

Políticas de Reserva e Bilhetes para Agências de Viagens em países e territórios nos quais Copa Airlines opera.

Conteúdo	
I. Introdução.....	4
II. Política de reservas para agências de viagens nos países e territórios nos quais Copa Airlines opera.	5
1. Aspectos Gerais	5
A. Objetivos	5
B. Alcance	5
C. Comunicação da política	5
D. Vigência	5
E. Tipos de auditoria	6
2. Procedimentos para criar uma reserva	7
A. Avaliação de procedimentos incorretos	8
a) Churning	8
b) Duplicates	8
c) Fake Name	8
d) Cancelamento pendente	8
e) Classe incorreta da reserva	9
f) Segmentos passivo	9
g) No show	9
h) Bilhetes fictícios	9
i) Grupos inválidos	9
j) Segmentos descasados	10
k) Reservas especulativas, administrativas ou fictícias	11
B. Avaliações de produtividade	12
a) <i>Cost vs sales</i>	12
b) <i>Cancellation ratio</i>	12
3. Penalidades.....	13
A. Cargos	14
B. Emissão de uma nota de débito	15
C. Detalhes de uma nota de débito	15
D. Disputas	15
III. Política de Cancelamento de bilhetes e prova de saída do País	17
IV. Contatos	18

I. Introdução

Este documento compila a Política de reservas para agências de viagens nos países e territórios onde Copa Airlines opera e a Política de cancelamento de bilhetes e prova de saída do país.

Estas políticas tem como propósito informar as agências de viagens, os procedimentos e recomendações mais relevantes sobre o processo de reserva de segmentos com Copa Airlines e melhorar a cooperação com as agencias de viagens para garantir aos nossos clientes um serviço de excelência.

Desejamos ressaltar que a auditoria de segmentos improdutivos está sujeita ao envio de notas de débito (ADM por suas siglas em inglês) e Copa Airlines se reserva o direito de aplicar alterações as penalidades das notas de débito/Política de reserva com notificação prévia por escrito. É de responsabilidade das agências de viagens informar a seus colaboradores sobre o conteúdo da nossa política, incluindo as atualizações comunicadas pela Copa Airlines.

II. Política de reservas para agências de viagens em países e territórios nos quais Copa Airlines opera.

1. Aspectos Gerais

A. Objetivos

- Garantir o uso correto dos sistemas de reserva.
- Manter a integridade e disponibilidade do inventário da Copa Airlines.
- Proporcionar as agências de viagens as diretrizes e recomendações do procedimento correto para fazer uma reserva.
- Evitar a emissão de Notas de Débito as agências de viagens.

B. Alcance

Esta política aplica para os usuários de GDS, todas as agências de viagens IATA e NON IATA, assim como qualquer entidade que utilize e reserve o inventário da Copa Airlines nos países e territórios nos quais a companhia opera.

Também aplica a todas as reservas que contenham algum segmento da Copa Airlines.

C. Comunicação da política

- Página web: www.copaair.com
- Sistemas de distribuição dos Globalizadores (GDS)

D. Vigência

Esta política aplica para todas as reservas que contenham algum segmento da Copa Airlines, atualiza a política prévia e é efetiva nas reservas realizadas a partir de 1 de julho de 2018 (inclusive).

Copa Airlines se reserva o direito de alterar as políticas contidas neste documento quando considere necessário, prévia notificação por escrito.

E. Tipos de auditoria

Copa Airlines realiza dois tipos de auditoria para agências de viagens: auditoria para reservas e auditoria para emissão de bilhetes.

a) A auditoria de reservas inclui:

- A. *Churning*
- B. Duplicates
- C. *Fake Name*
- D. Cancelamento pendente
- E. Classe incorreta de reserva
- F. Segmentos passivos
- G. *No show*
- H. Bilhetes fictícios
- I. Grupos inválidos
- J. Reservas especulativas
- K. Segmentos descasados

Contato: mpracticas@copair.com

b) A auditoria de emissão de bilhete inclui:

- A. Vendas, reemissões, reembolsos
- B. Penalidades não cobradas
- C. Valor de penalidade em reembolsos
- D. Tarifas públicas operadora
- E. Omissão de taxas
- F. Uso incorreto de regras tarifárias
- G. Emissões automáticas
- H. Descontos corporativos e comissões
- I. Aplicação de *waivers*
- J. Congressos

Contato: disputas@copair.com

2. Procedimentos para criar uma reserva

Os seguintes procedimentos ajudarão a cumprir com as boas práticas de reserva:

- Realizar alterações em uma reserva somente quando o passageiro solicitar.
- Validar o nome do cliente no passaporte e inserir igual na reserva.
- Revisar diariamente seus *Queues* e remover as mensagens geradas por segmentos cancelados ou recusados por parte da Copa Airlines. É importante contactar o seu *GDS* para saber o número de *Queue* designado.
- Quando se tratar de uma reserva de 10 ou mais passageiros deverá realizar-la com a equipe de grupos groupbr@copair.com
- Emitir a reserva no mesmo sistema que foi usado para sua criação.
- Cancelar toda reserva que não tenha emitido ao menos quatro (4) horas antes da saída do voo.
- Revisar no sistema de reservas se já existe uma reserva igual para evitar cobranças por procedimentos incorretos.
- Respeitar a regra tarifária e a disponibilidade de tarifas no momento de criar a reserva.
- Reservar o itinerário solicitando os espaços desde a origem até o destino final.
- Validar antes de realizar uma reserva se a classe de serviço que irá selecionar pertence a estrutura tarifária da Copa Airlines.
- Otimizar o uso do inventário da Copa Airlines.

Com a Copa Airlines é proibido as seguintes práticas:

- Criar uma reserva se o cliente não tenha manifestado desejo de viajar, não está seguro da data de viagem ou somente desejar cotizar.
- Usar apelidos, abreviações ou iniciais ao momento de criar uma reserva.
- Realizar provas no sistema de reservas. Para realizar provas, as agências devem utilizar os módulos de treinamento disponíveis nos *GDS*.
- Usar segmentos passivos.
- Colocar números de bilhetes falsos para manter ativa uma reserva.
- Realizar reservas com o nome de um grupo, exemplo: GRUPO/FAMILIA, já que é um nome fictício e gera um bloqueio de espaços.
- Manipular o inventário com a finalidade de descasar segmentos que são vendidos juntos.

A política de reservas para agências de viagens online se divide em duas partes:

1. Avaliações de procedimentos incorretos
2. Avaliações de produtividade das agências de viagens

Copa Airlines poderá cancelar reservas antes da sua emissão se for considerada uma prática incorreta em seu processo de reserva.

A. Avaliações de procedimentos incorretos

a) Churning

É o excessivo cancelamento e/ou reserva de um segmento que contenha o mesmo nome, voo, data e rota dentro de um *PNR* (Reserva) ou em distintos *PNRs* sem tomar em conta as alterações de classes realizadas na emissão do *PNR*.

A quinta (5ta) reinstalação de um mesmo segmento será considerado *Churning*

O valor da penalidade por *Churning* é de USD60.00 por passageiro.

b) Duplicates

É a repetição de um segmento que contenha o mesmo nome, data e rota realizado pela mesma agência dentro de um *PNR* (Reserva) ou em distintos *PNRs* sem tomar em conta das alterações de classes realizadas no número do voo.

O valor da penalidade por *Duplicates* é de USD60.00 por segmento, por passageiro.

c) Fake Name

São reservas registradas com nomes incorretos ou com alta probabilidade de não ser passageiros reais.

O valor da penalidade por *Fake Name* é de USD50.00 por passageiro.

d) Cancelamento pendente

São segmentos cancelados ou recusados pela companhia, os quais refletem no *PNR* (Reserva) como UC, UN, US, NO, HX, entre outros; e que a agência deve cancelar em seu sistema antes da partida do voo.

O valor da penalidade por *Cancelamento Pendente* é de USD60.00 por segmento, por passageiro.

e) Classe incorreta de reserva

Uso de classes que não formam parte da estrutura de tarifas da Copa Airlines.

ESTRUTURA TARIFÁRIA DA COPA AIRLINES			
Classes	Cabine	Classes	Cabine
C	Executiva	V	Econômica
J	Executiva	U	Econômica
D	Executiva	S	Econômica
Y	Econômica	O	Econômica
M	Econômica	W	Econômica
B	Econômica	E	Econômica
H	Econômica	L	Econômica
Q	Econômica	T	Econômica
K	Econômica	A	Econômica

O valor da penalidade por *Classe Incorreta de reserva* é de USD50.00 por segmento, por passageiro.

f) Segmentos passivos

É a reserva de segmentos inativos ou não confirmados, por exemplo, segmentos com status "GK" "PK" os quais podem variar de acordo ao GDS.

Copa Airlines não permite em nenhuma circunstância o uso de segmentos passivos.

O valor da penalidade por *Segmentos Passivos* é de USD15.00 por segmento, por passageiro.

g) No show

São reservas que não são emitidas e que se mantêm ativas até a data do voo.

Toda reserva deve ser cancelada ao menos quatro (4) horas antes da saída do voo.

O valor da penalidade por *No Show* varia por país e tipo de cabine; e os valores vão desde USD50.00 a USD75.00 por segmento por passageiro.

h) Bilhetes fictícios

O registro de um número de bilhete fictício ou incorreto dentro de uma reserva ativa sem emissão.

O valor da penalidade por *Bilhetes fictícios* é de USD60.00 por bilhete.

i) Grupos inválidos

São reservas criadas por uma mesma agência de viagem de forma individual que em conjunto formam um grupo de 10 ou mais passageiros viajando nas mesmas datas e rota.

Todas as reservas de grupo devem ser realizadas pela companhia diretamente através do email groupbr@copair.com

O valor da penalidade por *Grupos Inválidos* é de USD25.00 por passageiro.

j) Segmentos descasados

São segmentos de voos que devem ser vendidos juntos e não devem ser separados ou descasados, devendo ser solicitado da origem ao destino final.

Uma vez o cliente solicite uma cotação dos voos com conexão, a agencia deverá realizar a solicitação da origem ao destino final utilizando as seguintes entradas de acordo ao seu GDS (exemplo para pedir um segmento de EZEMIA nos GDS):

OBSERVACIÓN	SABRE	AMADEUS	TRAVELPORT
Entrada de acceso neutral (conexiones creadas a discreción del GDS y no controladas por CM)	1fechaorigendestino¥CM 115AUGEZEMIA¥CM	ANfechaorigendestino AN15AUGEZEMIA	Afechaorigendestino0800 A15AUGEZEMIA0800
Entrada de acceso directo (todas las conexiones posibles ofrecidas por CM)	1fechaorigendestino#CM 115AUGEZEMIA#CM	1CMADfechaorigendestino 1CMADfechaEZEMIA	@CM@fechaorigendestino0700 @CM@15AUGEZEMIA0700

A continuação, mostramos exemplos de como identificar segmentos descasados no Sabre, Amadeus e TravelPort:

	SABRE	AMADEUS	TRAVELPORT
Segmentos descasados	<p>AY90U -ETKTREC LOC HDQ15ICUWRO/---//---//GRU/15/T/BR HDQ RM 15 02MAR1512Z 1.1ASATO/LUCIANAMRS 2.1ASATO/RAFAELMR 3.1BORBA/GUILHERMEMR 4.1COELHO/FELIPEMR 5.1COELHO/VINICIUSMR</p> <p>1 CM 7585 26JUL SU GRUPTY HKS 150A 649A 2 CM 4465 26JUL SU PTYMCO HKS 738A 1204P 3 CM 445W 06AUG TH MCOPTY*HKS 537P 802P 4 CM 759W 06AUG TH PTYGRU*HKS 924P 620A</p>	<p>--- IST RLR SFF --- RP /MCOPTCO/GRU/15/1343Z 1 CM 807 S 17DEC 7 JFKPTY TKL 4 0055 0621 *1A/E* 2 CM 273 S 17DEC 7 PTYGRU TKL 0901 1117 *1A/E* 3 CM 310 E 10JAN 3 GIEPTY TKL 1930 2035 *1A/E* 4 CM 809 E 10JAN 3 PTYGRU TKL 2129 0235+1 *1A/E*</p>	<p>AS CM 445E 27OCT MCOPTY SS1 537P 805P \$ J01 E AS CM 415E 27OCT PTYBOG SS1 914P 1055P \$ J01 E AS CM 658S 02JAN BOGPTY SS1 332P 524P \$ J03 E AS CM 434S 02JAN PTYMCO SS1 629P 958P \$ E</p>
Segmentos casados	<p>ENCBB1 -ETKTREC LOC HDQ15DPUKTJ//---//---//CBB/15/T/BO HDQ RM 15 06MAR1558Z 1.1ALARCONRODRIGUEZ/LUCIAISABELMSS 2.1ALARCONRODRIGUEZ/LUISFEDERICOMR</p> <p>1 CM 126L 04APR SA VVIPTY*HK2 223A 614A 2 CM 226L 04APR SA PTYMIA*HK2 746A 1153A 3 CM 440L 11APR SA MIAPTY*HK2 1149A 150P 4 CM 127L 11APR SA PTYVVI*HK2 358P 953P</p> <p>Si NO tiene el asterisco (*) al lado de la ruta, el segmento está descasado.</p>	<p>--- IST TSN RLR MSC SFF --- RP /MCOPTCO/GRU/15/1343Z 1 CM 807 S 17DEC 7 JFKPTY TKL 4 0055 0621 *1A/E* 2 CM 273 S 17DEC 7 PTYGRU TKL 0901 1117 *1A/E* 3 CM 259 E 10JAN 3 GIEPTY TKL 1930 2035 *1A/E* 4 CM 809 E 10JAN 3 PTYGRU TKL 2129 0235 *1A/E*</p> <p>Si NO tiene el indicador MSC, el segmento está descasado.</p>	<p>1P- 12PATNR 1.1APELLIDO/NAME MRS*ADT 1 CM 445E 27OCT FR MCOPTY HK1 537P 805P/O \$ J01 E 2*CM 415E 27OCT FR PTYBOG HK1 914P 1055P/X \$ J01 E</p> <p>Si NO tiene el mismo indicador J0(#) asociado a su conexión, el segmento está descasado.</p>

Importante:

Solicitamos que estejam seguros que a reserva tenha os indicadores de segmentos casados correspondentes ao ser criada já que, se não estão será motivo de uma nota de débito. Se não há indicadores de segmentos casados e seu caso não está dentro das exceções deverá contatarnos imediatamente.

Exceções:

Não será considerado pela auditoria de segmentos descasados, os casos que apresentem as seguintes características:

- Reservas modificadas por overbooking solicitado ao executivo de vendas local por meio de um *waiver* ou *empowerment*
- Reservas com voos com código compartilhado (*Codeshare*)
- Reservas que cumpram com a parada grátis no Panamá (*Stopover*)
- Reservas que apresentem segmentos com conexões não criadas em sistema

O valor da penalidade por Segmentos Descasados é de USD250.00 por segmento por passageiro.

k) Reservas especulativas, administrativas ou fictícias

São reservas com o propósito de separar ou bloquear espaços especulando uma alta demanda.

Copa Airlines toma as seguintes ações como reservas fraudulentas:

- Nomes do passageiro e/ou voos que não tem nenhuma intenção de viajar ou que não estão relacionadas com uma solicitação do passageiro.
- Reservas criadas com a intenção de realizar testes ou treinar o sistema com a equipe da agência de viagens.
- Reservas com a intenção de reportar ou mostrar serviços administrativos das agências tais como recibos ou impressão de itinerários (Exemplo: imprimir itinerários para Grupos no formato de *GDS*).
- Reservas criadas com a intenção de cumprir com a meta de vendas.
- Reservas excessivas em listas de espera.
- Manter ou vender segmentos que não foram solicitados pelo passageiro. Exemplo: voos agregados ao *PNR* para eliminar posteriormente.
- Usar macros ou scripts robóticos para obter disponibilidade nos *GDS*.

O valor da penalidade por Reservas Especulativas, Administrativas ou Fictícias é de USD20.00 por passageiro

B. Avaliação de produtividade

a) *Cost vs sales*

É uma medição de produtividade que é realizado comparando o custo de *GDS* de uma agência de viagens entre suas vendas realizadas em um período determinado.

Exemplo: Custo (\$98.00) /Vendas (\$742.00) = 13%

Copa Airlines bloqueia o acesso do inventário a agências que apresentam uma alta porcentagem de custos em relação as vendas.

O custo de reativação do inventário é de USD300.00 mais imposto do país por IATA o *Pseudocity* e o mesmo deverá ser solicitado através do seu executivo de vendas local para países onde opera Copa Airlines; caso esteja em algum país onde não temos operação deverá contatar ao offlinesupport@copair.com

b) *Cancellation ratio*

É uma medição da produtividade que é realizada comparando os cancelamentos e reservas de uma agência de viagens em um período determinado.

O cálculo de *Cancellation Ratio* é: cancelamentos/reservas.

Exemplo: 35/44 = 80%

A Copa Airlines realizará o bloqueio do acesso ao inventário a agências que representam um volume excessivo de segmentos cancelados.

O custo de reativação do inventário é de USD300.00 mais taxas do país por IATA ou *Pseudocity* e o mesmo deverá ser solicitado através do seu executivo de vendas local para países onde opera Copa Airlines; caso esteja em algum país onde não temos operação deverá contatar ao offlinesupport@copair.com

3. Penalidades

No caso de uso inadequado dos sistemas de reservas dos *GDS* que resultem em segmentos improdutivos, será emitido uma nota de débito (ADM) a agência de acordo ao tipo de procedimento incorreto e será aplicado o valor correspondente a referida prática indevida. As penalidades estão sujeitas a revisão e modificação caso seja necessário prévio a notificação por escrito.

Importante:

A agência de viagens deverá notificar a Copa Airlines caso altere o provedor de *GDS/CRS* para outro ao menos 30 dias antes da migração.

Agências NON IATAS

- As agências NON IATAS devem notificar ao Executivo da Copa Airlines seu nome endereço, provedor de *GDS/CRS*, número de registro, código de Pseudocity, telefone, email e o número de IATA(s) das agências com as quais emitirá.
- No caso de um procedimento incorreto, será emitido uma nota de débito (ADM) a agência emissora com os valores correspondentes a prática indevida. Os valores devem ser pagos em um período de 30 dias e o não pagamento a Copa Airlines possibilita a restrição de acesso ao inventário.

Agências IATAS

- Em caso de um procedimento incorreto, será emitido para as agências IATAS uma Nota de Débito e será carregado automaticamente no BSP Link. O mesmo será aplicado as agências ARC cuja cobrança realizará através de ARC.
- Agências em estado de default ou desconhecidas em BSP Link /ARC será restringido o acesso ao inventário dos voos da Copa Airlines.

A. Valores

As penalidades por procedimentos incorretos variam de acordo com o país e tipo de auditoria.

Todas as penalidades por procedimentos incorretos acarretam um valor adicional de 20% de gastos administrativos, adicional aos impostos do país.

Auditoria	Cálculo
Churning	USD60.00 por segmento
Duplicados	USD60.00 por segmento, por passageiro
Fake Name	USD50.00 por passageiro
Cancelamento Pendente	USD60 por segmento, por passageiro
Classe de reserva incorreta	USD50.00 por segmento, por passageiro
Segmentos passivos	USD15.00 por segmento, por passageiro
No show	Valores variam por país e tipo de cabine e os mesmos serão de USD50.00 até USD75.00 por segmento, por passageiro
Bilhetes fictícios	USD60 por bilhete
Grupos inválidos	USD25.00 por passageiro
Segmentos descartados	USD250.00 por segmento, por passageiro
Reservas especulativas, administrativas ou fictícias	USD20.00 por passageiro

B. Emissão de uma nota de débito

Caso seja identificadas práticas indevidas, serão tomadas as seguintes ações:

- Emissão de uma carta de advertência em caso que ocorra um procedimento incorreto pela primeira vez.
- Emissão de uma nota de débito (ADM) com a penalidade estabelecida pelo tipo de prática incorreta.

À partir da primeira (1era) nota de débito (ADM) emitida, toda prática cometida posteriormente será motivo de uma ADM.

C. Detalhes de uma nota de débito

Detalle de Cargos por Malas Prácticas												Periodo: ABRIL - ABRIL 12			
												País: XX			
Práctica Inadecuada: Churning												Código: CHCA04			
Code	Pseudocity	PNR	PassName	CRS	Trans Date	Class	Pax Qty	SegDate	Orig	Dest	Fil. No.	Cargo	Gastos ADM	LVA	TOTAL
CHCA04	XXXX	DDV/GK	PEREZ/JOSE	XXXX	20120420	K	2	20120602	PTY	EZE	0279	70.00	7.00	7.00	70.00
CHCA04	XXXX	DDV/GK	PEREZ/JOSE	XXXX	20120413	U	2	20120602	PTY	EZE	0279	70.00	7.00	7.00	70.00
CHCA04	XXXX	DDV/GK	PEREZ/JOSE	XXXX	20120418	U	2	20120602	PTY	EZE	0279	70.00	7.00	7.00	70.00
CHCA04	XXXX	HHV/HV	PEREZ/JOSE	XXXX	20120410	U	2	20120602	PTY	EZE	0279	70.00	7.00	7.00	70.00
CHCA04	XXXX	DEQVVA	PEREZ/JOSE	XXXX	20120423	U	2	20120602	PTY	EZE	0279	70.00	7.00	7.00	70.00
CHCA04	XXXX	DEQVVA	PEREZ/JOSE	XXXX	20120421	V	2	20120602	PTY	EZE	0279	70.00	7.00	7.00	70.00
TOTAL Churning												\$ 70.00	\$ 14.00	\$.00	\$ 84.00

Total ADM	
Cargo	\$ 70.00
Gastos ADM	\$ 14.00
LVA	\$.00
TOTAL	\$ 84.00

1. Número de IATA, Cambio de moneda utilizado, Monto total en moneda local.
2. Periodo auditado, Siglas del país auditado
3. Tipo de práctica auditada
4. Descripción de la información
5. Nombre del pasajero principal
6. Monto cobrado por esta práctica a auditada
7. Desglose del total a cobrar

D. Disputas

As agências de viagens terão 15 dias depois de emitido a ADM para analisar e disputar através de BSP Link ou ARC.

Ao disputar, a agência de viagens deve proporcionar provas ou suportes da sua disputa e os dados de contato (email e/ou números de telefone) para qualquer esclarecimento ou informação de apoio necessária. Caso não seja apresentado os suportes necessário, a disputa será cancelada por falta de provas.

Para disputar a agência de viagem deve:

- Solicitar “*Past Date*” ou histórico do *PNR* a seu Executivo de Contas de *GDS* das transações a disputar.
- Anexar uma carta formal que mencione as transações a serem recusadas no Detalle de la Nota de Débito (ADM) recebida e os *Past Date* ou histórico do *PNR* proporcionado pelo *GDS* e seu suporte.
- Enviar a documentação de suporte para os escritórios da Copa Airlines ou entregar ao “Executivo de Contas de Copa Airlines”. Será revisado os “*Past Date*” e caso seja válido será realizado um crédito a agência de viagens.
- Os bilhetes aéreos dos passageiros não serão considerados como suporte para as disputas.

A companhia aérea revisará somente as disputas que estejam com os respectivos *Past Date* e sua carta formal, do contrário será desconsiderado.

III. Política de Cancelamento de Bilhetes e Prova de Saída do País

As autoridades migratórias dos países nos quais opera Copa Airlines exigem que o passageiro que não seja cidadão ou residente da cidade de destino e esteja viajando em qualidade de turista, conte com provas de saída do país, seja por bilhete aéreo, trem, ônibus, barco, etc. como mostra de retorno ao seu país de origem ou continuidade a outro país como destino final.

A política estabelece que as agências de viagens que utilizem o inventário de Copa Airlines para a reserva e emissão de bilhetes aéreos em qualquer forma de pagamento, incluindo bilhetes emitidos com milhas, devem garantir que os passageiros cumpram com este requerimento migratório.

É requerido que qualquer passageiro que viaje a um país onde não seja cidadão não conte com residência vigente; e tenha suas reservas de ida e volta em dois ou mais PNRs, deve cumprir com a seguinte disposição:

- Emitir seu bilhete de retorno mínimo 24 horas antes de iniciar sua viagem.
- Em caso de cancelamento do seu bilhete de retorno, a reemissão deste, também deverá ser 24 horas antes de iniciar sua viagem.

Copa Airlines proíbe as seguintes práticas:

- Manipular o inventário da empresa para permitir que um passageiro viaje a um país no qual não é cidadão nem residente, sem ter um bilhete de retorno ou de continuidade a viagem.
- Cancelar o bilhete de retorno de um passageiro enquanto está viajando em seus voos de ida, a menos que tenha como apresentar outro bilhete que comprove.

Copa Airlines tem o direito de avaliar cenários os quais as agências de viagens manuseiem seu inventário, realizem cancelamentos de bilhetes (voided) para passageiros que estão viajando a um país onde não são cidadãos ou residentes e não contam com uma prova de saída do país. Caso uma agência de viagem não cumpra com esta política, Copa Airlines cobrará penalidades por um valor de até 5,000 USD por cada bilhete que seja cancelado ou inclusive, poderá fechar o acesso ao inventário de seus voos.

IV. Contatos

Caso deseje ter mais informações sobre este documento, contatar aos seguintes correios eletrônicos:

- Política de reservas: mpraticas@copair.com
- Política de emissão: disputas@copair.com