

COM-24-191

Jueves, 24 de octubre de 2024

Nueva regulación para boletos con itinerarios desde/hacia Estados Unidos

Estimadas Agencias de Viajes,

El **28 de octubre de 2024**, se implementará la nueva regulación de la DOT que establece que los pasajeros que han sido afectados por una cancelación o cambio de itinerario programado, que cause un adelanto o demora de 6 horas o más, en vuelos desde y hacia Estados Unidos, ya sea por circunstancias imprevistas de fuerza mayor o no, tienen derecho al reembolso de sus boletos aéreos, incluyendo impuestos y cargos por servicios adicionales. Esta regulación aplica para todos los boletos emitidos por Copa Airlines y agencias con placa 230 y todas las formas de pago en todos los puntos de venta.

Adicional, establece que se deberá realizar reembolsos automáticos de boletos aéreos desde/hacia Estados Unidos, a los pasajeros que no lo hayan solicitado de forma voluntaria y no hayan viajado en el vuelo que presentó un cambio o en el nuevo vuelo reprogramado.

De acuerdo a esta regulación:

1. Si el pasajero fue afectado por una cancelación o cambio de itinerario programado, que cause un adelanto o demora de 6 horas o más, en vuelos desde y hacia Estados Unidos, ya sea por circunstancias imprevistas de fuerza mayor o no, podrá solicitar su reembolso a su agencia de viajes y no se le negará dicho reembolso.
2. El pasajero, Copa Airlines o la agencia de viajes debe reacomodar o confirmar una nueva fecha de vuelo en la reserva, dentro de los 3 días siguientes de la fecha original del vuelo afectado o donde fue inicialmente reacomodado.
3. Si el pasajero no viaja en el vuelo que presentó un cambio de más de 6 horas en su itinerario, o en el nuevo vuelo que fue programado o reacomodado, y no cuenta con un nuevo itinerario programado para futuro, se iniciará el proceso de reembolso automático de su boleto al día 4, luego de la fecha original del vuelo afectado o el vuelo en el que fue reacomodado.

Día 4 después de la afectación o del vuelo donde fue reacomodado	Dentro de las 24 horas después de enviada la notificación	Después de 24 horas de enviada la notificación
El pasajero recibirá una notificación al correo registrado* en su reserva para hacerle saber que su boleto va a ser reembolsado.	El pasajero tiene hasta 24 horas luego de recibido para desistir del reembolso.	Si el pasajero no ejecuta ninguna acción (rechazar el reembolso), el proceso de reembolso se ejecutará según la regulación.

***Nota:** Para que los pasajeros afectados puedan recibir la notificación es necesario el cumplimiento de lo dispuesto en la regulación 830d de la IATA sobre información de contacto de los pasajeros. Ver más información [aquí](#).

Ejemplo: El vuelo CMXXX fue cancelado el 30 de septiembre, y tiene nueva fecha de reacomodo el 1 de octubre. Se debe ejecutar la reacomodación en la reserva dentro de los días: 1 de octubre al 4 de octubre máximo (3 días siguientes a la fecha original del vuelo afectado o nuevo vuelo en que fue reacomodado). Si la agencia de viajes no reacomoda o confirma una nueva fecha de vuelo en la reserva, el 5 de octubre se envía la notificación y el pasajero tiene hasta 24 horas para solicitar la reacomodación y rechazar el reembolso. El 6 de octubre en caso de no realizar ninguna acción se ejecutará el proceso de reembolso.

Una vez procesado el reembolso se podrá identificar dentro de la reserva con el Remark-**REFUNDDOT**.

El tiempo que demora en ser procesados los reembolsos automáticos es de:

- 7 días laborables para boletos comprados con tarjeta de crédito
- 20 días calendario para boletos comprados en efectivo o millas

El pasajero lo verá reflejado de uno a dos estados de cuenta dependiendo del banco.

Proceso de reembolsos para boletos emitidos en Agencias de Viaje:

- Copa Airlines se encargará de procesar los reembolsos de los boletos emitidos en agencias de viajes bajo las mismas condiciones antes descritas, a la forma original de pago.
- Si el pago fue realizado en una agencia de viajes en efectivo, Copa Airlines procesará un ACM a la agencia y el pasajero deberá dirigirse a la agencia de viajes para procesar el reembolso.
- Si el pasajero dentro de los 3 días después de la afectación solicita un reembolso, la agencia de viajes podrá ejecutarlo en su sistema de reservas, utilizando el waiver **REFUNDDOTAGY**. En caso que no lo solicite ni realice ninguna acción iniciará el proceso de notificación para el reembolso automático.
- Para reembolsos manuales en Copa Connect Web, ver la guía [aquí](#). Este procedimiento será auditado y estará sujeto a ADM en caso de que se realice fuera de los lineamientos de este comunicado o los cálculos (tarifas, comisiones/descuentos, tasas y/o impuestos) sean incorrectos. El código de waiver debe ser incluido en el campo de "**waiver code**" en Copa Connect Web.

Para mayor información visite la [Regulación de la DOT](#).



Preguntas Frecuentes:

1. ¿Cómo identificar las reservas son elegibles para aplicar el reembolso?

R. Son elegibles si la reserva dentro de su itinerario tiene un segmento hacia/desde Estados Unidos y tuvo una afectación (adelanto o demora) mayor a 6 horas, siempre que el pasajero no haya sido reacomodado o volado en el vuelo de reacomodación.

2. ¿Si el pasajero había pagado por servicios especiales, estos serán reembolsados?

R. Los servicios adicionales que no hayan sido utilizados serán reembolsados.

3. ¿Si un pasajero tiene un boleto UIO-MIA-UIO y la afectación ocurre en el origen (UIO), ¿aplica la misma regulación?

R. Sí, si el itinerario incluye un segmento hacia o desde Estados Unidos, se aplica esta regulación.

4. ¿Qué hacer si un pasajero afectado, recibió un reembolso automático y desea viajar con su boleto original?

R. Se le debe informar que, según las regulaciones del DOT en Estados Unidos, su boleto fue reembolsado automáticamente, y deberá adquirir un nuevo boleto.

5. ¿Qué sucede si un pasajero afectado tiene un boleto parcialmente utilizado? ¿Le aplica la nueva regulación?

R. Sí, los boletos parcialmente utilizados también entran en el proceso de reembolso automático. Se devolverán los segmentos e impuestos no utilizados.

6. ¿Qué pasa si un pasajero se reacomoda al segundo día después de la afectación?

R. Si el pasajero se reacomoda, no se le aplicará el reembolso automático y podrá continuar con su itinerario reprogramado.

7. ¿Esta regulación aplica para boletos de millas, corporativos y de grupos?

R. Sí, aplica para todos los boletos emitidos con placa 230, en todas las formas de pago y emitido en cualquier punto de venta.

8. ¿Cómo la agencia podrá procesar el reembolso?

R. Las agencias podrán ejecutar el reembolso directamente en su sistema de reservas utilizando el waiver **REFUNDDOTAGY**.

- Para reembolsos manuales en Copa Connect Web, ver la guía [aquí](#). Este procedimiento será auditado y estará sujeto a ADM en caso de que se realice fuera de los lineamientos de este comunicado o los cálculos (tarifas, comisiones/descuentos, tasas y/o impuestos) sean incorrectos.

Para conocer más sobre políticas y procedimientos, noticias, productos destacados y realizar solicitudes de servicio:

[Portal de Agencias](#)

Encuentra aquí los
Requisitos
de viaje

