

Viernes, 10 de abril de 2020

ACTUALIZACIÓN-LINEAMIENTOS DE EXONERACIÓN POR CORONAVIRUS

CÓDIGO DE WAIVER: W5200410CVNW

CONDICIONES

- Boletos emitidos hasta: **30 de junio de 2020**
- Fecha original de vuelo: **hasta el 31 de diciembre de 2020 (cualquiera de las dos vías ida y/o vuelta)**
- Nuevo itinerario debe completarse hasta el: **31 de diciembre de 2021**

Informar al pasajero que se le extenderá la validez de su boleto para que pueda planificar su viaje hasta el 31 de diciembre de 2021. El sistema extenderá la validez del boleto automáticamente, no requerirá procedimiento adicional.

INFORMACIÓN ADICIONAL

Opción A: Pasajero requiere un cambio de vuelo, fecha

- Se permite el cambio de vuelo o fecha exonerando cargo por cambio y diferencia de tarifa, siempre y cuando haya espacio en la misma cabina.
 - El cambio debe realizarse en la misma clase.
- Si no hay espacio en la misma cabina, puede tomar el espacio en Cabina Ejecutiva, pero aplica diferencia de tarifa.
 - Si el boleto original es en Clase Ejecutiva y al momento de reubicar no hay espacio, ofrezca al cliente la opción de viajar en Clase Económica, pero no se dará el valor residual o diferencia a favor por el cambio.

Opción B: Pasajero requiere un cambio de ruta

- Si la ruta original no ha sido cancelada, se permite el cambio de ruta exonerando cargo por cambio, pero puede aplicar diferencia de tarifa.
- Si la ruta original ha sido cancelada, se permite el cambio de ruta exonerando cargo por cambio y diferencia de tarifa siempre y cuando haya espacio disponible en la misma cabina de viaje original y el nuevo destino este dentro del mismo país o región.

IMPORTANTE

- Se permiten tres (3) cambios a partir de este comunicado.
- Aplica para boletos regulares, millas, interlínea y código compartido en placa 230.
- Se exonera el cargo administrativo (fee administrativo) de boletos de agencias de viajes.
- Aplica para todas las tarifas: regulares, grupales, netas y dinámicas.
- Aplica para boletos de millas de acompañantes.
- Aplica a boletos no utilizados, parcialmente utilizados, y retornos a origen en boletos comprados como ONE WAY.
- No aplica a boletos vencidos al 15 de marzo o antes.
- Se exonera el cargo por reembolso (refund fee) para boletos de millas
- El código de waiver debe ser documentado en el campo de endoso y en un OSI.