajeros que no son ciudadanos o residentes tengan un medio de transporte para salir del país.

Artículo 6.8. Parada Estancia. En algunos casos, EL TRANSPORTADOR podrá, de acuerdo a su disponibilidad y políticas y de manera excepcional, otorgar al Pasajero derecho a una

parada estancia no incluida en su contrato de transporte en el punto de conexión.

CAPÍTULO VII

TARIFAS Y OTROS CARGOS

Artículo 7.1. Tarifas.

7.1.1. Definición. Es el monto que el Pasajero paga por su contrato de transporte desde el aeropuerto de origen al de destino y las condiciones de aplicación de esa tarifa.

7.1.2. Restricciones. Las tarifas varían de acuerdo con las necesidades del usuario. Por regla general, las tarifas más costosas tienen menores restricciones y viceversa. Las tarifas son las vigentes en la fecha de emisión del boleto. Si los planes de viaje del Pasajero cambian, la tarifa y sus condiciones pueden variar.

7.1.3. Tarifa más baja posible. Los pasajeros pueden encontrar la tarifa más baja disponible en los canales digitales, incluyendo copa.com y en la aplicación móvil.

7.1.4. Tarifas de servicios adicionales. EL TRANSPORTADOR proporcionará toda la información necesaria sobre las tarifas de servicios adicionales, como equipaje adicional, selección de asientos y ascensos. Esta información se encuentra en la página web copa.com en los siguientes enlaces:

- [Tarifa por equipaje documentado o prepagado](#)
- [Preselección de asientos](#)
- [Ascensos](#)

También todas las tarifas adicionales se encuentran detalladas durante el proceso de reserva o en la sección de servicios adicionales.

Si el pasajero necesita consultar sobre una tarifa, puede hacerlo a través del [centro de llamadas](#).

Artículo 7.2. Otros Cargos.

7.2.1. Impuestos y Tasas. Los impuestos y tasas son cargos adicionales a la tarifa aplicable y EL TRANSPORTADOR los recauda a favor de las autoridades gubernamentales que los establecen incluyéndolos en el boleto de transporte en una casilla para este fin. Tales cargos no hacen parte de la tarifa. Los impuestos pueden ser un valor fijo o un porcentaje de la tarifa. Los impuestos, tasas y otros cargos similares serán sufragados por el Pasajero en adición a la tarifa. Por lo anterior no hacen parte del precio final del transporte suministrado por EL TRANSPORTADOR. Los impuestos y tasas varían dependiendo de las regulaciones de cada país.

CAPÍTULO VIII

EQUIPAJE

Artículo 8.1. Definición. Se considera equipaje la ropa, artículos y efectos personales, necesarios para el vestir, uso, confort o conveniencia del Pasajero en relación con su viaje. A menos que se especifique lo contrario, esto abarca tanto el equipaje de mano como el registrado.

Dentro del equipaje pueden incluirse también las herramientas o instrumentos de trabajo, relacionados con el oficio o profesión del Pasajero, siempre y cuando sea una cantidad razonable. En la medida de lo posible, el equipaje debe ser transportado en el mismo vuelo en que viaja su propietario. Todo equipaje debe ser entregado por el Pasajero a EL TRANSPORTADOR, oportunamente en el mostrador de EL TRANSPORTADOR en el aeropuerto.

Artículo 8.2. Condiciones de Aceptación de Equipaje. Las condiciones que establece EL TRANSPORTADOR para la aceptación del equipaje son:

- a) El equipaje debe ser facturado solamente por agentes de EL TRANSPORTADOR
- b) Los pasajeros no podrán facturar equipaje con más de 4 horas de anticipación a la hora programada para la salida de vuelos internacionales y 6 horas de la salida para vuelos domésticos.
- c) Todo pasajero debe identificar su equipaje debidamente, incluyendo: nombre, apellido, número de teléfono y dirección permanente.
- d) Todo pasajero para poder facturar su equipaje debe presentar un boleto de viaje en donde se indique número de vuelo, fecha, hora y destino al que se dirige el pasajero.
- e) Todo equipaje está sujeto a revisión, tanto por parte de EL TRANSPORTADOR como de las autoridades competentes.

EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de no aceptar equipaje que tenga alguna de las características abajo descritas y no limitándose a estas:

- a) Equipaje con un valor declarado mayor a USD5000.00
- b) Equipaje embalado incorrectamente.
- c) Equipaje dañado.
- d) Equipaje que no cumpla con tamaño y características adecuadas para el tipo de aeronave donde será transportado.
- e) Equipajes que puedan deteriorar otros equipajes dentro del compartimiento de equipaje de la aeronave, incluyendo, pero no limitado a líquidos corrosivos y objetos punzantes sin la cubierta adecuada.
- f) Mercancías peligrosas, todo aquello que este establecido por la IATA en su Manual de Mercancías Peligrosas o en las regulaciones nacionales, internacionales o del TRANSPORTADOR.

EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de no aceptar equipajes que presenten daños menores al momento del registro. EL TRANSPORTADOR podrá aceptar equipajes con daños menores siempre y cuando el pasajero firme el formulario de aceptación de equipaje con daños menores. Se consideran daños menores los siguientes y sin limitarse a estos:

- Cortes menores, descosidos, raspaduras, abolladuras, manchas menores, suciedad, rayones, zippers o cremalleras rotas.

- Daño en las ruedas, base inferior, asas, manijas, manijas extensibles y bolsillos externos.
- Pérdida de piezas que sobresalgan del equipaje como asas, bolsillos, candados, correas de ajuste, correas de seguridad.

Artículo 8.3. Categorías de Equipaje.

8.3.1. Equipaje Registrado. Es aquel que ha sido puesto bajo la custodia de EL TRANSPORTADOR para su transporte y por el cual se ha entregado una contraseña numerada, correspondiente a la etiqueta que se coloca a cada pieza recibida. Es el equipaje transportado cuyas características se especifican en el talón de equipaje.

8.3.2. Equipaje Libre Permitido. Es la cantidad de equipaje en peso, número de piezas y en volumen que tiene derecho a llevar el pasajero sin ningún costo. La cantidad de piezas, sus dimensiones y su peso varían dependiendo de la ruta. El Pasajero deberá consultar con EL TRANSPORTADOR al momento de hacer la reserva cuál es el equipaje libre permitido en la ruta en la que va a viajar. A continuación, se presentan los diferentes sistemas que utiliza EL TRANSPORTADOR para establecer el equipaje libre permitido en cada una de las rutas que opera. Por tratarse de un tema que puede sufrir variaciones en el tiempo, se solicita reconfirmar directamente con EL TRANSPORTADOR al momento de hacer la reserva, el equipaje libre permitido en dicha ruta.

Política de Equipaje

Se transportarán sin cargo las piezas que mantengan su peso y dimensión dentro de lo establecido en las condiciones que constituyen la Política de Equipaje. El equipaje libre permitido queda definido de la siguiente manera:

(i) Vuelos dentro de Panamá

Las dimensiones exteriores (alto + largo + ancho) de cada pieza no deben exceder de 158 cm lineales. EL TRANSPORTADOR no recibirá equipaje alguno a nombre de infantes que no ocupan asiento.

Para boletos comprados hasta el 11 de noviembre de 2020 aplica la siguiente política de equipaje:

Cabina	Equipaje Libre Permitido
PRINCIPAL	Una maleta con un peso individual máximo de 23kg (50lbs) - 158cm
EJECUTIVA	Dos maletas con un peso individual máximo de 23kg (50lbs) - 158cm

Para boletos comprados a partir del 12 de noviembre de 2020 aplica la misma política de equipaje libre permitido que en vuelos internacionales.

(ii) Vuelos Internacionales

Para boletos comprados hasta el 11 de noviembre de 2020 aplica la siguiente política de equipaje:

Categoría	Clase Económica		Prefermember Silver	Clase Ejecutiva	Prefermember Presidential Platinum
	Promo Y Classic	Full			Gold Star Alliance Gold
Desde/Hacia Todas Las Regiones*	Una Maleta Con Un Peso Individual Máximo De 23kg (50lbs) - 158cm	Dos Maletas Con Un Peso Individual Máximo De 23kg (50lbs) - 158cm	Dos Maletas Con Un Peso Individual Máximo De 23kg (50lbs) - 158cm	Dos Maletas Con Un Peso Individual Máximo De 32kg (70lbs) - 158cm	Tres Maletas Con Un Peso Individual Máximo De 32kg (70lbs) - 158cm

*Para Vuelos Desde Y Hacia México El Equipaje Libre Permitido Es De Una Maleta De 25kg, De Acuerdo Con Las Leyes De Este País.

Para boletos domésticos e internacionales comprados entre el 12 de noviembre de 2020 al 19 de abril de 2021 aplica la siguiente política de equipaje:

Equipaje Libre Permitido*						
Status	Equipaje	Económica			Ejecutiva	
		Basic	Classic	Full	Promo	Full
Pasajeros regulares y ConnectMiles Members	1° Maleta	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	2° Maleta	\$	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	Piezas extra (Hasta 5)	\$	\$	 Gratis (23kg)	\$	\$
ConnectMiles PreferMember Silver	1° Maleta	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	2° Maleta	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	Piezas extra (Hasta 5)	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	\$	\$
ConnectMiles PreferMember Presidential, Platinum, Gold Star Alliance Gold	1° Maleta	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	2° Maleta	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	3° Maleta	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	Piezas extra (Hasta 5)	\$	\$	\$	\$	\$

- Pasajeros desde/hacia México se les permite el registro de la primera maleta de hasta 25kg sin costo.
- Pasajeros desde/hacia Venezuela se les permite el registro de la primera maleta de hasta 23kg sin costo.

Para boletos domésticos e internacionales comprados a partir del 20 de abril de 2021 aplica

la siguiente política de equipaje:

Equipaje Libre Permitido*						
Status	Equipaje	Económica			Ejecutiva	
		Basic	Classic	Full	Promo	Full
Pasajeros regulares y ConnectMiles Members	1° Maleta	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	2° Maleta	\$	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	Piezas extra (Hasta 5)	\$	\$	 Gratis (23kg)	\$	\$
ConnectMiles PreferMember Silver	1° Maleta	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	2° Maleta	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	Piezas extra (Hasta 5)	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	\$	\$
ConnectMiles PreferMember Presidential, Platinum, Gold Star Alliance Gold	1° Maleta	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	2° Maleta	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	3° Maleta	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	Piezas extra (Hasta 5)	\$	\$	\$	\$	\$

- Pasajeros desde/hacia México con boletos comprados hasta el 19 de abril de 2021, se les permite el registro de la primera maleta de hasta 25kg sin costo.
- Pasajeros desde/hacia Venezuela se les permite el registro de la primera maleta de hasta 23kg sin costo.

8.3.3. Límites y Cargos por Exceso, Sobre peso y Sobredimensión de Equipaje

Los cargos que se aplicaran por exceso de equipaje correspondiente a sobre peso, sobredimensión y equipaje adicional varían dependiendo del itinerario del viaje del pasajero. El TRANSPORTADOR puede a su criterio exclusivo, modificar o realizar excepciones a su política de cargos por exceso de equipaje correspondiente a sobre peso, sobredimensión y equipaje adicional. Los cargos por exceso de equipaje correspondiente a sobre peso, sobredimensión y equipaje adicional son cumulativos. La suma de los cargos aplicables por cada limitación que Usted exceda (peso, dimensión y cantidad) será el monto que se cobrará como exceso de equipaje. Los cargos por exceso de equipaje pueden ser consultados directamente con EL TRANSPORTADOR o en la política de equipaje.

8.3.4. Periodo de restricción de equipaje

Aplicarán restricciones sobre el transporte de equipaje con exceso de peso o sobredimensión, piezas adicionales y cajas durante el período establecido por EL TRANSPORTADOR.

Cajas, mascotas en cabina, equipo deportivo e instrumentos musicales podrán ser registrados dentro de las piezas permitidas, siempre y cuando cumplan con el peso y tamaño permitido.

8.3.5. Convenios Interlineales

En cuanto al equipaje libre permitido para el caso de los viajes que incluyan tramos operados por otra línea aérea distinta a EL TRANSPORTADOR, se aplica la política de equipaje del transportador que realiza el tramo más largo de la ruta.

8.3.6. Equipaje de Mano.

A. Vuelos Internacionales

En sus vuelos internacionales, EL TRANSPORTADOR permite que el pasajero lleve a bordo de la aeronave, ya sea en cabina principal o en cabina ejecutiva, una pieza de mano con un peso máximo de 10 Kilos (22 Libras) y que las dimensiones exteriores (alto + largo + ancho) no excedan de 115 cm lineales (46 pulgadas).

B. Vuelos dentro de Panamá

EL TRANSPORTADOR permite que el pasajero lleve a bordo de la aeronave una pieza de mano con un peso máximo de 5 kilos (11 libras) y que las dimensiones exteriores (alto + largo + ancho) no excedan de 115 cm lineales (46 pulgadas).

En los mostradores de atención de EL TRANSPORTADOR el pasajero hallará los medidores de equipajes. Le recomendamos verifique las dimensiones de su equipaje de mano con las normas vigentes. Adicionalmente, cada pasajero puede transportar en cabina, bajo su custodia y sin costo adicional algunos de los siguientes artículos:

- (a) Bolsa de mano o Cartera de mujer.
- (b) Jacket, abrigo o sweater.
- (c) Cualquier artículo que utilice el pasajero para su locomoción, tales como: muletas, andaderas, bastones, sillas de rueda, entre otros.
- (d) Cámara fotográfica o binóculo.
- (e) Equipo fotográfico y de vídeo, computadores portátiles.

- (f) Elementos para bebé de consumo durante el viaje.
- (g) Asientos de infantes que se utilicen durante el viaje siempre que el pasajero haya pagado un boleto de transporte que le permita al infante ocupar un asiento.

Estos artículos pueden ser transportados dentro de la cabina de pasajeros siempre y cuando su tamaño, volumen y peso no incomode a los otros pasajeros, no obstruyan las salidas de emergencia, los pasillos o las puertas, ni afecten la seguridad de los pasajeros en caso de turbulencia, despegues abortados o aterrizajes de alto impacto. De acuerdo con disposiciones de las autoridades competentes, todo equipaje de mano debe caber en el compartimiento superior de equipajes o bajo el asiento delantero. El equipaje de mano que sea muy grande o cuya forma irregular no le permita caber en los compartimientos superiores de equipaje o bajo el asiento delantero no será aceptado en la cabina y necesitará ser registrado como equipaje en bodega. En ocasiones, podrá haber restricciones adicionales con respecto al equipaje de mano, dependiendo de la capacidad de los compartimientos de las cabinas principales de ciertos aviones. Estas restricciones pueden aplicarse incluso después de comenzado el abordaje. Por tanto, algunos equipajes de mano pueden ser retirados de la cabina de pasajeros por EL TRANSPORTADOR y embarcados como equipaje en bodega para lo cual se procederá a entregar al pasajero la contraseña de registro del equipaje. En el equipaje de mano mencionado anteriormente se incluyen las compras realizadas en Duty Free del aeropuerto de salida.

Cualquier pieza de equipaje de mano que sea llevada a la puerta de embarque en exceso de la política de equipaje que aplique según las reglas de su boleto, será registrada para llevar en bodega y cobrada como equipaje adicional. En caso de que el pasajero se niegue o no tenga capacidad de pagar el equipaje adicional, Copa Airlines no será por responsable por el equipaje, ni por el transporte del equipaje abandonado en puerta, en vista de que los mismos quedarán custodiados por las autoridades aeroportuarias.

Mercancía peligrosa, armas de fuego, cuchillos, navajas, corta cajas, cuchillas plegables o retractables, pica hielos, tijeras, punzantes con filo u objetos similares están prohibidos en el equipaje de mano.

Atendiendo las directrices de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) , las autoridades aeroportuarias de los diferentes países han adoptado las siguientes disposiciones con respecto a la inspección de los líquidos, geles y aerosoles transportados en el equipaje de mano en vuelos internacionales:

- (a) Todos los líquidos, geles y aerosoles deben transportarse en envases que no superen los 100 mililitros o su equivalente en otras medidas volumétricas.
- (b) Los envases deberán colocarse en una bolsa plástica transparente con cierre de una capacidad máxima de un cuarto de litro, los envases deben entrar cómodamente en la bolsa plástica transparente que debe estar completamente cerrada. Se exceptúan de la anterior restricción: las medicinas, líquidos (incluidos jugos) o geles para diabéticos u otras necesidades médicas. Estos artículos deben acompañarse de las respectivas prescripciones médicas. Biberones, leche materna o jugos en biberones, comida envasada para bebés o niños pequeños que estén viajando igualmente quedan exentos de esta medida, al igual que los artículos que

sean comprados en almacenes libre de impuesto (In Bond - Duty free) de los aeropuertos o a bordo de las aeronaves, los cuales deberán estar embalados en un envase sellado, a prueba de manipulación indebida y exhibir una prueba satisfactoria de que el artículo se adquirió en las referidas tiendas del aeropuerto el día del viaje. Esto aplica tanto para los pasajeros que salen de un aeropuerto como para los que se encuentran en tránsito en él.

- (c) En vuelos con destino a los Estados Unidos, los pasajeros solo podrán transportar en la cabina de la aeronave artículos que hayan sido comprados en el Duty Free del Aeropuerto Internacional de Tocumen en Panamá.
- (d) Copa Airlines no es responsable por los artículos que las autoridades de control y seguridad de los aeropuertos retengan, decomisen o impidan que sean portados por los pasajeros.

8.3.7. Equipaje Condicional. Se considera equipaje condicional las piezas de equipaje adicionales a las piezas de equipaje libre permitidas, el transporte de estas piezas adicionales tendrá un costo adicional. Estas piezas se rotularán como “EQUIPAJE CONDICIONAL”, lo que significa que puede ser enviado en un vuelo posterior. El TRANSPORTADOR se reserva el derecho de no aceptar cajas o piezas como equipaje condicional.

8.3.8. Elementos no Permitidos en Equipaje de Mano y Efectos Personales, Pero Que Pueden Viajar en Equipaje Registrado. En adición a los artículos mencionados anteriormente, el pasajero no podrá llevar como equipaje de mano: armas blancas ni objetos corto punzantes tales como hachas, bastones o sombrillas con punta metálica, paraguas, tijeras, arpones, armas deportivas o herramientas que puedan ser utilizadas como armas corto punzantes o contundentes. Tampoco podrá llevar consigo armas de juguete o simuladas de ningún tipo, objetos potencialmente peligrosos tales como arco, flecha, bate, bolillo, cachiporra, caja con punta o lados cortantes, cápsula explosiva, más de una caja de fósforos o más de un encendedor para cigarrillos, caña para pesca, corta uñas con navaja o lámina punzante o cortante, palos de ski, picahielo, cuchilla o navaja de afeitar, destornillador, elementos metálicos con punta, elementos para artes marciales, extintores, látigo, llave mecánica, alicate, manopla, martillo, mazo, motosierra, palos de golf o jockey, punzón para ganado, sacacorchos, no más de un spray pimienta, taco de billar, taladros, tubos, perfumes contenidos en envases con forma de granada o de arma, lazos o cualquier tipo de herramienta, líquidos o geles cuyo envase supere los 100 mililitros o equipo que potencialmente pueda ser utilizado como arma, o cualquier otro que EL TRANSPORTADOR considere no apto para ser llevado en cabina. EL TRANSPORTADOR podrá a su discreción transportar estos elementos exclusivamente en la bodega de carga de las aeronaves como equipaje facturado, debidamente embalados para evitar cualquier lesión de las personas encargadas del manejo del equipaje y garantizar la seguridad del vuelo.

Elementos No Amparados Como Equipaje Registrado ni Como Equipaje de Mano. Son los artículos por los cuales EL TRANSPORTADOR no se hace responsable por pérdida o daño, cuando estos son transportados dentro del equipaje registrado para ser enviado en la bodega del avión o dentro del equipaje de mano. Sin embargo, estos artículos los puede transportar el pasajero en el equipaje de mano, pero bajo su entera custodia, cuidado y responsabilidad. Entre otros se mencionan los siguientes:

- a) Joyas y relojes.
- b) Documentos personales, pasaportes, identificaciones o documentos de identificación
- c) Metales o piedras preciosas
- d) Cheques o títulos valores y demás documentos con valor.
- e) Dinero en efectivo
- f) Lentes de sol
- g) Celulares, Smartphones.
- h) Medicamentos
- i) Cámaras fotográficas.
- j) Reproductor de música portátil, audífonos.
- k) DVD portátiles y juegos electrónicos portátiles.
- l) Tablet y accesorios.
- m) Filmadoras.
- n) Computadoras, celulares y equipos electrónicos.
- o) Cerámicas.
- p) Vajillas.
- q) Calculadoras.
- r) Botellas de licor.
- s) Artículos perecederos
- t) Artículos similares a los antes listados

Artículos por los cuales EL TRANSPORTADOR no se hace responsable por demora cuando son transportados dentro del equipaje registrado para ser enviado en la bodega del avión o dentro del equipaje de mano. Estos elementos los puede transportar el pasajero en el equipaje de mano, pero bajo su entera custodia, cuidado y responsabilidad. Entre otros se mencionan los siguientes:

- Llaves de carro o casa
- Medicamentos
- Pañales de bebé desechables
- Fórmulas de bebé
- Pasaportes
- Muestras de trabajo (vendedores)
- Artículos perecederos
- Artículos similares a los anteriores descritos

Nota: Para los viajes internacionales desde y hacia los Estados Unidos, así como aquellos donde aplique el Convenio de Montreal, la responsabilidad de EL TRANSPORTADOR por estos artículos está limitada a lo establecido en propio Convenio de Montreal.

8.3.9. Elementos Prohibidos tanto en el Equipaje Registrado como en el Equipaje de Mano. Está prohibido a todo pasajero llevar portar, llevar consigo o en su equipaje de mano o registrado lo siguiente:

- (a) Más de un aerosol, fósforos y encendedor en el equipaje facturado.
- (b) Fuegos artificiales.
- (c) Combustibles.

- (d) Pinturas.
- (e) Disolventes.
- (f) Pegantes.
- (g) Blanqueadores.
- (h) Gases comprimidos o insecticidas.
- (i) Armas de fuego (Únicamente pueden ser transportadas previa consulta y autorización de EL TRANSPORTADOR y cumpliendo con las leyes, requisitos y procedimientos establecidos por EL TRANSPORTADOR y las autoridades competentes).
- (j) Venenos
- (k) Materiales magnéticos
- (l) Materiales radioactivos
- (m) Nitrógeno líquido
- (n) Plancha de gas butano
- (o) Baterías de litio que EL TRANSPORTADOR identifique como defectuosas.
- (p) Mercancías peligrosas.
- (q) Artículos similares a los anteriores.

8.3.10. Transporte de Armas de Fuego.

A. Cabina Principal

EL TRANSPORTADOR permite el transporte de armas de fuego en cabina únicamente cuando se cumpla con las disposiciones legales de cada país de origen, puntos de conexión y destino final y con la autorización especial del Departamento de Auditoría y Seguridad del TRANSPORTADOR para vuelos originando en Panamá, o del Gerente de la Estación del TRANSPORTADOR para vuelos originando en estaciones fuera de Panamá. El transporte de armas de fuego conlleva un costo adicional.

Se permite portar armas en cabina a algunos pasajeros, estos son: Escoltas o Guardaespaldas de Altos Dignatarios tales como Presidentes, Vice Presidentes, Primera Dama, oficiales de Seguridad u otras personas con autorización especial del Departamento de Auditoría y Seguridad o el Gerente de la Estación del TRANSPORTADOR. EL TRANSPORTADOR solo permitirá un máximo de 2 personas por vuelo portando armas de fuego a bordo de la cabina de pasajeros. Los

permisos para portar armas de fuego en cabina deben ser tramitados 48 horas previas a la salida del vuelo con la Gerencia de Seguridad de EL TRANSPORTADOR.

Es responsabilidad del pasajero verificar los requisitos y llevar la documentación que exigen las autoridades en los países de origen, puntos de conexión y destino final.

En vuelos de EL TRANSPORTADOR hacia y desde Colombia, así como en vuelos realizados con aeronaves de matrícula colombiana u operada por tripulación colombiana está prohibido el transporte de armas de fuego en cabina.

Para verificar los requisitos necesarios para portar armas en cabina de pasajeros por favor verifique los contactos para su ciudad en nuestro sitio de internet www.copaair.com y las embajadas o consulados de los países que apliquen.

B. Bodega de la aeronave

EL TRANSPORTADOR permite el transporte de armas en las bodegas de las aeronaves, previo cumplimiento de las leyes, requisitos y procedimientos establecidos por EL TRANSPORTADOR y las autoridades competentes, en los destinos donde está permitido el transporte de estos artículos. Se debe consultar previamente a la fecha del viaje con EL TRANSPORTADOR el procedimiento existente para el transporte de las mismas. El transporte de armas de fuego conlleva un costo adicional.

Es responsabilidad del pasajero verificar los requisitos y llevar la documentación que exigen las autoridades en los países de origen, puntos de conexión y destino final.

Para verificar los requisitos necesarios para portar armas en bodega, por favor verifique los contactos para su ciudad en nuestro sitio de internet www.copaair.com y las embajadas o consulados de los países que apliquen.

8.3.11. Manejo de los Equipos Electrónicos Admitidos a Bordo. Los aparatos electrónicos a bordo de las aeronaves están clasificados en Prohibidos, Restringidos y Permitidos. El pasajero debe consultar con EL TRANSPORTADOR antes de hacer uso de cualquier equipo electrónico.

- A. Artículos de uso prohibido. Son los artículos que no pueden ser utilizados en ningún momento mientras el pasajero se encuentre a bordo de la aeronave. A continuación se presenta un listado de artículos cuyo uso está prohibido, pero no están limitados, a lo siguiente: Radios AM/FM, Unidades periféricas de computadoras o juegos conectados por cable (impresora, fax, etc.), Juguetes de Control remoto, Televisores, Transmisores de dos vías (Banda ciudadana, Radio aficionados Ej.: Walkie Talkie), Receptores de Búsqueda automática VHF, mouse inalámbrico, y cualquier dispositivo electrónico de control remoto que emita señales/controle a otro dispositivo electrónico, entre otros.

- B. Artículos de uso restringido. Las restricciones por etapa del vuelo permiten que algunos dispositivos electrónicos portátiles sean utilizados abordo. El pasajero debe consultar con EL TRANSPORTADOR antes de hacer uso de cualquier equipo electrónico. Se permite el uso a bordo de la aeronave cuando aún se encuentra la puerta abierta, y después del aterrizaje, de los siguientes artículos: Teléfonos celulares/móviles, módems inalámbricos, GPS que usa cable externo de antena, Busca personas de dos vías, PDA con comunicación de dos vías, calculadoras/consolas portátiles de juegos, reproductor de discos compactos, grabadora de cinta magnética o digital, computador personal con mouse, asistente personal PDA que no usa comunicación de dos vías, cámaras de video, entre otros.

La utilización de artículos electrónicos portátiles a bordo de la aeronave cuando la misma se encuentra por encima de los 10,000 pies de altura y la tripulación de cabina realiza los anuncios correspondientes, incluye los siguientes dispositivos: cámaras y videograbadoras portátiles, calculadoras, grabadora de cinta magnética cassettes/digital, afeitadoras portátiles, juegos electrónicos, reproductores de disco compacto, computadoras personales, consola portátil de video juegos, iPods, mp3, palm, iPads y teléfonos celulares en modo avión únicamente.

- C. Artículos de uso permitido. Son los artículos que pueden ser utilizados en cualquier momento dentro de la aeronave. Estos son: equipos instalados por EL TRANSPORTADOR, relojes electrónicos, GPS que no utiliza cable externo de antena, aparatos de ayuda auricular, dispositivos médicos implantados, audífonos de reducción de ruido, buscapersonas de una sola vía, equipo de soporte médico vital, concentradores de oxígeno personal portátiles, entre otros.

8.3.12. Instrumentos Musicales. Pueden transportarse dependiendo de sus dimensiones, reemplazando la pieza personal, el equipaje de mano o equipaje registrado. Si las dimensiones exceden las medidas indicadas de las categorías anteriores, estará sujeto al cobro de sobredimensión.

- (i) Todo instrumento debe estar cubierto por un material especial suficientemente resistente para resistir el manejo normal del transporte, si el pasajero desea llevar como equipaje de mano un instrumento musical cuyas dimensiones no permitan la colocación de dicho instrumento en el compartimiento de equipaje de mano ubicado en la parte superior del asiento o si el pasajero desea llevar el instrumento en un asiento, deberá pagar la tarifa correspondiente a dicho asiento.

8.3.13. Equipo Deportivo. Los artículos deportivos que aceptamos como equipaje facturado deben estar debidamente embalados y están sujetos a un costo de servicio adicional que deberá pagar el pasajero al momento del registro. El peso máximo permitido por artículo es de 45 kilos (100 lb). La dimensión máxima permitida por artículo es de 115 pulgadas (294 cm) lineales. Estos artículos son los siguientes:

- (i) Equipo de Arquería: El equipo de arquería comprende: Una caja de arcos, con los arcos incluidos, una caja para transportar flechas, con las flechas incluidas, un kit de mantenimiento con resistencia suficientemente robusta para proteger los artículos contra daños accidentales.
- (ii) Equipo de Windsurf: Un artículo de windsurf consta de: 1 tabla de windsurf que no exceda las 115 pulgadas de largo, 1 mástil, 1 vela, equipo para armar.
- (iii) Equipo de Pesca: Un equipo de pesca consta de: cañas de pescar, carrete, 1 red para pescar, 1 par de botas para pescar, 1 caja de aparejos de pesca.
- (iv) Equipo de Surf: Tres (3) tablas de surf por pasajero empacadas dentro de un mismo estuche. La cantidad de tablas de surf que Copa Airlines transporta por vuelo está sujeta al tipo de avión.
- (v) Equipo de Paddle: Se acepta por pasajero una tabla de paddle empacada dentro de un estuche que contendrá también los remos.
- (vi) Equipo de Kitesurf: El equipo de kitesurf comprende: cometa, barra de dirección, arnés, tabla y cuerdas
- (vii) Equipo de Salto de Pértiga: Una garrocha. La aceptación de garrochas por parte de EL TRANSPORTADOR está condicionada al tipo de aeronave que realizará el vuelo. El pasajero debe contactar al TRANSPORTADOR para verificar la disponibilidad de transportar este equipo.
- (viii) Equipo para Esquiar. 1 par de esquís para nieve o agua, 1 par de zapatos o botas, estaca, 1 tabla para esquís para nieve o agua.
- (ix) Equipo de Armas de Competencia. 2 rifles en un solo estuche, mira telescópica, 11 libras (5kg) de munición, silenciador y herramientas. 2 estuches con pistolas y 11 libras (5kg) de munición. 1 estuche con no más de 5 pistolas pequeñas, 11 libras (5kg) de munición, silenciador y herramientas. Las municiones deben estar embaladas por separado en el empaque original del fabricante o en un empaque de seguridad de metal, madera o fibra.
- (x) Equipo Armas de paintball: Se puede documentar una marcadora de paintball con estuche rígido o blando sin cierre de seguridad. Las municiones de paintball deben estar empacadas en el paquete original del fabricante o en un estuche seguro donde las pelotas estén protegidos para evitar que se rompan. Los cilindros compresores de gas deben vaciarse y se les debe quitar el regulador. Los tanques de aire para paintball se venden vacíos. Si se encuentran dentro de su envase original de plástico sin abrir, los pasajeros no necesitan demostrar que dichos tanques están vacíos.
- (xi) Botes/Canoas/Jet esquí/Kayaks/Surf esquís: Si el pasajero necesita

transportar alguno de estos equipos debe ser a través de Copa Airlines Cargo.

(xii) Bicicletas: una bicicleta deportiva o de competencia de un solo asiento no motorizada. Cadenas, tornillos, frenos, y otros artículos asociados deben ser colocados en bolsa plástica. El embalaje debe impedir que los artículos transportados hagan contacto con la bodega de la aeronave.

(xiii) Equipo de Paracaidismo: 1 equipo de paracaídas con sus artículos asociados como casco, gafas, guantes y arnés. Este equipo podrá ser llevado como equipaje de mano, siempre que cumpla con las dimensiones y pesos del equipaje de mano.

(xiv) Equipo de Acampar: Se aceptan los siguientes artículos como parte del equipo de acampar: tiendas, mochilas y bolsas de dormir.

(xv) Equipo de Boliche: El equipo de boliche comprende: Un par de zapatos de bolos y una bola de boliche.

(xvi) Equipo de Buceo: El equipo de buceo comprende: Un tanque vacío, un regulador, una máscara con un tubo de respiración, un cuchillo, un arpón, traje de buceo y una correa con pesas.

(xvii) Equipo de Golf: El equipo de golf comprende: una bolsa de golf, hasta catorce palos de golf, doce bolas y un par de zapatos de golf

(xviii) Equipo de Tenis: El equipo de tenis comprende: raquetas y pelotas

8.3.14. Artículos Restringidos.

(i) Perecederos o Frágiles. Son considerados perecederos los alimentos frescos o congelados, flores, plantas, y medicinas. EL TRANSPORTADOR aceptará responsabilidad limitada por artículos frágiles, perecederos y con empaque inadecuado. Los artículos perecederos deben ser empacados en recipientes con hielo seco.

(ii) Hielo Seco. EL TRANSPORTADOR permite el transporte de hielo seco, siempre y cuando sea utilizado para preservar artículos perecederos. Todo artículo perecedero debe ser empacado en recipiente con hielo seco, los cuales no deben tener un peso superior a las 5 libras para equipaje registrado y 4.4 libras para el equipaje de mano. Estos recipientes deben ser resistentes, ventilados y hechos de material de plástico. EL TRANSPORTADOR no aceptará recipientes de “Foam”, “Icopor” para el transporte de hielo seco. Todo artículo perecedero debe estar plastificado debidamente, de no ser así no serán aceptados para el transporte. El embalaje plástico debe ser lo suficientemente impermeable para resistir filtraciones, independientemente de la posición de los embalajes, no debe haber ninguna filtración de líquidos al exterior.

(iii) Mercancías Peligrosas. Estos son artículos o sustancias que ponen en riesgo la salud, la seguridad o el medio ambiente. Los mismos están reglamentados

de acuerdo a la IATA, OACI y leyes nacionales y Convenios Internacionales. Las mercancías peligrosas están clasificadas como: explosivos, gases, líquidos inflamables, sólidos inflamables, sustancias oxidantes y peróxidos orgánicos, sustancias tóxicas e infecciosas, materiales radioactivos, corrosivos y misceláneas. EL TRANSPORTADOR no aceptará mercancía peligrosa para su transporte.

Artículo 8.4. Manejo y Control del Equipaje.

8.4.1. Recibo y Despacho de Equipajes.

8.4.1.1. Todo equipaje debe ser entregado individualmente por la persona que viaja, en el mostrador del TRANSPORTADOR en el aeropuerto, a un representante debidamente identificado, con el fin de que se le dé el manejo adecuado y sea transportado en la bodega del avión, o aprobado como equipaje de mano.

8.4.1.2. Una vez pesado el equipaje, quedará registrado en el sistema el número de piezas y su peso.

8.4.1.3. Cada pieza de equipaje se rotulará con una etiqueta numerada identificada con el número de vuelo y destino, cuya contraseña se adherirá a la carátula del boleto.

8.4.2. Equipaje no Reclamado

8.4.2.1. Si transcurridos 21 días desde la fecha en la cual debió haber llegado el equipaje, el pasajero no lo ha reclamado, EL TRANSPORTADOR no estará obligado a responder por dicho equipaje y este podrá ser destruido.

Artículo 8.5. Entrega del equipaje a tiempo

8.5.1. Entrega del equipaje a tiempo para vuelos desde/hacia Estados Unidos

8.5.1.1. En caso de que el equipaje se retrase, EL TRANSPORTADOR dará prioridad a devolver dicho equipaje lo más rápido posible, con el objetivo de entregarlo en un plazo de 15 horas. Si EL TRANSPORTADOR no logra entregar el equipaje de manera oportuna, se compensará a el pasajero por cualquier gasto razonable en que haya incurrido como resultado. Además, EL TRANSPORTADOR reembolsará cualquier tarifa asociada con el transporte de dicho equipaje, incluidas las tarifas por equipaje registrado o prepagado.

CAPÍTULO IX

EMBARQUE Y FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

Artículo 9.1. Atención en Mostrador.

9.1.1. Requisitos de Presentación.

9.1.1.1. El Pasajero que va a embarcarse en un vuelo nacional deberá presentarse en el mostrador del TRANSPORTADOR en el aeropuerto con una hora (1) de

antelación al mismo. Para temporada vacacional o requerimientos especiales la presentación se hará con una hora y media (1 hora, 30 minutos) de antelación.

9.1.1.2. El Pasajero que va a embarcarse en un vuelo internacional deberá presentarse en el mostrador del TRANSPORTADOR en el aeropuerto con tres (3) horas de antelación, para efectos de cumplir con los procedimientos de control de seguridad, de migración, y demás. En todo caso el pasajero deberá presentarse al aeropuerto en los tiempos estipulados por EL TRANSPORTADOR o su agente autorizado. En caso de que el pasajero no cumpla con la obligación de presentarse con la anticipación establecida en el presente Contrato perderá su derecho a ser embarcado y sus reservas serán canceladas. Estas políticas pueden tener alguna variación, razón por la cual se debe consultar con EL TRANSPORTADOR los requerimientos de antelación de tiempo con el que debe presentarse el pasajero en el aeropuerto.

9.1.2. Formalidades Administrativas.

9.1.2.1. Generalidades.

9.1.2.1.1. El Pasajero es responsable de todos los documentos necesarios para su viaje, pasaporte, visas, tarjetas de turismo y cualquier requisito o documento adicional o especial que se le exija por las disposiciones legales y reglamentarias en vigor de los países de partida, tránsito y destino. El pasajero debe cumplir las normas y procedimientos establecidas por las autoridades de dichos países en materia de migración, aduanas, sanidad, seguridad y control de fronteras.

9.1.2.1.2. El servicio de información que presta EL TRANSPORTADOR en estos temas no excluye la responsabilidad directa que tiene el pasajero de investigar, conocer y cumplir las normas relacionadas con estas materias. EL TRANSPORTADOR no es responsable del rechazo de ingreso a un país por falta de cumplimiento de estas normas ni por las consecuencias o cualquier daño que sufra el pasajero que no haya cumplido las obligaciones mencionadas anteriormente en el Artículo 9.1.2.1.1

9.1.2.2. Documentos de Viaje. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de rechazar el transporte de todo pasajero que no haya cumplido las leyes o los reglamentos en vigor y cuyos documentos no estén en regla.

9.1.2.3. Rechazo de Entrada. El pasajero a quien la autoridad le rechace la entrada a un territorio deberá cancelar todos los gastos o multas impuestas por este motivo al TRANSPORTADOR. El costo del boleto pagado por el pasajero para llegar al país en donde no fue admitido no es reembolsable, como tampoco lo es cualquier gasto en que incurra el pasajero por dicho rechazo.

9.1.2.4. Controles Aduaneros. Si la autoridad competente lo solicita, el pasajero deberá asistir a la inspección de sus equipajes registrados y de mano. En ningún caso EL TRANSPORTADOR asume responsabilidad por pérdidas o daños del equipaje, que puedan presentarse por este tipo de inspecciones, inclusive durante el tiempo que el equipaje se encuentre en poder de dichas autoridades.

9.1.2.5. Control de Seguridad. El pasajero debe someterse a todos los controles de seguridad a pedido de las autoridades oficiales gubernamentales o aeroportuarias o a

pedido de EL TRANSPORTADOR.

CAPÍTULO X

SOBREVENTAS (OVERBOOKING)

Artículo 10.1. Sobreventa o Sobre-reserva. Los vuelos operados por EL TRANSPORTADOR están sujetos a una sobre-reserva que puede resultar en la incapacidad de EL TRANSPORTADOR de proveer espacios previamente reservados y confirmados para un vuelo en específico. En estos casos la obligación de EL TRANSPORTADOR será regida por el artículo 10.2.

Artículo 10.2. Procedimiento y Compensación en Caso de Sobreventa. El procedimiento a aplicar para un vuelo con sobreventa o sobre-reserva es el siguiente:

Solicitud de Voluntarios. Este procedimiento consiste en informar a las personas que se encuentran reservadas en el vuelo con sobreventa y tratar de encontrar pasajeros cuyos itinerarios sean flexibles y que estén dispuestos a ofrecer su silla, a cambio de una compensación. Esta compensación será establecida por EL TRANSPORTADOR cuando no exista disposición legal aplicable.

En los demás casos y en particular en el caso de sobreventa, cuando el pasajero no tenga silla y no sea voluntario, será identificado por EL TRANSPORTADOR como Involuntario. Cuando este pasajero involuntario no sea abordado en el vuelo que reservó originalmente, se aplicará la compensación que establece la legislación aplicable o la compensación establecida por EL TRANSPORTADOR cuando no exista disposición legal aplicable. EL TRANSPORTADOR podrá de tiempo en tiempo modificar las condiciones de la compensación por sobreventa, cumpliendo en todo caso con las disposiciones legales aplicables.

- A. Forma de Compensación. EL TRANSPORTADOR utiliza dinero en efectivo, cheques negociables de inmediato o certificados de viaje como forma de compensación de acuerdo con las leyes o normas gubernamentales o según lo que determine EL TRANSPORTADOR si no existen leyes o normas gubernamentales aplicables. Para los pasajeros Involuntarios que viajan en segmentos de vuelos de un punto dentro de los Estados Unidos, la compensación por negación de abordaje se deberá realizar en dinero en efectivo o cheque negociable de inmediato en la fecha y el lugar en que sucede la negación de abordaje, excepto cuando EL TRANSPORTADOR organice, según la conveniencia del pasajero, un medio alternativo de transporte que salga antes de que el pago se pueda preparar y entregar al pasajero, en cuyo caso se hará por correo u otros medios dentro de las 24 horas posteriores al momento en que ocurre la negación de abordaje. Para los pasajeros Voluntarios EL TRANSPORTADOR utiliza certificados de viaje. Estos certificados serán emitidos en la fecha y lugar de la sobreventa. Si el pasajero acepta ser Voluntario, al momento en que se le entrega el certificado de viaje, el pasajero deberá firmar un recibo de descargo de responsabilidad al TRANSPORTADOR. Los certificados de viaje pueden ser utilizados para: compra

de tarifas en boletos, pago de excesos de equipaje, pago de penalidades, pago de diferencias de tarifa. Los certificados de viaje no son válidos para compra de servicios proporcionados por otras aerolíneas. Estos certificados de viaje son válidos por un (1) año a partir de la fecha de emisión, no son reembolsables y no pueden ser utilizados para el pago de impuestos de ningún tipo. Los montos por los cuales serán emitidos los certificados serán establecidos por EL TRANSPORTADOR en base a la política de compensaciones vigente al momento de la irregularidad.

B. Prioridad de asignación de asientos en casos de sobreventa. EL TRANSPORTADOR asignará asientos a los pasajeros en el siguiente orden de prioridad en casos de sobreventa:

1. Pasajeros discapacitados
2. Menores sin acompañantes
3. Pasajeros Clase Ejecutiva y con status preferencial del programa de viajero frecuente del TRANSPORTADOR
4. Pasajeros con asientos confirmados independientemente del orden en que se registraron.
5. Pasajeros sin asientos confirmados dependiendo del orden en que fueron registrados. Este último se rige por las reglas establecidas por EL TRANSPORTADOR.

C. Transporte posterior de Pasajeros en Sobreventa. Los pasajeros a los cuales EL TRANSPORTADOR no pudo proveerle un espacio confirmado debido a la sobreventa, serán transportados por EL TRANSPORTADOR en el siguiente orden:

1. En el próximo vuelo disponible operado por EL TRANSPORTADOR sin ningún costo adicional para el pasajero independientemente de la clase de servicio o si el pasajero fue voluntario o involuntario.
2. En un vuelo de otras aerolíneas siempre y cuando el pasajero así lo solicite y que haya disponibilidad confirmada de la otra aerolínea y que la hora de arribo de dicho vuelo sea más temprano que la del siguiente vuelo operado por EL TRANSPORTADOR.

D. Límite de Responsabilidad. La aceptación del certificado de viaje por compensación por parte del pasajero constituye la compensación dada a él por EL TRANSPORTADOR por la sobreventa y libera al TRANSPORTADOR de cualquier responsabilidad posterior.

CAPÍTULO XI

CONDUCTA A BORDO

Es obligación del Pasajero acatar las instrucciones de EL TRANSPORTADOR y de sus tripulantes, relativas a la seguridad y a su comportamiento durante el vuelo, impartidas desde las operaciones de embarque, así como durante el carreteo, despegue, vuelo, aterrizaje y desembarque. De acuerdo con la Ley, el comandante es la máxima autoridad a bordo de la aeronave, por lo que los demás tripulantes y todos los pasajeros durante el viaje, estarán bajo su autoridad. El pasajero deberá abstenerse de todo acto que pueda atentar contra la seguridad del vuelo, de la tripulación, contra su propia seguridad y la de las demás personas o cosas a bordo, así como de cualquier conducta que atente contra el buen orden, la moral o la disciplina, o que de cualquier modo implique molestias a los demás pasajeros. Cuando se presenten hechos que puedan causar o causen molestias, que sean contrarias a las leyes, normas y procedimientos, o que puedan comprometer o comprometan la seguridad del vuelo, de los pasajeros, de la tripulación, de los bienes de EL TRANSPORTADOR o de los pasajeros, la tripulación del respectivo vuelo tiene plena autonomía para tomar las acciones que estime pertinentes a fin de manejar y controlar la situación. Dichas acciones pueden conllevar al desembarque de un pasajero, la negativa a transportar a dicho pasajero, la inmovilización del pasajero cuando se requiera y cualquier otra medida que sea necesaria.

Artículo 11.1. Acciones Contra la Seguridad. Entre otras acciones, los Pasajeros deberán abstenerse de:

- (a) Desabrochar su cinturón de seguridad o levantarse de su asiento en momentos no autorizados por la tripulación.
- (b) Operar durante el vuelo o sus fases preparativas, conforme lo indique la tripulación, artículos de uso restringido de acuerdo a lo establecido en el presente Contrato y la tarjeta de seguridad de la aeronave.
- (c) Sustraer, o hacer mal uso de los chalecos salvavidas y demás equipos de emergencia u otros elementos existentes a bordo de la aeronave o en los aeropuertos.
- (d) Sustraer frazadas, almohadas o cualquier otro artículo, equipo o bienes de propiedad de EL TRANSPORTADOR o de otros pasajeros.
- (e) Obstruir o destruir las alarmas y sistemas de detección de incendio u otros equipos instalados en la aeronave.
- (f) Fumar en cualquier parte de la aeronave en vuelos nacionales, o internacionales.
- (g) Asumir actitudes o expresar comentarios que puedan generar pánico entre los demás pasajeros.

- (h) Faltar el respeto, insultar o agredir física o verbalmente a cualquiera de los pasajeros o tripulantes de la aeronave o personal de tierra al servicio de la misma.
- (i) Llevar consigo a bordo de la aeronave o en los aeropuertos, armas, o elementos cortantes, punzantes o contundentes que puedan ser utilizados como arma.
- (j) Asumir conductas o ejecutar actos obscenos.
- (k) Consumir durante el vuelo, alimentos o bebidas no suministrados por EL TRANSPORTADOR sin su autorización.
- (l) Ingresar a la aeronave o permanecer en ella en estado de intoxicación alcohólica o bajo el efecto de drogas o sustancias prohibidas.
- (m) Cualquier otro acto o hecho que se considere indebido por EL TRANSPORTADOR, las autoridades competentes y las normas y buenas costumbres.

Artículo 11.2 Conducta Sexual Inapropiada y Comportamientos Socialmente Inaceptables

El pasajero debe abstenerse de cualquier comportamiento de índole sexual no consentido o socialmente inaceptable, que pueda incomodar a otros pasajeros, miembros de la tripulación o interferir con la operación del vuelo. Esto incluye, entre otros:

- (a) Contacto físico inapropiado o no consentido.
- (b) Exposición o gestos de carácter sexual.
- (c) Comentarios, propuestas o materiales con contenido sexual.
- (d) Observación, grabación o toma de fotografías sin consentimiento.
- (e) Visualización o reproducción de material sexual en espacios públicos.

Artículo 11.3 Conductas inapropiadas, disruptivas o amenazantes antes y durante el vuelo

El Pasajero se obliga a abstenerse de ejecutar cualquier conducta que comprometa, o pueda comprometer, la seguridad de otros pasajeros, de la tripulación, del personal del Transportador, de la operación del vuelo o de los servicios en tierra.

A título enunciativo y no limitativo, se consideran conductas prohibidas las siguientes:

- (a) Discutir en voz alta con la tripulación o el personal, o emplear lenguaje ofensivo, aunque no se dirija a una persona en particular.
- (b) Desatender los procedimientos de abordaje, incumplir las instrucciones de la tripulación o normas del aeropuerto, y mostrar resistencia ante un llamado de atención.
- (c) Retrasar o alterar las operaciones al negarse a presentar la documentación requerida, o mediante cualquier otra acción.
- (d) Emitir amenazas de violencia o realizar actos intimidatorios de carácter verbal contra el personal o contra otros pasajeros.
- (e) Invadir de manera indebida el espacio personal de otro pasajero o del personal de la aerolínea.
- (f) Manotear, escupir, gritar o realizar cualquier otra forma de agresión hacia pasajeros o personal de la aerolínea.
- (g) Hurtar pertenencias de otros pasajeros o del personal de la aerolínea.

- (h) Hurtar o intentar hurtar artículos de los salones Copa Clubs, mostradores u oficinas de ventas.
- (i) Intentar acceder a la puerta de embarque o a áreas restringidas sin autorización, empujando al personal o ignorando sus instrucciones.
- (j) Agredir físicamente a otro pasajero o al personal de la aerolínea, generando caos o alterando el orden.
- (k) Exhibir armas o cualquier objeto prohibido o restringido.
- (l) Realizar amenazas de bomba, actos de terrorismo o intentos de secuestro.
- (m) Intentar abrir o abrir activamente una salida de emergencia.
- (n) Intentar ingresar a la cabina de mando sin autorización.
- (o) Ejecutar actos tendientes al secuestro de la aeronave.
- (p) Portar o presentar evidencia de explosivos o armas.

En caso de verificarse cualquiera de las conductas antes descritas, el Transportador se reserva el derecho de adoptar de manera inmediata las medidas que considere pertinentes, incluyendo la negación de embarque, desembarque forzoso, notificación a las autoridades competentes, así como cualquier otra acción prevista en sus reglamentaciones internas, en las disposiciones contractuales aplicables y en la normativa vigente.

CAPÍTULO XII

VUELOS CANCELADOS, DEMORADOS Y CAMBIOS OPERACIONALES

Artículo 12.1. Definiciones.

- (a) VUELO CANCELADO: Es aquel vuelo que no se realiza.
- (b) VUELO DEMORADO: Es aquel vuelo que se retrasa en el cumplimiento de su itinerario en más de 30 minutos.
- (c) VUELO ANTICIPADO: Es aquel vuelo que se adelanta en el cumplimiento de su itinerario en 30 minutos o más.
- (d) OPERACIÓN IRREGULAR: Es la afectación del itinerario del vuelo que puede ocurrir dentro de las 24 horas del viaje.
- (e) CAMBIO PROGRAMADO: Es la afectación que puede ocurrir con más de 24 horas de antelación al viaje.
- (f) CIRCUNSTANCIAS IMPREVISTAS: Son causas ajenas al normal desenvolvimiento de la actividad del transportista que impiden que el vuelo se lleve a cabo o que retrasen su salida o llegada, tales como factores meteorológicos, fallas técnicas no correspondientes al mantenimiento programado o rutinario de la aeronave, factores o circunstancias relacionadas con pasajeros o terceros, fallas de los equipos de soporte en tierra, factores políticos, huelgas, insurrección civil, guerras, estado de sitio, cierre de aeropuerto, pandemia, entre otros.

Artículo 12.2. Política. Cuando el vuelo de un pasajero se vea afectado por una

operación irregular o cambio de itinerario programado que cause un adelanto o demora a la llegada del vuelo de 30 minutos o más, una pérdida de conexión o una cancelación, EL TRANSPORTADOR proporcionará a elección del pasajero una de las siguientes alternativas sin costo:

- Reacomodar en el siguiente vuelo disponible de Copa Airlines, 8 días antes o después de la fecha original afectada en la reserva en el mismo origen o destino; o
- Reacomodar en el siguiente vuelo disponible de Copa Airlines en otra ruta dentro del mismo país o región, 8 días antes o después de la fecha original afectada en la reserva; o
- Reacomodar en el siguiente vuelo disponible en otra aerolínea con que EL TRANSPORTADOR mantenga acuerdos.

Si el Pasajero decide no aceptar dichas alternativas, EL TRANSPORTADOR proporcionará un reembolso de acuerdo a la política de reembolsos de la compañía.

EL TRANSPORTADOR no será responsable por ningún retraso, cancelación o cambio operacional que se tenga que llevar a cabo por razón de motivos de fuerza mayor o razones meteorológicas que afecten la seguridad del vuelo. EL TRANSPORTADOR no será responsable por el daño ocasionado por retraso si prueba que Él, sus dependientes y agentes adoptaron las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño o que le fue imposible adoptar dichas medidas.

Artículo 12.3. Notificar a los pasajeros sobre retrasos, cancelaciones y desvíos conocidos. Eventos imprevistos pueden causar interrupciones, lo que puede resultar en retrasos de 30 minutos o más, cancelaciones o desvíos. En tales casos, EL TRANSPORTADOR proporcionará actualizaciones oportunas a los pasajeros. La información sobre retrasos, cancelaciones o desvíos será comunicada dentro de los 30 minutos de haber tenido conocimiento del cambio. Además, se proporcionarán actualizaciones regulares para mantener informados a los pasajeros durante cualquier operación irregular.

12.3.1. Notificación oportuna a los pasajeros sobre cambios en el itinerario.

En caso de cambios en el itinerario o interrupciones en el viaje, EL TRANSPORTADOR se compromete a brindar una comunicación transparente, relevante y oportuna. Para poder notificar al pasajero sobre cualquier actualización, se le solicita incluir la información de contacto, como correo electrónico y número de teléfono, al hacer la reserva.

Artículo 12.4. Proporcionar servicios para mitigar los inconvenientes de los pasajeros debido a irregularidades en los vuelos (incluyendo cancelaciones y conexiones perdidas) desde/hacia Estados Unidos. Los pasajeros afectados serán reubicados hacia su destino final y, cuando sea elegible, se les ofrecerá el reembolso de acuerdo con nuestra política. Si el vuelo es cancelado o afectado por un cambio significativo en el horario (resultando en un cambio de 6 horas o más), EL TRANSPORTADOR ofrecerá las siguientes opciones sin costo adicional:

- Volar en el vuelo retrasado o reprogramado, o
- Reubicarse en el siguiente vuelo disponible de EL TRANSPORTADOR, o
- Si es posible, reubicarse en otra aerolínea con la que tengamos acuerdos.

Si ninguna de estas opciones le resulta aceptable al pasajero, EL TRANSPORTADOR reembolsará automáticamente su boleto dentro de 7 días hábiles para boletos comprados con tarjeta de crédito y 20 días calendario para pagos en efectivo u otros métodos de pago.

Si el pasajero prefiere mantener el valor del boleto para uso futuro (hasta un año a partir de la fecha de emisión original), debe reprogramar el viaje afectado dentro de tres días para evitar un reembolso automático. Si no se realiza ninguna reprogramación dentro de este período, el proceso de reembolso comenzará automáticamente.

CAPÍTULO XIII

SERVICIO A BORDO

Artículo 13.1. Definición. El servicio a bordo es aquél ofrecido por EL TRANSPORTADOR durante el vuelo y varía dependiendo del tipo de aeronave, la ruta, duración y características del vuelo. El servicio a bordo puede incluir bebidas, comidas y entretenimiento. El servicio a bordo representa un valor agregado que ofrece EL TRANSPORTADOR a sus pasajeros y no constituye un deber para EL TRANSPORTADOR.

Artículo 13.2. Política. EL TRANSPORTADOR se reserva el derecho de modificar sus políticas de servicio a bordo.

CAPÍTULO XIV

ALIANZAS Y ACUERDOS COMERCIALES

Las alianzas se definen como acuerdos de cooperación entre las aerolíneas, con el fin de alcanzar sinergias que les permitan mejorar la red de rutas, ofrecer un mejor servicio al pasajero, aumentar la eficiencia de la capacidad ofrecida, entre otras ventajas. En cualquier momento durante la vigencia del presente Contrato de Transporte, EL TRANSPORTADOR podrá ser miembro de una o más alianzas y acuerdos comerciales, lo cual le será informado al pasajero en el momento oportuno. EL TRANSPORTADOR es parte de importantes acuerdos comerciales con otras aerolíneas tales como:

Artículo 14.1. Acuerdos de Código Compartido. El código compartido es un acuerdo que permite el uso del código designado de una aerolínea que no opera el vuelo en una ruta o un segmento de una ruta volada por otra u otras aerolíneas. En otras palabras, por este acuerdo, una aerolínea, la operadora, le permite a otra aerolínea, la comercializadora, usar su código en un vuelo operado por la primera. Cuando las rutas se operen en código compartido se informará a los pasajeros sobre la identidad del operador que realmente efectúa el transporte.

Artículo 14.2. Acuerdos Interlínea. Son los acuerdos que tiene EL TRANSPORTADOR con otras aerolíneas para vender servicios de transporte entre sí.

14.2.1. Alianzas Globales. Acuerdos comerciales o pactos entre dos o más aerolíneas a fin de alcanzar objetivos e intereses comunes.

CAPÍTULO XV

ASPECTOS JURÍDICOS DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL (NACIONAL E INTERNACIONAL)

Artículo 15.1. Régimen de Responsabilidad en el Transporte Aéreo Nacional en Panamá. Ley 21 de 29 de enero de 2003

15.1.1 Responsabilidad

15.1.1.1 Pasajero. EL TRANSPORTADOR será responsable por daños y perjuicios ocasionados por muerte, heridas o cualquier lesión corporal sufrida por cualquier pasajero, si el hecho que causa los daños tiene lugar a bordo de la aeronave o durante las operaciones de embarque o desembarque.

15.1.1.2 Equipaje y carga. EL TRANSPORTADOR será responsable por daños y perjuicios resultantes de la pérdida, destrucción o avería de la carga o del equipaje facturado, si el hecho que causó los daños ocurrió mientras el equipaje o la carga se encuentra en custodia del TRANSPORTADOR o de sus dependientes, ya sea a bordo de una aeronave o en cualquier otro lugar.

15.1.1.3 Retraso. EL TRANSPORTADOR será responsable por los daños y perjuicios resultantes de un retraso en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje y carga.

15.1.2 Límites de Responsabilidad

15.1.2.1 Pasajero. En el transporte de personas la responsabilidad del TRANSPORTADOR con respecto a cada pasajero se limitará a la suma de veinticinco mil dólares (USD25,000).

15.1.2.2 Equipaje y carga. En el transporte de equipajes facturados y de carga la responsabilidad del TRANSPORTADOR se limitará hasta la suma de veinticuatro dólares con setenta y cinco centésimos por kilogramo (USD24.75), salvo declaración especial de valor hecha por el expedidor en el momento de la entrega del bulto al TRANSPORTADOR y mediante el pago de una tasa suplementaria si hay lugar a ello. En lo que concierne a los objetos cuya custodia conserve el pasajero, la responsabilidad del TRANSPORTADOR se limitará hasta la suma de treinta y tres dólares con veinte centésimos por pasajero (USD33.20).

15.1.3 Exoneración. El TRANSPORTADOR no será responsable si prueba que tanto él como sus dependientes tomaron las medidas necesarias para evitar los daños, o que les fue imposible tomarlas.

15.1.3.1 Pasajero. La responsabilidad del TRANSPORTADOR podrá ser descartada o atenuada, si prueba que la persona lesionada produjo el daño o contribuyó a él.

15.1.3.2 Equipaje y carga. EL TRANSPORTADOR no será responsable si prueba que las pérdidas o daños provienen de la naturaleza o vicios propios de la cosa.

Artículo 15.2 Régimen de Responsabilidad en el Transporte Aéreo Nacional en Colombia.

15.2.1 Responsabilidad

15.2.1.1 Pasajero. EL TRANSPORTADOR es responsable del daño causado en caso de muerte o lesión del pasajero, con la sola prueba de que el hecho que lo acusó se produjo a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque.

15.2.1.2 Equipaje y carga. EL TRANSPORTADOR será responsable de la pérdida o avería de la mercancía y equipaje registrado, cuando el hecho que causó el daño ocurra a bordo de la aeronave o hallándose aquellos bajo la custodia del TRANSPORTADOR, sus agentes, dependientes o consignatarios.

15.2.1.3 Retraso. EL TRANSPORTADOR es responsable del daño resultante por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, mercancías o equipajes.

15.2.2 Límites de Responsabilidad

15.2.2.1 Pasajero. La responsabilidad del TRANSPORTADOR se limitará a veinticinco mil gramos de oro puro por pasajero.

15.2.2.2 Equipaje. En el transporte de equipajes facturados y de mercancías, la responsabilidad del TRANSPORTADOR se limitará a diez gramos de oro puro por kilogramo de mercancía o equipaje registrado de cada persona, salvo declaración especial de valor hecha por el expedidor en el momento de la entrega del bulto al TRANSPORTADOR y mediante el pago de una tasa suplementaria si hay lugar a ello. En lo que concierne a los objetos cuya custodia conserve el pasajero, la responsabilidad del TRANSPORTADOR se limitará a doscientos gramos de oro puro por todos los objetos de mano de cada persona.

15.2.3 Exoneración. EL TRANSPORTADOR no será responsable, si prueba que adoptó todas las medidas razonables para evitar el daño o perjuicio.

15.2.3.1 Pasajero. EL TRANSPORTADOR podrá limitar su responsabilidad en algunos casos si prueba que:

- (a). Los daños ocurran por obra exclusiva de terceras personas.
- (b). Los daños ocurran por fuerza mayor, pero ésta no podrá alegarse cuando haya mediado culpa imputable al transportador.
- (c). Los daños ocurran por culpa exclusiva del pasajero, o por lesiones

orgánicas o enfermedad anterior del mismo que no hayan sido agravadas a consecuencia de hechos imputables al TRANSPORTADOR.

15.2.3.2 Equipaje y carga. EL TRANSPORTADOR no será responsable cuando el daño sea consecuencia exclusiva de la naturaleza o vicio propio de las cosas transportadas. EL TRANSPORTADOR no será responsable cuando pruebe que la pérdida o avería de la mercancía y equipaje registrado ocurrió cuando la mercancía y equipaje registrado estaban bajo custodia exclusiva de las autoridades aduaneras.

Artículo 15.3 Régimen de Responsabilidad en el Transporte Aéreo Internacional.

El Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, hecho en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (Convenio de Varsovia) y sus posteriores modificaciones y el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999 (Convenio de Montreal) establecen los límites de responsabilidad en casos de muerte o lesiones corporales, pérdida o daños al equipaje, retraso y carga, según aplique en cada caso.

La totalidad de los artículos contenidos en el Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal, según aplique, regulan el régimen de responsabilidad en el transporte aéreo internacional. Como referencia para el pasajero, seguidamente algunos artículos y disposiciones que regulan la responsabilidad en ambos convenios:

Cuando aplique la Convención de Varsovia:

15.3.1. Responsabilidad.

15.3.1.1 Pasajero. EL TRANSPORTADOR es responsable del daño ocasionado, en caso de muerte, herida o cualquier otra lesión corporal sufrida por cualquier pasajero, cuando el accidente que ha causado el daño se haya producido a bordo de la aeronave o en el curso de todas las operaciones de embarque y desembarque.

15.3.1.2 Equipaje y carga. EL TRANSPORTADOR es responsable del daño ocasionado en caso de destrucción pérdida o avería de equipajes facturados o de mercancías, cuando el hecho que ha causado el daño se produzca durante el transporte aéreo.

15.3.1.3 Retraso. EL TRANSPORTADOR es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, mercancías o equipajes.

15.3.2. Límites de responsabilidad.

15.3.2.1 Pasajero. En el transporte de personas la responsabilidad del TRANSPORTADOR con respecto a cada pasajero se limitará a la suma de 16,600 Derechos Especiales de Giro.

Nota: Las reglamentaciones de los Estados Unidos establecen que, en los viajes hacia, desde o que incluyan una escala en los Estados Unidos, el límite no podrá ser inferior a los USD 75,000

15.3.2.2 Equipaje y carga. En el transporte de equipajes facturados y de mercancías, la responsabilidad del TRANSPORTADOR se limitará a la suma de 17 Derechos Especiales de Giro por kilogramo, salvo declaración especial de valor hecha por el expedidor en el momento de la entrega del bulto al TRANSPORTADOR y mediante el pago de una tasa suplementaria si hay lugar a ello. En lo que concierne a los objetos cuya custodia conserve el pasajero, la responsabilidad del TRANSPORTADOR se limitará a 332 Derechos Especiales de Giro por pasajero.

15.3.2.3. Exoneración. EL TRANSPORTADOR no será responsable si prueba que él y sus comisionados han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño o que les fue imposible tomarlas.

15.3.2.4 Pasajero. En el caso de que EL TRANSPORTADOR probare que la persona lesionada ha sido causante del daño o ha contribuido al mismo, el tribunal podrá, con arreglo a las disposiciones de su propia ley descargar o atenuar la responsabilidad del TRANSPORTADOR. EL TRANSPORTADOR no será responsable por enfermedad del pasajero que no hayan sido causadas por hechos imputables al TRANSPORTADOR.

15.3.2.5 Equipaje y carga. En el transporte de mercancías y equipaje, EL TRANSPORTADOR no será responsable si prueba que el daño proviene de una falta de pilotaje, de conducción de la aeronave o de navegación, y que en todos los demás aspectos él y sus agentes han tomado todas las medidas necesarias para evitar el daño.

Cuando aplique la Convención de Montreal:

15.3.3. Responsabilidad.

15.3.3.1. Pasajero. EL TRANSPORTADOR es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un pasajero por la sola razón de que el accidente que causó la muerte o lesión se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque.

15.3.3.2. Equipaje. EL TRANSPORTADOR es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería del equipaje facturado por la sola razón de que el hecho que causó la destrucción, pérdida o avería se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquier período en que el equipaje facturado se hallase bajo la custodia del TRANSPORTADOR. En el caso de equipaje no facturado, incluyendo los objetos personales, EL TRANSPORTADOR es responsable si el daño se debe a su culpa, o a la de sus dependientes, o a sus agentes.

15.3.3.3. Retraso. EL TRANSPORTADOR es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje o carga.

15.3.3.4. Carga. EL TRANSPORTADOR es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o avería por la sola razón de que el hecho que causó el daño se haya producido durante el transporte aéreo.

15.3.4. Límites de responsabilidad.

15.3.4.1. Pasajero. Respecto al daño previsto en el párrafo 15.3.2.1. que no exceda de 128, 821 DEG por pasajero EL TRANSPORTADOR no podrá excluir ni limitar su responsabilidad. EL TRANSPORTADOR no será responsable del daño previsto en el párrafo

15.3.2.1. en la medida en que exceda de 128, 821 DEG por pasajero si prueba que: 1) El daño no se debió a la negligencia o a otra acción u omisión indebida del TRANSPORTADOR o sus dependientes o agentes, o

2) El daño se debió únicamente a la negligencia o a otra acción u omisión indebida de un tercero.

15.3.4.2. Equipaje. En el transporte de equipaje, la responsabilidad del TRANSPORTADOR en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a 1, 288 Derechos Especiales de Giro por pasajero a menos que el pasajero haya hecho al TRANSPORTADOR al momento de entregarle el equipaje una declaración especial del valor de la entrega de este en el lugar de destino y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ella.

15.3.4.3. Retraso. En caso de daño causado por retraso en el transporte de personas la responsabilidad del TRANSPORTADOR se limita a 5, 346 Derechos Especiales de Giro por pasajero.

15.3.4.4. Carga. En el transporte de carga, la responsabilidad del TRANSPORTADOR en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso se limita a una suma de 22 Derechos Especiales de Giro por kilogramo, a menos que el expedidor haya hecho al TRANSPORTADOR, al entregarle el bulto, una declaración especial del valor de la entrega de este en el lugar de destino, y haya pagado una suma suplementaria, si hay lugar a ello.

15.3.4.5. Límites. Se revisarán cada 5 años con relación a un índice de inflación de los Estados cuyas monedas comprenden el Derecho Especial de Giro.

15.3.4.6. Exoneración. Si EL TRANSPORTADOR prueba que la negligencia u otra acción u omisión indebida de la persona que pide indemnización, o de la persona que proviene su derecho,

causó el daño o contribuyó a él, EL TRANSPORTADOR quedará exonerado, total o parcialmente, de su responsabilidad con respecto al reclamante, en la medida en que esta negligencia u otra acción u omisión indebida haya causado el daño o contribuido a él. Cuando pida indemnización una persona que no sea el pasajero, en razón de la muerte o lesión de este último, el TRANSPORTADOR estará igualmente exonerado de su responsabilidad, total o parcialmente, en la medida en que pruebe que la negligencia u otra acción u omisión indebida del pasajero causó el daño o contribuyó a él. Este artículo aplica a todas las disposiciones sobre responsabilidad.

15.3.4.7. Pasajero. EL TRANSPORTADOR podrá limitar su responsabilidad en algunos casos si prueba que:

- (a) El daño no se debió a la negligencia o a otra acción u omisión indebida del TRANSPORTADOR, de sus dependientes o sus agentes.
- (b) El daño se debió únicamente a la negligencia o a otra acción u omisión indebida de un tercero.

EL TRANSPORTADOR no será responsable por enfermedad del pasajero que no hayan sido causadas por hechos imputables al TRANSPORTADOR.

15.3.4.8. Equipaje. EL TRANSPORTADOR no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, a un defecto o a un vicio propio del equipaje.

15.3.4.9. Retraso. EL TRANSPORTADOR no será responsable del daño ocasionado por retraso, si prueba que él y sus dependientes y agentes adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible, a uno y a otros, adoptar dichas medidas.

15.3.4.10. Carga. EL TRANSPORTADOR no será responsable en la medida en que pruebe que la destrucción, o pérdida, o la avería se debe a uno o más de los hechos siguientes:

- (a) La naturaleza de la carga o un defecto o vicio propios de la misma.
- (b) El embalaje defectuoso de la carga, realizado por una persona que no sea el TRANSPORTADOR o alguno de sus dependientes o agentes.
- (c) Un acto de guerra o un conflicto armado.
- (d) Un acto de la autoridad pública ejecutado en relación con la entrada, salida o el tránsito de la carga.

Artículo 15.4. Tiempo límite para iniciar reclamos y acciones judiciales.

Pasajeros: Cualquier acción judicial por reclamos sobre lesión o muerte de pasajeros, deberá ser presentada dentro de los dos años siguientes a la fecha de arribo de la aeronave o de la fecha en la cual la aeronave debió haber llegado. El derecho a indemnización se extinguirá si no se inicia una acción dentro de este plazo.

Equipaje:

Averías: debe presentar el reclamo inmediatamente después de haber notado dicha avería y a más tardar dentro de un plazo de 7 días para el equipaje facturado.

Retraso: debe presentar el reclamo a más tardar dentro de 21 días a partir de la fecha en que el equipaje haya sido puesto a su disposición.

Pérdida: si EL TRANSPORTADOR admite la pérdida del equipaje facturado, o si el equipaje facturado no ha llegado a la expiración de los 21 días siguientes a la fecha en que debería haber llegado, el pasajero podrá hacer valer contra EL TRANSPORTADOR los derechos que surgen del presente Contrato de Transporte.

Carga:

Averías: debe presentar el reclamo inmediatamente después de haber notado dicha avería y a más tardar dentro de un plazo de 14 días a partir de la fecha en que recibió la mercancía.

Retraso: debe presentar el reclamo a más tardar dentro de 21 días a partir de la fecha en que la

mercancía haya sido puesta a su disposición.

Todo reclamo debe darse por escrito y dentro de los plazos estipulados. A falta de reclamo dentro de los plazos establecidos, todas las acciones contra EL TRANSPORTADOR serán inadmisibles, salvo en el caso de fraude por parte del TRANSPORTADOR.

Otras condiciones aplicables:

- a. EL TRANSPORTADOR no es responsable por daño indirecto, consecuencial o cualquier otra forma de daño no compensatorio.
- b. EL TRANSPORTADOR no es responsable por el daño causado a artículos o mercancías cuyo transporte no esté permitido de acuerdo con las presentes condiciones. EL TRANSPORTADOR podrá asumir responsabilidad por artículos tales como: elementos frágiles o perecederos, elementos de especial valor tales como dinero, joyas, metales preciosos, computadoras, aparatos electrónicos personales, papeles negociables, títulos u otros valores, documentos negociables, pasaportes y otros documentos de identificación o muestras por montos mayores a los establecidos en el presente contrato ÚNICAMENTE cuando el pasajero haya hecho una declaración de valor y haya pagado una tasa suplementaria al TRANSPORTADOR.
- c. EL TRANSPORTADOR no es responsable por ningún daño que resulte del cumplimiento de leyes aplicables o reglas y regulaciones gubernamentales, ni por el incumplimiento de éstas por parte del Pasajero.
- d. EL TRANSPORTADOR no es responsable por ninguna enfermedad, herida, lesión, muerte, atribuible a la condición física anterior del Pasajero o por la agravación de dicha condición no imputable a EL TRANSPORTADOR, habiendo tomado éste todas las medidas necesarias para evitar el daño o acreditando que le fue imposible tomarlas.
- e. EL TRANSPORTADOR es responsable sólo por el daño ocurrido durante el transporte en los vuelos o en los segmentos de vuelo donde su código designador de aerolínea aparezca en la casilla del transportador. Si EL TRANSPORTADOR expide un boleto para que el Pasajero sea transportado en otro transportador, lo hará sólo como agente de ese otro transportador, siendo este último el responsable de los daños ocurridos durante el transporte.
- f. Con respecto al equipaje registrado, el pasajero debe hacer el reclamo en contra del último transportador, y será este quien coordine con cualquier otro transportador con quien haya volado el pasajero lo relativo al reclamo.
- g. Cualquier responsabilidad que pudiera tener EL TRANSPORTADOR por daño, será reducida por cualquier negligencia del pasajero que cause o contribuya a causar el daño de acuerdo con las leyes aplicables.

ANEXO

Artículo 16.1. Disposiciones en derecho de los pasajeros – México

En caso de que un vuelo de Copa Airlines tenga demora o deba cancelarse debido a circunstancias imprevistas, haremos todo lo posible para mantener al cliente informado con información actualizada mientras se encuentre en el Aeropuerto o a bordo del avión afectado. De acuerdo a la información que tengamos disponible, proporcionaremos información oportuna y actualizada. En la medida de lo posible, explicaremos el motivo del retraso del vuelo o cancelación del mismo a través de diversos medios y/o canales. Esta información estará disponible en:

- Sección [Estados de Vuelos](#) del sitio web www.copa.com
- Anuncios en puerta de abordajes y a bordo del avión
- Notificaciones en los correos electrónicos siempre y cuando se hayan inscrito previamente para recibir los avisos correspondientes a través de la [Suscripción a notificación de vuelo](#)
- En las pantallas o sistema de información de los Aeropuertos
- A través de nuestros [Centro de Reservaciones](#)

1. Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones

Cuando la demora atribuible es mayor a una hora y menor a cuatro Copa Airlines ofrecerá en puerta de abordaje:

- Refrigerios y bebidas en puerta de abordaje
- Llamadas a los pasajeros afectados por la demora y acceso a correos electrónicos. Ésta última, siempre y cuando la infraestructura aeroportuaria del aeropuerto dentro del territorio mexicano en el cual opera Copa Airlines se lo permita.

Cuando la demora atribuible es superior a cuatro horas o se cancele el vuelo, Copa Airlines ofrecerá en puerta de abordaje:

- Refrigerios y bebidas en puerta de abordaje
- Llamadas a los pasajeros afectados. Copa Airlines no está en posibilidades de proporcionar acceso a correos electrónicos a los pasajeros afectados por la demora, toda vez que la actual infraestructura aeroportuaria de los aeropuertos en los que opera dentro de territorio mexicano, no se lo permiten. Lo anterior es ajeno a la voluntad de Copa Airlines.
- Alimentación y bebidas según el momento del día (Desayunos, Almuerzos y Cenas)
- Vouchers de compensación por demoras superiores a 4 horas, en concepto de indemnización en cumplimiento a lo establecido por la legislación mexicana, por el 25% del valor de la tarifa aérea.

En caso de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad atribuible a Copa Airlines, ésta, a elección del pasajero, deberá:

- Reintegrarle el precio del boleto o billete de pasaje o la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- Ofrecerle, con todos los medios a su alcance, transporte sustituto en el primer vuelo disponible y proporcionarle, como mínimo y sin cargo, acceso a llamadas telefónicas y envío de correos electrónicos siempre y cuando la infraestructura aeroportuaria del aeropuerto en el cual opere Copa Airlines, se lo permita; alimentos de conformidad con el tiempo de espera que medie hasta el embarque en

otro vuelo; alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernocta, de conformidad con las necesidades del pasajero, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.

- Transportarle en la fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

2. Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:

Ante la cancelación de vuelos o compensaciones por demoras atribuibles a Copa Airlines, superiores a 4 horas, y en concepto de indemnización de conformidad con lo establecido en la legislación mexicana, Copa Airlines ofrece certificados equivalentes al 25% del valor del boleto del pasajero afectado, canjeables por servicios de la aerolínea tales como: nuevos boletos para transporte en rutas operadas por Copa Airlines, pago de penalidades, exceso de equipajes.

Términos y Condiciones:

- Válido en rutas operadas por Copa Airlines
- No cancelan impuestos.
- Transferible a 1er grado de consanguinidad.
- Válido por 1 año a partir de su emisión.
- No son reembolsables
- No se reemplazan en caso de pérdida
- No tienen valor residual
- Redimibles en Oficinas de Copa Airlines

3. Alimentos y bebidas:

Se ofrecen las amenidades de alimentos y bebidas bajo las siguientes condiciones:

Cancelaciones y/o Retraso atribuibles a Copa Airlines de más de 1 hora: Los funcionarios o representantes de la aerolínea del aeropuerto en donde ocurre la afectación ofrecerán a los pasajeros afectados del vuelo un voucher por un monto de USD20.00, canjeable por alimentos y bebidas en restaurantes del aeropuerto en donde se presenta la afectación.

De acuerdo con los horarios en los que se presente la afectación, los vouchers pueden ser cajeados en los siguientes restaurantes, con quienes Copa Airlines tiene un acuerdo los cuales podrán ser, de manera enunciativa más no limitativa, los siguientes:

Aeropuerto	Restaurantes
México, DF (MEX)	• ALFA BAR • LA TABBA • LA TABBA SPORT • HOTEL Nh
Cancún (CUN)	• TGI FRIDAY • GUACAMOLE GRILL • JHONY ROCKETS • BUBBA GUM
Guadalajara (GDL)	• RESTAURANTE WINGS AEROPUERTO

Monterrey (MTY)

- WINGS AEROPUERTO TERMINAL A
- WINGS AEROPUERTO TERMINAL B

4. Hospedaje

Cuando la demora sea mayor a 4 hora o en caso de cancelación: Si la alternativa de viaje es al día siguiente y de conformidad con las necesidades del pasajero, los funcionarios o representantes de la aerolínea del aeropuerto en donde ocurre la afectación coordinarán el alojamiento (así como el transporte) a los pasajeros afectados en los siguientes hoteles con los que Copa Airlines tiene convenio, los cuales podrán ser de manera enunciativa más no limitativa y de acuerdo a la disponibilidad de cupo los siguientes:

Aeropuerto	Hotel
México, DF (MEX)	• CAMINO REAL AEROPUERTO • FIESTA INN AEROPUERTO • FIESTA INN PLAZA ORIENTE • COURTYARD MARRIOTT AEROPUERTO • Nh AEROPUERTO
Cancún (CUN)	• ME BY MELIA • RIU PALACE PENINSULA • RIU PALACE AMERICA • RIU CANCUN • GRAN OASIS PALM • GRAN OASIS CANCUN • COURTYARD
Guadalajara (GDL)	• HOTEL PRESIDENTE INTERCONTINENTAL GDL • HOTEL HAMPTON INN AEROPUERTO GDL • HOTEL HOLIDAY INN AEROPUERTO GDL • HOTEL EL TAPATIO
Monterrey (MTY)	• HOTEL HAMPTON INN AEROPUERTO • HOTEL COURTYARD MARRIOTT AEROPUERTO • HOTEL FAIRFIELD AEROPUERTO • HOTEL BEST WESTER PREMIER

Para el caso de cancelaciones de vuelo y exclusivamente en caso de que el pasajero decida no continuar su viaje con Copa Airlines, el pasajero tendrá derecho a recibir el reembolso de la sección no utilizada, aplicando la penalidad que le corresponda.

Las compensaciones aplicables deberán solicitarse a través del [formulario de servicio al cliente](#) en el sitio web www.copa.com.

Artículo 16.2. Política de Gastos de Primera Necesidad

En caso de demora del equipaje por más de veinticuatro (24) horas, EL TRANSPORTADOR reembolsará a los clientes que se encuentren fuera de su residencia, de gastos por artículos de tocador y prendas de vestir, así como el envío de equipaje a domicilio.

- (a) El reembolso por los gastos de primera necesidad podrá ser solicitado por el cliente

después de veinticuatro (24) horas de haber sido reportada la demora del equipaje y una vez se haya confirmado que no se ha recibido el equipaje dentro de este período.

- (b) La solicitud deberá ser presentada al Gerente del TRANSPORTADOR en el aeropuerto del lugar de desembarque o a través del equipo de Servicio al Cliente, completando el [formulario de equipaje demorado](#) disponible en [copa.com](#).
- (c) El cliente será reembolsado con un máximo de cincuenta dólares (USD 50.00) diarios por hasta tres (3) días, con un máximo de ciento cincuenta dólares (USD 150.00) para vuelos internacionales, y un único pago de cuarenta dólares (USD 40.00) por cliente en vuelos domésticos.
- (d) Los gastos de primera necesidad sólo se entregan una vez por cliente
- (e) Los recibos o facturas originales de los artículos comprados son necesarios y el cliente debe mantenerlos consigo para sustentar su solicitud de reembolso por los gastos de primera necesidad.
- (f) El reembolso realizado por los gastos de primera necesidad será deducido del pago de indemnización final en caso de pérdida definitiva del equipaje.
- (g) En caso de que el equipaje haya sido registrado tardíamente, EL TRANSPORTADOR no será responsable por los gastos en que pueda incurrir el cliente por la demora en la entrega del equipaje ni por el transporte de envío.