

**Date:** Lundi 11 Septembre 2017

# Sujet: Procédure de reproctection suite à l’ouragan Irma

Cher(s) partenaire(s),

Veuillez trouver ci-joint la procédure commerciale mise en place par la compagnie Copa Airlines suite au passage de l’ouragan IRMA. Cette procédure est applicable pour tous les niveaux tarifaires.

 **Remboursement:** remboursement total autorisé pour les dossiers dont les vols ont été annulés par la compagnie. Valable pour tout type de billet y compris les billets non-remboursables. Aucune pénalité ne sera appliquée et le remboursement devra être effectué sous la forme de paiement originale.

 **Modification de date ou d’itinéraire:** Les agences souhaitant reporter le voyage de leur client suite à l’ouragan Irma pourront s’aider de la procédure ci-joint afin de modifier les billets.

Vous pourrez à tout moment vérifier le statut des vols en cliquant sur le lien suivant : <https://www.copaair.com/en/web/gs/flight-status>

Nous restons à votre disposition pour tout complément d’information.

Cordialement

**Sophie MACAL**

**Tél : +(33) 1 58 22 20 04 | Fax +(33) 1 58 22 20 10**

**82 rue Taitbout – 75009 PARIS**

**www.copaair.com** **|** **copaair@discover-par.com**

|  |  |
| --- | --- |
| **ORIGINE / DESTINATION** | **MODIFICATIONS POSSIBLES A EFFECTUER AVANT LE : Le 19 Septembre 2017** |
| **T Y P E A** | **T Y P E B** | **T Y P E C** |
| **Passagers voyageant de/vers:**1. La Havane (HAV)
2. Holguin (HOG)
3. Santa Clara (SNU)
4. Santo Domingo (SDQ)
5. Punta Cana (PUJ)
6. Santiago de los Caballeros (STI)
7. Port Au Prince (PAP)
8. San Juan (SJU)
9. Nassau (NAS)
 | **a. Modification de date sans pénalités ou différence tarifaire si :*** Le voyage est effectué sur les vols Copa Airlines (pas de code share)
* Billet original émis au plus tard le **05 Septembre 2017**
* Vol initial prévu entre le **04 et le 19 Septembre 2017**
* Pas de modification d’origine ou destination
* Les nouveaux vols devront être effectués au plus tard le **30 Octobre 2017 et dans la même cabine.**
 | **b. Modification d’itinéraire (origine ou destination) sans pénalités. Différence tarifaire applicable si :** * L’itinéraire est au départ ou à destination des villes 1-9 mentionnées.
* Billet original émis au plus tard le **05 Septembre 2017**
* Vol initial prévu entre le **04 et le 19 Septembre 2017**
* Les nouveaux vols devront être effectués au plus tard le **30 Octobre 2017 et dans la même cabine.**

**NOTE:** Conditions d’application :* Si la ville de départ est affectée par l’ouragan, seule la ville d’origine pourra être modifiée
* Si la ville d’arrivée est affectée par l’ouragan, seule la ville de destination pourra être modifiée
* Si les villes de départ et d’arrivée sont toutes les deux affectées, une seule des deux destinations pourra être modifiée.
 | **c. N/A** |
| **b. Modification d’itinéraire (origine ou destination) sans pénalités ni différence tarifaire entre les villes de MIA, MCO, TPA, FLL :** * Billet original émis au plus tard le **05 Septembre 2017**
* Vol initial prévu entre le **04 et le 19 Septembre 2017**
* Les nouveaux vols devront être effectués au plus tard le **30 Octobre 2017 et dans la même cabine.**

**NOTE:** Conditions d’application :* Si la ville de départ est affectée par l’ouragan, seule la ville d’origine pourra être modifiée
* Si la ville d’arrivée est affectée par l’ouragan, seule la ville de destination pourra être modifiée
 | **c. Modification d’itinéraire (origine ou destination) sans pénalités. Différence tarifaire applicable si :** * Billet original émis au plus tard le **05 Septembre 2017**
* Vol initial prévu entre le **04 et le 19 Septembre 2017**
* Les nouveaux vols devront être effectués au plus tard le **30 Octobre 2017.**

**NOTE:** Conditions d’application :* Si la ville de départ est affectée par l’ouragan, seule la ville d’origine pourra être modifiée
* Si la ville d’arrivée est affectée par l’ouragan, seule la ville de destination pourra être modifiée
* Si les villes de départ et d’arrivée sont toutes les deux affectées, une seule des deux destinations pourra être modifiée.
 |
| **Passagers voyageant de/vers:**1. Miami (MIA)
2. Fort Lauderdale (FLL)
3. Tampa (TPA)
4. Orlando (MCO)
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **ORIGINE / DESTINATION** | **MODIFICATIONS POSSIBLES A EFFECTUER AVANT LE : Le 10 OCTOBRE 2017** |
| **T Y P E A** | **T Y P E B** | **T Y P E C** |
| **Passagers voyageant de/vers:**1. St Maarten (SXM) | **a. Modification de date sans pénalités ou différence tarifaire si:*** Le voyage est effectué sur les vols Copa Airlines (pas de code share)
* Billet original émis au plus tard le **05 Septembre 2017**
* Vol initial prévu entre le **04 Septembre et le 15 Décembre 2017**
* Pas de modification d’origine ou destination
* Les nouveaux vols devront être effectués au plus tard le **15 Juin 2018 dans la même cabine excepté aux dates suivantes :**
* *Du 16 au 23 Décembre 2017*
* *Du 1er au 07 Janvier 2018*
* *Du 09 au 18 Février 2018*
* *Du 23 au 26 Mars 2018*
* *Du 30 Mars au 1er Avril 2018*
 | **b. Modification d’itinéraire (origine ou destination) sans pénalités ni différence tarifaire si:*** Le voyage est effectué sur les vols Copa Airlines (pas de code share)
* Billet original émis au plus tard le **05 Septembre 2017**
* Vol initial prévu entre le **04 Septembre et le 15 Décembre 2017**
* Les nouveaux vols devront être effectués au plus tard le **15 Décembre 2017 et dans la même cabine.**
* **Applicable pour sur les destinations suivantes:**
	+ Panama (PTY)
	+ San Jose, Costa Rica (SJO)
	+ Cancun, Mexico (CUN)
	+ San Andres Island, Colombia (ADZ)
	+ Cartagena, Colombia (CTG)
	+ Aruba (AUA)
	+ Curacao (CUR)
	+ Havana, Cuba (HAV)
	+ Holguin, Cuba (HOG)
	+ Kingston, Jamaica (KIN)
	+ Liberia, Costa Rica (LIR)
	+ Montego Bay, Jamaica (MBJ)
	+ Nassau, Bahamas (NAS)
	+ Port Au Price, Haiti (PAP)
	+ Port of Spain, Trinidad and Tobago (POS)
	+ Punta Cana, Dominican Republic (PUJ)
	+ Santo Domingo, Dominican Republic (SDQ)
	+ Santiago de los Caballeros, Dominican Republic (STI)
	+ San Juan, Puerto Rico (SJU)
	+ Santa Clara, Cuba (SNU)

**NOTE:** Conditions d’application :* Si la ville de départ est affectée par l’ouragan, seule la ville d’origine pourra être modifiée
* Si la ville d’arrivée est affectée par l’ouragan, seule la ville de destination pourra être modifiée
 | **c. Modification d’itinéraire (origine ou destination) sans pénalités. Différence tarifaire applicable si:*** Le voyage est effectué sur les vols Copa Airlines (pas de code share)
* Billet original émis au plus tard le **05 Septembre 2017**
* Vol initial prévu entre le **04 Septembre et le 15 Décembre 2017**
* Les nouveaux vols devront être effectués au plus tard le **15 Décembre 2017.**
* **Applicable sur toutes les destinations du réseau de Copa Airlines excepté les villes mentionnées dans la catégorie (b)**

**NOTE:** Conditions d’application :* Si la ville de départ est affectée par l’ouragan, seule la ville d’origine pourra être modifiée
* Si la ville d’arrivée est affectée par l’ouragan, seule la ville de destination pourra être modifiée
* Si les villes de départ et d’arrivée sont toutes les deux affectées, une seule des deux destinations pourra être modifiée.
 |