

# Compromisos del Proveedor



- El operador organiza las maletas dentro de la unidad y se transporta un máximo de 8 pasajeros para vuelo y 10 pasajeros para entrenamiento de tripulación auxiliar en Clayton.
- Se brinda tecnología para optimizar los recojos.
- Se reparte y recoge a los usuarios en orden de cercanía de vivienda y no en función al cargo, y se les deja en su punto de recojo registrado en el App Copa Recojo. **(El punto de recojo debe estar dentro del límite geográfico del servicio y fuera de áreas de difícil acceso y zonas rojas)**
- La unidad inicia el recojo 2 horas y 50 minutos antes del despegue de cada vuelo y debe llegar al ATO a más tardar, 1 hora y 20 minutos antes del despegue del vuelo. (La hora de inicio de recojo para la tripulación auxiliar en curso en Clayton es 5:00 am)
- La unidad espera un **máximo de 3 minutos** en el punto de recojo, estaciona en un lugar visible para el usuario y notifica, por medio del pito un máximo de 3 veces.

# Compromisos del Proveedor

- El recojo de ATO-CASA se coordina en no más de 20 minutos, a partir de que el usuario llegue al punto de recojo y la unidad reparte a los usuarios en no más de 2 horas. Se mantienen un coordinador en el punto de recojo del Aeropuerto para la atención al personal. (Para la tripulación auxiliar, en curso en Clayton, el recojo se retira a las 3:31 pm.)
- Las unidades tienen el logo del proveedor de transporte y el de Copa Airlines en la parte frontal.
- Las unidades cuentan con información sobre qué hacer y a quien llamar, en caso de accidente, y existe un proceso de accidente.
- El personal está uniformado, porta identificación, está capacitado en manejo responsable y trato.
- En las unidades no se permite música, se mantienen aseadas y en buenas condiciones para garantizar un servicio seguro y acorde a los requerimientos de las autoridades.
- Se brinda respuesta a los casos de transporte colocado en SharePoint, en máximo 72 horas.

# Compromisos del Usuario



- Porto el carné de la empresa en un lugar visible y lo deslizo por la lectora al abordar la unidad.
- Trato al coordinador, al operador y los compañeros con respeto.
- No como, no bebo, no arrojó desperdicios, no fumo y uso el cinturón de seguridad a bordo.
- Cuido el interior y los asientos de cada unidad y evito que se rompan.
- Espero el recojo en la entrada de la residencia o edificio, o fuera de la urbanización, si resido en un residencial cerrado con garita, sin guardia de seguridad. (Para residencial cerrado con guardia de seguridad, el usuario debe autorizar el paso expedito, previo al recojo)
- Espero el recojo hasta 45 min, si resido entre la Roosevelt y la Ciudad; y hasta 1 hora, sí resido entre la Roosevelt hacia el Aeropuerto, Llamo al proveedor, si es necesario.
- Para la Tripulación Auxiliar en entrenamiento en Clayton la hora de inicio de recojo es 5:00 am
- Se transporta un máximo de 8 Pax para vuelo y 10 Pax para entrenamiento.

# Compromisos del Usuario

- El punto de recojo debe estar dentro del límite geográfico del servicio, y fuera de áreas de difícil acceso y zonas rojas
- Modifico el perfil de usuario y punto de recojo, a través de la web <https://coparecojo.optimus-fleet.com> o APP Copa Recojo.
- Solicito o cancelo el recojo, hasta la hora límite establecido por cada banco, por medio de la web o APP Copa Recojo.
- Espero no más de 20 minutos por el transporte en el punto de recojo del ATO y el transporte tiene hasta 2 horas para llegar a mi punto de recojo, una vez iniciado el recorrido.
- Para la tripulación auxiliar, en curso en Clayton, el recojo se retira a las 3:31 pm.
- En caso de accidente, si el conductor está inhabilitado, llamo a los teléfonos indicados en el sticker del transporte.
- Si no utiliza el servicio de transporte**, informe a Crew Records para que deshabiliten la opción de Transporte Requerido en AIMS.

