

Note pour les remboursements

Veillez trouver ci-joint quelques mises à jour concernant la procédure de remboursement avec Copa Airlines. Vous trouverez ci-dessous **4 points** essentiels au bon traitement de vos futures demandes de remboursement :

1- LES NOTES TARIFAIRES :

Dans la rubrique « CANCELLATIONS » il est important de prendre en compte tous les éléments indiqués. Voir exemple ci-dessous :

- « TICKET IS REFUNDABLE - **CHANGE FEE APPLY** » - les pénalités d'annulation applicables doivent être **équivalentes aux pénalités de modification**
- « ANY TIME - PER TICKET CHARGE **USD 300.00** FOR REFUND. **NOTE - CHANGE FEE APPLY** » - les pénalités d'annulation applicables correspondent à **300USD** (montant variable selon la note) + **pénalités de modification**
- « **SAME DAY CHANGE OF FLIGHT APPLIES CHARGE USD 25.00** ». Cette note ne concerne que les modifications dans les 24h avant le départ, **faite par les services de Copa Airlines et à l'aéroport**. Se référer à la rubrique « ADV RES/TICKETING RESTRICTION »

2- LES REMBOURSEMENTS

Les remboursements peuvent être effectués **via votre système de réservation**. Afin que vos demandes de remboursement soient traitées, **il est impératif d'indiquer les éléments en anglais en déduisant toutes les pénalités applicables (taxes, commissions, pénalités, etc.)**.

Si toutefois vous devez effectuer la demande remboursement via le BSP, la DAR devra être réglée **dans son intégralité** sans quoi cette dernière ne sera pas traitée.

Il est de la responsabilité de l'agence d'effectuer les calculs relatifs à leur(s) dossier(s) et nous tenons à vous informer que désormais toute demande de remboursement incomplète ne sera plus traitée par la compagnie.

3- LE REMBOURSEMENT DES TAXES AEROPORT

Certaines taxes ne sont pas remboursables par la compagnie (exemple : la taxe **OU** qui est une taxe gouvernementale non remboursable). Vous trouverez ci-joint un tableau précisant les taxes pour lesquelles il sera possible (ou non) de demander le remboursement (update 02 Mai 2016). Ce tableau est donné à titre indicatif et les éléments peuvent changer à tout moment. Afin de d'éviter tout ADM, vous pouvez vérifier les spécificités de chaque taxe à rembourser dans votre système de réservation.

- **Exemple sur Amadeus :**

FQNTAX/CR/OU

```
CR COSTA RICA
5. TRANSPORTATION SALES TAX                OU      5PCT
TAX CODE ON TICKET: * OU *
INTERNAL TAX TYPE : ( TC )
5% (PERCENT) TAX IS COLLECTED FOR SALES MADE OUTSIDE
COSTA RICA, WITH TRAVEL COMMENCING IN COSTA RICA.
FOR INTERNATIONAL DEPARTURES.
```

```
NOT REFUNDABLE BY SELLING AIRLINE. ONLY REFUNDABLE BY
REQUEST TO COSTA RICAN INSTITUTE OF TOURISM.
OU IS COLLECTED AGAINST AA,CM,LA,LH,LP,MX,UA,WS,XL,4M,YQ.
○ TAX IS NOT INTERLINEABLE.
```

4- APPLICATION DU TAUX DE CHANGE

Les tarifs COPA sont initialement indiqués en USD sur votre GDS et convertis en Euros au moment de la réservation. En cas de **remboursement** d'un billet le taux de change applicable devra être le même que celui de la transaction initiale, à savoir au moment de l'émission du billet. En cas de **modification**, le taux applicable devra être celui indiqué au moment de la réémission du billet.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information et nous vous remercions de votre compréhension et de votre confiance.