

POLÍTICAS DE RESERVA Y BOLETOS PARA AGENCIAS DE VIAJE



A STAR ALLIANCE MEMBER 

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	POLÍTICA DE RESERVA PARA AGENCIAS DE VIAJE.....	4
2.1	ASPECTOS GENERALES	4
a)	OBJETIVOS.....	4
b)	ALCANCE.....	4
c)	COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA.....	4
d)	VIGENCIA.....	4
2.2	TIPOS DE AUDITORÍA.....	5
a)	AUDITORÍAS DE RESERVA:	5
b)	AUDITORÍAS DE EMISIÓN DE BOLETOS:.....	5
2.3	LINEAMIENTOS PARA CREAR UNA RESERVA.....	6
a)	BUENAS PRÁCTICAS DE RESERVA:.....	6
b)	PROHIBICIONES:.....	6
2.4	EVALUACIONES DE PROCEDIMIENTOS INCORRECTOS.....	7
a)	<i>CHURNING</i>	7
b)	DUPLICADOS	7
c)	<i>FAKE NAMES</i>	7
d)	CANCELACIÓN PENDIENTE	7
e)	CLASE INCORRECTA DE RESERVA	8
f)	SEGMENTOS PASIVOS	8
g)	<i>NO SHOW</i>	8
h)	EVASIÓN DEL TIEMPO LÍMITE DE EMISIÓN.....	9
i)	GRUPO INVÁLIDO	9

j)	SEGMENTOS DESCASADOS	9
k)	RESERVACIONES ESPECULATIVAS	12
l)	RESERVA SIN INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL PASAJERO.....	12
m)	RECARGO POR COSTO DE DISTRIBUCIÓN	13
n)	USO DE TARJETAS DE CRÉDITO CORPORATIVAS DE AGENCIAS DE VIAJE	13
2.5	EVALUACIONES DE PRODUCTIVIDAD	14
a)	<i>COST VS SALES</i>	14
b)	<i>CANCELLATION RATIO</i>	14
3.	POLÍTICA DE ANULACIÓN DE BOLETOS Y PRUEBA DE SALIDA DEL PAÍS	15
4.	POLÍTICA DE AFILIADO DE VENTAS (MERCHANT OF RECORD) DE TARIFAS NETAS MAYORISTAS...	16
5.	PENALIDADES	17
5.1	EMISIÓN DE UNA NOTA DE DÉBITO.....	17
a)	CARTA DE ADVERTENCIA	17
b)	NOTA DE DÉBITO.....	17
5.2	CARGOS.....	17
a)	GDS TRADICIONAL.....	17
b)	COPA CONNECT (NDC)	17
5.3	DISPUTAS	18
a)	HISTORIAL DEL PNR.....	18
b)	CARTA FORMAL.....	18
c)	ENTREGA DE SOPORTES	18
5.4	FICHERO O DETALLE DE TRANSACCIONES	19
6.	CONTACTOS	20

1. INTRODUCCIÓN

Este documento compila la **Política de reserva para agencias de viaje**, la **Política de anulación de boletos y prueba de salida del país**, y la **Política de afiliado de venta (Merchant of Record) de tarifas netas de mayorista**.

Estas políticas tienen como propósito informar a las agencias de viaje los lineamientos y recomendaciones más relevantes sobre el proceso de reserva de segmentos de vuelos con Copa Airlines; y mejorar la cooperación con las agencias de viaje para garantizar a nuestros clientes un servicio de excelencia.

Deseamos resaltar que la auditoría de segmentos improductivos está sujeta al envío de notas de débito (ADM por sus siglas en inglés) y Copa Airlines se reserva el derecho de aplicar cambios a las penalidades de las notas de débito con notificación previa por escrito. Es responsabilidad de las agencias de viaje informar a sus colaboradores sobre el contenido de esta política, incluyendo las actualizaciones comunicadas por Copa Airlines.

2. POLÍTICA DE RESERVA PARA AGENCIAS DE VIAJE

2.1 ASPECTOS GENERALES

a) OBJETIVOS

1. Garantizar el uso correcto de los sistemas de reserva.
2. Mantener la integridad del inventario de Copa Airlines.
3. Proporcionar a las agencias de viaje los lineamientos y recomendaciones del procedimiento correcto al hacer una reserva.
4. Evitar la emisión de notas de débito a las agencias de viaje.

b) ALCANCE

Esta política aplica para todas las agencias de viaje IATA y NON IATA, así como cualquier entidad que acceda y reserve el inventario de Copa Airlines. También aplica a todas las reservaciones que contengan algún segmento de Copa Airlines que se convierta o no en una venta.

c) COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA

1. Página web: www.copaair.com
2. Sistemas de distribución de los Globalizadores (GDS)

d) VIGENCIA

Esta política actualiza la política previa y es efectiva a partir del 01 de septiembre del 2022 (inclusive).

Nota: Copa Airlines se reserva el derecho de cambiar las políticas contenidas en este documento cuando lo considere necesario, previa notificación por escrito.

2.2 TIPOS DE AUDITORÍA

Copa Airlines lleva a cabo dos tipos de auditoría para agencias de viaje: auditoría de reserva y auditoría de emisión de boletos.

a) AUDITORÍAS DE RESERVA:

1. *Churning*
2. Duplicados
3. *Fake names*
4. Cancelación pendiente
5. Clase incorrecta de reserva
6. Segmentos pasivos
7. *No show*
8. Evasión del tiempo límite de emisión
9. Grupo inválido
10. Segmentos descasados
11. Reservas especulativas
12. Reserva sin información de contacto del pasajero
13. Recargo por costo de distribución
14. Anulación de boletos y prueba de salida del país
15. Afiliado de ventas de tarifas netas mayorista
16. Uso de tarjetas de crédito corporativas de agencias de viaje

contacto: mpRACTICAS@Copaair.com

b) AUDITORÍAS DE EMISIÓN DE BOLETOS:

1. Ventas, reemisiones, reembolsos
2. Penalidades no cobradas
3. Cargo de penalidad en reembolsos
4. Tarifas públicas y Mayoristas
5. Omisión de impuestos
6. Uso incorrecto de reglas tarifarias
7. Emisiones automáticas
8. Descuentos corporativos y comisiones
9. Aplicación de *waivers*
10. Congresos

Contacto: disputas@Copaair.com

2.3 LINEAMIENTOS PARA CREAR UNA RESERVA

Los siguientes lineamientos le ayudaran a cumplir con una buena gestión durante el proceso de reserva para evitar la emisión de notas de débito.

a) BUENAS PRÁCTICAS DE RESERVA:

1. Realizar cambios en una reservación solo cuando el pasajero lo solicite.
2. Validar el nombre del cliente en el pasaporte y colocarlo tal cual en la reserva.
3. Revisar diariamente sus *Queues* y remover los mensajes generados por segmentos cancelados o rechazados por parte Copa Airlines. Es importante contactar a su GDS para conocer el número de *Queue* designado.
4. Emitir la reserva en el mismo sistema que fue usado para su creación.
5. Cancelar toda reservación que no se haya emitido 24 horas antes de la fecha del vuelo.
6. Revisar en el sistema de reservaciones si ya existe una reserva igual para evitar duplicarla.
7. Respetar la regla tarifaria y la disponibilidad de tarifas al momento de crear la reserva.
8. Reservar el itinerario solicitando los espacios desde el origen hasta el destino final.
9. Validar antes de realizar una reserva si la clase de servicio que va a seleccionar pertenece a la estructura tarifaria de Copa Airlines.
10. Optimizar el uso del inventario de Copa Airlines.
11. Documentar en el PNR los datos de contacto del pasajero de forma correcta conforme a lo establecido en la Resolución IATA 830d.
12. En los GDS existen entradas rápidas para agregar varios nombres de pasajeros que compartan el mismo apellido con una sola entrada. Para Copa Airlines el uso de esta entrada luego ocasiona problemas para realizar el *web check-in*, por lo que le recomendamos ingresar los nombres de los pasajeros de forma individual, aunque tengan el mismo apellido.

b) PROHIBICIONES:

1. Crear una reserva si el cliente no ha manifestado deseo de viajar, no está seguro de la fecha de viaje o solo desea cotizar.
2. Usar apodos, abreviaciones o iniciales al momento de crear una reserva.
3. Hacer pruebas en el sistema de reservas. Para realizar pruebas, las agencias deben utilizar los módulos de entrenamiento disponibles en los GDS.
4. Usar segmentos pasivos.
5. Colocar números de boletos falsos para mantener activa una reserva.
6. Realizar reservas con el nombre de un grupo, ejemplo: GRUPO/FAMILIA, ya que es un nombre ficticio y genera un bloqueo de espacios.
7. Manipular el inventario con el fin de descasar segmentos de vuelos que son vendidos juntos.
8. Colocar datos de contactos del pasajero falsos o incorrectos tales como: correo@correo.com, tour@agency.com, noemail@agency.com, travel@agency.com

9. Evite documentar información en la reserva que permita evadir el tiempo límite de emisión.

Nota: Copa Airlines podrá cancelar reservas antes de su emisión si se lleva a cabo una práctica incorrecta en su proceso de reserva.

2.4 EVALUACIONES DE PROCEDIMIENTOS INCORRECTOS

a) *CHURNING*

Excesiva cancelación y/o reserva de un mismo segmento de vuelo en la misma o diferentes clases de reserva para el mismo pasajero en uno o más *PNR* (Reserva).

La quinta (5ta) reserva de un mismo segmento de vuelo se considerará *Churning*

b) *DUPLICADOS*

Repetición de un mismo o similar segmento de vuelo para el mismo pasajero en uno o más *PNR* en donde sea lógicamente imposible utilizar ambos segmentos de vuelos.

Si se encuentra duplicados, por medio de un *SSR* se les notificará el detalle del tiempo límite que tienen para corregir la duplicidad, si no se cumple con el tiempo estipulado se procederá con la cancelación del *PNR* sin emitir o en casos de ambos estar emitidos, procederá con la cancelación del primero *PNR* creado.

c) *FAKE NAMES*

Reservas registradas con nombres incorrectos o con alta probabilidad de no ser pasajeros reales.

Si se encuentra un nombre ficticio, por medio de un *SSR* se les notificará el detalle del tiempo límite que tienen para corregir el nombre en el *PNR*, si no se cumple con el tiempo estipulado se procederá con la cancelación del *PNR*.

d) *CANCELACIÓN PENDIENTE*

Segmentos cancelados o rechazados por la aerolínea, los cuales se reflejan en el *PNR* (reserva) como UC, UN, US, NO, HX, entre otros. Los *PNR* con segmentos cancelados o rechazados por la aerolínea pueden ser visualizados en el *Queue* designado por su *GDS*.

1. Todos los mensajes recibidos en el *Queue* o *PNR* por cancelaciones durante el mes, deberán ser cancelados de la siguiente forma:
 - A. En el mismo mes que recibió la notificación por parte de la aerolínea. Por ejemplo, si la aerolínea rechaza o cancela un segmento de vuelo de un *PNR* en septiembre cuya fecha de vuelo es para el mes de diciembre, entonces la agencia deberá remover el segmento cancelado o rechazado en el mes de septiembre.
 - B. Se deberá remover el segmento cancelado o rechazado hasta 24 horas antes de la fecha de vuelo.
2. La aerolínea puede cancelar o rechazar segmentos de vuelo por las siguientes razones:
 - A. El tiempo límite de emisión expiró
 - B. Por cambios operacionales

- C. Por reacomodaciones de pasajeros
- D. Segmentos de vuelos confirmados que no contengan un ticket asociado en reservas emitidas
- E. Segmentos de vuelos confirmados que contengan un estado de ticket no válido (refunded, voided, exchanged, printed) en reservas emitidas
- F. Por procedimientos incorrectos durante el proceso de reserva tales como: segmentos descasados, reservas con nombres ficticios, reservas duplicadas o redundantes, entre otros

Todo aquellos segmentos cancelados o rechazados por la aerolínea que no sean removidos del *PNR* en el GDS será motivo para un ADM (Agency Debit Memo)

3. Excepciones:

- A. Todo segmento de vuelo que haya sido cancelado o rechazado por la aerolínea el mismo día de partida del vuelo.

4. Ejemplo: Un *PNR* que tiene segmentos pendientes de cancelación

```
RP/XXXXXXXX/XXXXXXXX      CM/RM 23JUL19/1538Z JEIE5K
1. PEREZ/JUAN
2. CM 259 A 05OCT 6 GYEPTY HX3 1225 1437 05OCT E CM/
3. CM 258 A 08OCT 2 PTYGYE HX3 1130 1342 08OCT E CM/
```

e) CLASE INCORRECTA DE RESERVA

Reserva de clases que no forman parte de la estructura de tarifas de Copa Airlines.

Estructura de clases de reserva de Copa Airlines:

	Cabina Ejecutiva	Cabina Económica
Clases	C,J,D,R	Y,B,M,H,Q,K,V,U,S,O,W,E,L,T,A

f) SEGMENTOS PASIVOS

Reserva de segmentos de vuelos con estado pasivo o no confirmado, por ejemplo, segmentos con estado "GK", "PK" los cuales pueden variar de acuerdo al GDS.

Copa Airlines no permite bajo ninguna circunstancia el uso de segmentos pasivos.

g) *NO SHOW*

Reserva de segmentos de vuelos con estado confirmado que no se emiten y se mantienen activos hasta la fecha del vuelo. Para evitar incurrir en esta práctica se debe cancelar 24 horas antes de la partida del vuelo todo segmento de vuelo que no sea emitido.

h) EVASIÓN DEL TIEMPO LÍMITE DE EMISIÓN

El tiempo límite de emisión es la hora y fecha exacta límite en la que se puede emitir una reserva, es decir, que si no se logra emitir la reserva en el tiempo límite de emisión establecido por el sistema será cancelada por la aerolínea de forma automática.

Si por algún motivo especial la aerolínea autoriza una extensión del tiempo límite de emisión a un agente de viaje, se hará con el procedimiento que la aerolínea establezca, si se incumple con el procedimiento establecido y/o se hace un mal uso de dicha autorización será motivo para un ADM. Toda agencia que de alguna u otra forma evada el tiempo límite de emisión de una reserva establecido por el sistema será penalizada.

i) GRUPO INVÁLIDO

Creación de una reserva para un grupo de 10 o más pasajeros en un mismo PNR (reserva). Las reservas de 10 o más pasajeros en un solo PNR se pueden realizar solo a través de Copa Airlines (Departamento de Grupos).

Nota: La agencia puede decidir sobre la forma de organización de un grupo. Si decide realizarlo a través de Copa Airlines (Departamento de Grupos) obtendrá los beneficios tales como: tarifas, tour conductor y beneficios de pago a largo plazo.

Ejemplo: Si dos familias de 11 pasajeros deciden viajar juntas y comprar a través de la agencia de viaje, la agencia puede cotizar y reservar en dos PNR, uno de cinco (5) y otro de seis (6) pero los beneficios de grupos no aplican.

j) SEGMENTOS DESCASADOS

Reserva de segmentos de vuelos separados que deben ser vendidos juntos o casados, por lo cual se deberá hacer la solicitud de los mismos del origen al destino final.

Si se encuentran segmentos descasados, por medio de un SSR se les notificará el detalle del tiempo límite que tienen para corregir el PNR, si no se cumple con el tiempo estipulado se procederá con la cancelación de los segmentos descasados.

Una vez el cliente solicite una cotización de vuelos con conexión, la agencia debe realizar la solicitud del origen al destino final utilizando las siguientes entradas de acuerdo a su GDS (ejemplo para pedir un segmento de EZEMIA en los GDS):

Observación	Amadeus	Sabre	Worldspan
Entrada de acceso neutral (conexiones creadas a discreción del GDS y no controladas por CM)	ANfechaorigendestino AN15AUGEZEMIA	1fechaorigendestino 115AUGEZEMIA	Afechaorigendestino A15AUGEZEMIA
Entrada de acceso directo (todas las conexiones posibles ofrecidas por CM)	1CMADfechaorigendestino 1CMAD15AUGEZEMIA	1fechaorigendestinoCM 115AUGEZEMIACM	@CM@fechaorigendestino @CM@A15AUGEZEMIA

1. A continuación, te mostramos algunos ejemplos de cómo identificar segmentos descasados según el tipo de GDS (Amadeus, Sabre y Worldspan)

A. Amadeus:

Si un PNR contiene al menos un segmento casado, se visualiza una etiqueta de encabezado: MSC.

```

--- RLR MSC ---
RP/KULXXXXXX/KULXXXXXX      SQ/RM   8NOV02/0353Z   RECLOC
1. KING/STEPHENMR
2 MH 629 Y 09APR 3 KULSIN HK1      2350 0045+1 *1A/
3 UA 806 Y 10APR 4 SINSFO HK1      1 0645 0825 *1A/E*
4 UA1556 Y 10APR 4 SFOIAH HK1      3 1115 1649 *1A/E*
5 UA1284 Y 29APR 2 IAHORD HK1      A 0745 1006 *1A/E*
6 UA 895 Y 29APR 2 ORDHKG HK1      1 1230 1715+1 *1A/E

```

Para saber qué segmentos están casados, introduce: RTIM en la página de comando de tu sistema de reserva y se desplegará la información a continuación:

```

RP/KULXXXXXX/KULXXXXXX      SQ/RM   8NOV02/0353Z   RECLOC
2 MH 629 Y 09APR 3 KULSIN HK1      2350 0045+1 *1A/
3 UA 806 Y 10APR 4 SINSFO HK1      1 0645 0825 *1A/E*
4 UA1556 Y 10APR 4 SFOIAH HK1      3 1115 1649 *1A/E*
5 UA1284 Y 29APR 2 IAHORD HK1      A 0745 1006 *1A/E*
6 UA 895 Y 29APR 2 ORDHKG HK1      1 1230 1715+1 *1A/E*

                                A01
                                A01
                                A02
                                A02

```

Segmentos descasado

Segmentos casados

Segmentos casados

Como se observa en la imagen superior, el segmento 2 no está casado con ningún otro segmento. Es posible identificarlo ya que no hay ninguna línea abajo anunciando que hay segmentos casados, siempre reconocible con un código alfanumérico. Ejemplo **A01**

El resto de los segmentos, sí se encuentran casados según se describe a continuación.

A01 - primer conjunto de segmentos casados (Segmentos 3 y 4)

A02 - segundo conjunto de segmentos casados (Segmentos 5 y 6)

Nota: En esta pantalla, un segmento casado se indica mediante la letra A seguida por un número. Los segmentos que presentan el mismo número están casados entre ellos.

Los códigos de asociación posibles son:

- I. **M** para la asociación debida a las condiciones de Amadeus.
- II. **T** para la asociación debida a las restricciones de tráfico.
- III. **A** para la asociación establecida por la línea aérea (mensaje 'Tipo A').
- IV. **B** para la asociación establecida por la línea aérea (mensaje 'Tipo B').
- V. **R** para la asociación establecida por la línea aérea (agente de control del espacio).
- VI. **N** para los segmentos de espacio negociado de Amadeus asociados.

B. Sabre:

Los segmentos están descasados si no tienen asteriscos (*) a lado de cada ruta

```
DDAYRI
1.1GONZALEZ/JOSE 2.1PAZ/MANUEL
1 CM 249V 04DEC T CCSEPT HK2 853A 1023A /DOCM*FURSDS /E } Segmentos descasados
2 CM 324V 04DEC T PTYCON HK2 1209P 300P /DOCM*FURSDS /E }
3 CM 317V 08DEC J CUNPTY*HK2 1122A 206P /DOCM*FURSDS /E } Segmentos casados
4 CM 223V 08DEC J PTYCCS*HK2 252P 611P /DOCM*FURSDS /E }
```

Como se observa en la imagen arriba, los segmentos 1 y 2 están descasados ya que no cuentan con los asteriscos a lado de cada ruta, sin embargo, los segmentos 3 y 4 si están debidamente casados ya que cuentan con los asteriscos correspondientes.

C. Worldspan:

Los segmentos están descasados si no tienen a lado de cada segmento un código alfanumérico. Ejemplo (J0#)

Los segmentos que presentan el mismo número están casados entre ellos como se muestra a continuación:

```
1 CM 760H 20NOV MO LIMPTY SS1 1338 1720 /O $ J01 E } Segmentos casados
2 CM 804H 20NOV MO PTYJFK SS1 1819 2335 /X $ J01 E }
3 CM 831H 27NOV MO JFKPTY SS1 1425 1956 /O $ J02 E } Segmentos descasados
4 CM 337H 27NOV MO PTYLIM SS1 2105 0042 #1/X E }
```

En este caso los segmentos 1 y 2 están debidamente casados ya que cuentan con el código alfanumérico **J01** que indica que hay una asociación, los segmentos 3 y 4 están descasados dado a que no está el indicador de que existe una asociación.

2. Importante: Les solicitamos asegurarse que la reserva tenga los indicadores de segmentos casados correspondientes al ser creada y emitida ya que si no se encuentran visible en la reserva será motivo de una nota de débito. Si no hay indicadores de segmentos casados y su caso no está dentro de las excepciones deberá contactarnos inmediatamente.
3. Excepciones: No se tomarán en consideración para la auditoría de segmentos descasados, los casos que presenten las siguientes características:
 - A. Reservaciones modificadas por overbooking solicitado al ejecutivo de ventas de Copa Airlines
 - B. Reservaciones con vuelos con código compartido (Codeshare)
 - C. Reservas que tengan una parada en Panamá con más de 24 horas
 - D. Reservaciones que presenten segmentos con conexiones que no están creadas en sistema

k) RESERVACIONES ESPECULATIVAS

Reservas de segmentos de vuelos que tienen el propósito de separar o bloquear espacios.

Copa Airlines toma las siguientes acciones como reservaciones especulativas:

1. Reserva para pasajeros que no tienen ninguna intención de viaje o que no están relacionadas a una solicitud de un pasajero.
2. Reservaciones creadas con la intención de pruebas o entrenamiento de la agencia de viaje.
3. Reservaciones creadas con la intención de cumplir con la meta de cumplimiento de ventas.
4. Mantener o vender segmentos de vuelo que no fueron solicitados por el pasajero. Ejemplo: vuelos agregados al *PNR* para eliminarlos posteriormente.

l) RESERVA SIN INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL PASAJERO

Consiste en documentar durante el proceso de reserva en el *PNR* (Reserva) la voluntad del pasajero en proporcionar o no sus datos de contacto de la siguiente forma:

1. Si el cliente desea proporcionar sus datos de contacto se deberá ingresar en la reserva el correo electrónico y/o número de teléfono con el siguiente formato:
 - A. Introducir el SSR **CTCE** (*Special Service Request – Customer E-mail*) agregando el correo electrónico del pasajero.
 - B. Introducir el SSR **CTCM** (*Special Service Request – Customer Contact Mobile Telephone*) agregando el número de teléfono del pasajero
2. Si el cliente no desea proporcionar sus datos se deberá seguir el siguiente procedimiento:
 - A. Introducir el SSR **CTCR** (*Special Service Request – Customer Contact Refused*) agregando en el texto libre “REFUSED CONTACT”
 - B. Advertir al pasajero que es posible que no reciba información de cambios o cancelaciones de los vuelos.

Copa Airlines no utilizará la información de contacto de los pasajeros proporcionada por la agencia de viaje con propósito de ventas o mercadeo. Este procedimiento facilitará la comunicación con el cliente en caso de un cambio o cancelación de vuelo.

m) RECARGO POR COSTO DE DISTRIBUCIÓN

A partir del 1 de septiembre de 2022 Copa Airlines aplicará un recargo por recuperación de costo de distribución sobre todos los segmentos de vuelo comercializados por CM reservados y vendidos por las agencias de viaje que utilicen los GDS (sistemas de distribución global) tradicionales (EDIFACT). Este recargo será cargado en la tarifa y será cobrado por medio del impuesto YQ cuando se emita. Todas las agencias de viaje que utilicen algún GDS tradicional (EDIFACT) deben asegurarse de que los boletos incluyan el cobro de este recargo conforme a lineamientos establecidos por la aerolínea, de lo contrario se aplicará una penalidad a el agente de viaje.

n) USO DE TARJETAS DE CRÉDITO CORPORATIVAS DE AGENCIAS DE VIAJE

En base a la Resolución 890 sección 3.4, Copa Airlines no permite el uso de tarjetas de crédito propias de las agencias de viajes para la emisión de tiquetes con placa 230, con excepción de las tarjetas UATP.

Solamente se aceptarán en las agencias de viajes el uso de tarjetas de crédito de los clientes finales y cuya marca esté publicada/habilitada en los GDS y en Conexión Directa. Para aquellas agencias que incumplan con la política, la aerolínea se reserva el derecho de penalizar con un ADM por cada tiquete emitido con esta forma de pago.

2.5 EVALUACIONES DE PRODUCTIVIDAD

a) *COST VS SALES*

Es una medición de productividad que se realiza comparando el costo de *GDS* o cualquiera otro costo de distribución de una agencia de viaje con sus ventas realizadas en un periodo determinado.

Cálculo: Costo entre Ventas

Ejemplo: Costo (\$98.00) / Ventas (\$742.00) = 13%

b) *CANCELLATION RATIO*

Es una medición de productividad que se realiza comparando las cancelaciones y las reservas de una agencia de viaje en un periodo determinado.

Cálculo: Cancelaciones entre Reservas.

Ejemplo: Cancelaciones (35) / Reservas (44) = 80%

Copa Airlines procederá a bloquear el acceso al inventario a agencias que presenten costos altos en relación a sus ventas o con un volumen excesivo de segmentos cancelados.

El costo de reactivación del inventario es de USD300.00 más impuesto del país por IATA o Pseudo y la misma se deberá solicitar a través de su ejecutivo de ventas.

3. POLÍTICA DE ANULACIÓN DE BOLETOS Y PRUEBA DE SALIDA DEL PAÍS

Las autoridades migratorias de los países en los que opera Copa Airlines requieren que el pasajero que no sea ciudadano o residente de la ciudad de destino y esté viajando en calidad de turista, cuente con prueba de salida del país, ya sea por boleto aéreo, ferry, bus, barco, etc. como muestra de retorno a su país de origen o continuidad a otro país como destino final.

La política establece que las agencias de viaje que utilicen el inventario de Copa Airlines para la reserva y emisión de boletos aéreos en cualquier forma de pago, incluyendo boletos emitidos con millas, deben garantizar que los pasajeros cumplan con este requerimiento migratorio.

Es requerido que cualquier pasajero que viaje a un país donde no sea ciudadano ni cuente con residencia vigente; y tenga sus reservas de ida y vuelta en dos o más PNR, debe cumplir con la siguiente disposición:

- Emitir su boleto de retorno mínimo 24 horas antes de iniciar su viaje.
- En caso de cancelar su boleto de retorno, la emisión del reemplazo de este, también debe ser 24 horas antes de iniciar su viaje.

Copa Airlines prohíbe las siguientes prácticas:

- Manipular el inventario de la empresa para permitir que un pasajero viaje a un país en el cual no es ciudadano ni residente, sin un boleto de retorno o de continuidad de viaje.
- Anular el boleto de retorno de un pasajero mientras se encuentra volando en sus viajes de ida, a menos que tenga la constancia de otro boleto que lo reemplace.

Copa Airlines tiene el derecho de evaluar escenarios en los cuales las agencias de viaje empleen su inventario, realicen cancelaciones de boletos (voided) para pasajeros que estén viajando a un país donde no son ciudadanos o residentes y no cuenten con una prueba de salida del país. Si una agencia de viaje incumple con esta política, Copa Airlines aplicará penalidades por un monto de hasta 5,000 USD por cada boleto que sea anulado o inclusive, podrá cerrar el acceso al inventario de sus vuelos.

4. POLÍTICA DE AFILIADO DE VENTAS (MERCHANT OF RECORD) DE TARIFAS NETAS MAYORISTAS

Afiliado de Venta (*Merchant of Record*) es el término que se utiliza para aquél agente económico que cubre el gasto de comisión de tarjeta de crédito y/o débito, cuando se utiliza esa forma de pago (Tarjeta de Crédito y/o Débito) con el objetivo de obtener un bien mediante una compra.

La política establece que las agencias de viajes que, mediante acuerdos comerciales con Copa Airlines obtengan una tarifa descontada (Tarifa Neta de Mayorista), serán el Merchant of Record de los tiquetes emitidos cuando se utilice como forma de pago, cualquier tipo de tarjeta de crédito y/o débito.

Si una agencia de viaje incumple con esta política, Copa Airlines cobrará una penalidad por el monto de \$25.00 USD por cada tiquete emitido, en donde la forma de pago sea tarjeta de crédito y/o débito.

Las agencias de viajes tienen la responsabilidad de establecer procesos de finanzas, que cumplan con esta política, independientemente de la forma de pago del pasajero.

5. PENALIDADES

En caso del uso inadecuado en los sistemas de reservas que resulte en segmentos improductivos, se emitirá un ADM (Agency Debit Memo) a la agencia de acuerdo al tipo de procedimiento incorrecto. Dicha cantidad está sujeta a revisión y modificación, en caso de ser necesario previo a notificación por escrito.

Agencias NON IATAS	En caso de un procedimiento incorrecto, se creará una nota de débito (ADM) a la agencia emisora, con los cargos correspondientes a la mala práctica.
Agencias IATA	En caso de un procedimiento incorrecto, se emitirá una nota de débito (ADM) y se cargará directamente en BSP Link o ARC.

Nota: Copa Airlines reserva el derecho de restringir el inventario a agencias que no cumplan el pago de las penalidades acordadas.

5.1 EMISIÓN DE UNA NOTA DE DÉBITO

Si se encuentran faltas, las acciones a tomar serán:

- a) CARTA DE ADVERTENCIA
Emisión de una carta de advertencia en caso incurra en un procedimiento incorrecto por primera vez.
- b) NOTA DE DÉBITO
Emisión de una nota de débito (ADM) con la penalidad establecida si se incurre en un procedimiento incorrecto por segunda vez.
A partir de la primera (1era) nota de débito (ADM) que se emita, toda falta cometida en adelante será motivo de un ADM.

5.2 CARGOS

Las penalidades por procedimientos incorrectos pueden variar de acuerdo al sistema de reserva utilizado y el tipo de procedimiento incorrecto.

- a) GDS TRADICIONAL
Penalidades por procedimientos incorrectos que aplicarán a las **agencias de viaje que utilizan GDS tradicional (EDIFACT)**.
- b) COPA CONNECT (NDC)
Penalidades por procedimientos incorrectos que aplicarán a **agencias de viaje conectadas a través de Copa Connect (NDC)**.

Todas las penalidades por procedimientos incorrectos llevan un cargo adicional de 20% de gastos administrativos, adicional a los impuestos del país.

A continuación, podrán ver el cuadro de penalidades o cargos detallado por cada procedimiento incorrecto y por el sistema de reserva utilizado a partir del 01 de septiembre del 2022:

Procedimiento Incorrecto	Cálculo	GDS Tradicional	Copa Connect (NDC)
<i>Churning</i>	Por pasajero	\$85	\$25
Duplicados	Por segmento, por pasajero	\$85	No aplica
<i>Fake names</i>	Por pasajero	\$75	No aplica
Cancelación Pendiente	Por segmento, por pasajero	\$85	No aplica
Clase incorrecta de reserva	Por segmento, por pasajero	\$75	No aplica
Segmentos pasivos	Por segmento, por pasajero	\$20	No aplica
<i>No show</i>	Por pasajero	\$90	\$25
Evasión del tiempo límite de emisión	Por pasajero	\$85	\$25
Grupo inválido	Por pasajero	\$35	\$10
Segmentos descasados	Por segmento, por pasajero	\$360	No aplica
Reservaciones especulativas	Por pasajero	\$30	\$10
Reserva sin información de contacto del pasajero	Por pasajero	\$5	\$5
Recargo por costo de distribución	Por tiquete	\$50	No aplica
Reactivación del inventario	Por IATA o Pseudo	\$300	\$300
Anulación de boletos y prueba de salida del país	Por tiquete	\$5,000	\$5,000
Afiliado de ventas de tarifas netas mayoristas	Por tiquete	\$25	\$25
Uso de tarjetas de crédito corporativas de agencias	Por tiquete	\$25	\$25

5.3 DISPUTAS

Al disputar, la agencia de viaje debe proporcionar pruebas o soportes de su disputa. De no presentar los soportes puede dar lugar al rechazo de la disputa por falta de pruebas.

Para disputar la agencia de viaje debe:

a) HISTORIAL DEL PNR

Solicitar el historial completo del PNR “*Past Date*” a su ejecutivo de cuenta de GDS

b) CARTA FORMAL

Adjuntar una carta formal a la aerolínea donde se señalen las transacciones a disputar, explicar o sustentar el motivo de su disputa y acompañar su carta con los historiales completo del PNR “*Past Date*”.

c) ENTREGA DE SOPORTES

Emitir su disputa del ADM por medio de las plataformas de BSPLink/ARC conforme a los procedimientos establecidos por dichos sistemas. Si usted tiene alguna duda sobre los cargos emitidos por la aerolínea por procedimientos incorrectos antes de disputar, puede contactar a su ejecutivo de ventas de Copa Airlines o a nuestro correo de contacto mpracticas@copaair.com

La aerolínea solo revisará aquellas disputas que estén acompañados de los respectivos “*Past Date*” o historial completo del PNR y su carta formal, de lo contrario será rechazada.

5.4 FICHERO O DETALLE DE TRANSACCIONES

Los ADM (Agency Debit Memo) que se emitan por procedimientos incorrectos contarán con un archivo de excel en donde se detallarán todas las transacciones que han sido auditadas.

A continuación, una descripción breve de cada columna del archivo Excel que podrá descargar en BSPLink/ARC cuando se emita el ADM:

Nombre de la columna	Descripción
FROM_DATE	Fecha de inicio del periodo evaluado
TO_DATE	Fecha fin del periodo evaluado
COUNTRY_CODE	Código ISO del país
COUNTRY_NAME	Nombre del país
MALPRACTICE	Tipo de procedimiento incorrecto evaluado
IATA_NUMBER	Número de IATA del agente evaluado
PCC_CODE	PCC o Office ID de la agencia evaluada
AGENCY_NAME	Nombre de la agencia
GDS	GDS utilizado
OA_RECLOC	Código de reserva de la agencia
TRANSACTION_DATE	Fecha de la transacción
DEPARTURE_DATE	Fecha del vuelo
ORIGIN	Origen del vuelo
DESTINATION	Destino del vuelo
FLIGHT_NUMBER	Número de vuelo
PAX_NAME	Nombre del pasajero
BOOKING_CLASS	Clase de reserva
TOTAL_PAX_PER_SEGMENT	Cantidad de pasajeros por segmento
TOTAL_CHARGE	Monto de la penalidad
ADMINISTRATIVE_EXPENSES	Monto por gastos administrativos
TOTAL_IVA	Monto por impuestos
TOTAL_USD	Monto final por la mala práctica en
CURRENCY_CODE	Código de la moneda local
CONVERSION	Conversión de moneda local aplicada
TOTAL_LOCAL_CURRENCY	Monto total por la mala práctica en moneda local

6. CONTACTOS

Si usted desea tener más información sobre este documento, no dude en contactarnos a las siguientes direcciones de correo electrónico:

- Auditorías de reservas: mpracticas@copaair.com
- Auditorías de emisión o tarifas: disputas@copaair.com