



Mise à jour de la politique de réservations des agences de voyages

Vendredi, 15 novembre, 2019
Communiqué # 134

Chères agences de voyages,

Copa Airlines a mis à jour sa politique de réservations et de billets pour les agences de voyages à partir du **15 décembre 2019 (inclus)**.

La mise à jour comprend de nouveaux exemples qui vous aideront à éviter des procédures incorrectes et contient les lignes directrices sur les annulations en suspens.



Qu'est-ce qu'une annulation en attente?

Ce sont des segments annulés ou refusés par la compagnie aérienne, qui se reflètent dans le PNR (réserve) comme UC, UN, US, NO, HX, entre autres.



Quand doivent être annulés les messages reçus durant le mois dans le Queue ou PNR?

- Le même mois que vous avez reçu la notification de la compagnie aérienne. Par exemple, si la compagnie aérienne **refuse ou annule un segment d'un PNR en septembre**, dont la **date de vol** est pour le mois de **décembre**, alors **l'Agence doit éliminer les segments annulés ou refusés durant le mois de septembre et non à la date du vol**.
- Il faut éliminer le segment annulé ou refusé jusqu'à 24 heures avant la date du vol.



Pourquoi la compagnie peut-elle refuser ou annuler des segments et quelles sont les exceptions ?

Copa Airlines peut refuser ou annuler des segments si :

- Le temps limite d'émission a expiré.
- A cause de procédures incorrectes durant le Processus de réservation, comme : segments séparés, réserves sous des noms fictifs ou segments doubles, entre autres.

Exceptions: PNRs qui ont été émis, annulés ou refusés par la compagnie aérienne le jour même de la date du vol.



Pour plus d'informations, vous pouvez contacter votre directeur des ventes ou nous écrire à mpractic@copair.com