



AIR FRANCE/KLM | ATUALIZAÇÃO SOBRE A POLÍTICA DE FLEXIBILIDADE

Caro Agente,

Com as restrições governamentais a serem levantadas e a abertura de algumas fronteiras, os clientes podem querer viajar novamente. A Air France e a KLM estão gradualmente a retomar os seus voos e a adaptar a sua política comercial. Tudo para oferecer aos seus clientes mais opções, garantindo assim a melhor solução possível para cada situação.

O que mudou?

Voos cancelados pela Air France ou KLM, independentemente da data da emissão do bilhete: Os seus clientes podem agora escolher entre três opções:

- Agendar novamente a viagem
- Pedir um voucher (EMD CDET)
- Pedir o reembolso total do bilhete

Se o seu cliente decidiu não viajar e o bilhete foi emitido até 21 de abril de 2020 inclusive, tem agora três opções:

- Agendar novamente a viagem
- Pedir um voucher (EMD CDET)
- Pedir o reembolso de acordo com as regras da tarifa aplicada

Se o seu cliente decidiu não viajar e o bilhete foi emitido a 22 de abril de 2020 ou após esta data, tem agora duas opções:

- Agendar novamente a viagem
- Pedir o reembolso de acordo com as regras da tarifa aplicada

Obviamente, incentivamos a remarcação da viagem mas compreendemos que o seu cliente não possa ainda agendar novas datas. Por isso, oferecemos um voucher (EMD CDET) que pode ser usado para uma viagem futura.

Para incentivar os seus clientes a escolher a opção do voucher, a Air France e a KLM oferecem até 15% do valor adicional do bilhete além do voucher inicial (EMD CDET) ou da reserva ainda ativa (PNR live). O valor adicional não será incluído no voucher (EMD CDET) antecipadamente, somente será aplicável quando o novo bilhete for emitido e tiver um valor total mais elevado (com taxas e suplemento) do que o valor original do voucher ou do bilhete.

Quando é que um voucher pode ser reembolsado, por exemplo se o cliente decidir não usá-lo?

- Quando a opção de reembolso está incluída nas condições originais do bilhete
- Quando o voo foi cancelado pela companhia aérea
- Quando o voucher (EMD CDET) foi utilizado parcialmente, um voucher do valor residual pode ser solicitado pelo valor restante e, em seguida, ser reembolsado.

- Quando um reembolso do voucher for solicitado, o valor adicional até 15% não é aplicável.

Como pedir o reembolso de um bilhete?

Os reembolsos diretos no GDS serão reabertos para Portugal a partir de 01 de agosto de 2020. O formulário RA continuará disponível para pedidos de reembolso mais complicados e para vouchers (EMD CDET), de acordo com a política geral de reembolso das companhias aéreas.

Informações adicionais sobre a política de novas reservas e outros tópicos relacionados com o COVID-19 disponíveis nos sites AgentConnect.biz, [Air France](https://www.airfrance.com) e [KLM](https://www.klm.com).

Cumprimentos,
AIR FRANCE / KLM

[English Version](#)

AIR FRANCE/KLM | FLEXIBILITY POLICY

Dear Agent,

With government restrictions being withdrawal and some borders opening, customers may want to travel again. Air France and KLM are gradually resuming their flights and adapting their commercial policy. All to offer their customers more options, thus ensuring the best possible solution for each situation.

What has changed?

Flights cancelled by Air France or KLM, regardless of the date the ticket was issued:

Your customers can now choose from three options:

- Reschedule your trip
- Request a voucher (EMD CDET)
- Request a full refund of the ticket

If your client has decided not to travel and the ticket was issued by April 21, 2020, inclusive, you now have three options:

- Reschedule the trip
- Request a voucher (EMD CDET)
- Request refund according to the rules of the fare applied

If your client has decided not to travel and the ticket was issued on or after April 22, 2020, you now have two options:

- Reschedule the trip
- Request refund according to the rules of the fare applied

Of course, we encourage you to reschedule your trip but we understand that your client cannot yet schedule new dates. Therefore, we offer a voucher (EMD CDET) that can be used for a future trip.

To encourage your customers to choose the voucher option, Air France and KLM offer up to 15% of the additional value of the ticket over and above the initial voucher (EMD CDET) or on the still-active booking (PNR live). The additional value will not be included in the voucher (EMD CDET) in advance, it will only be applicable when the new ticket is issued and has a higher total value (with fees and supplement) than the original value of the voucher or ticket.

When can a voucher be refunded, for example, if the customer decides not to use it?

- When the refund option is included in the original ticket conditions
- When the flight was cancelled by the airline
- When the voucher (EMD CDET) has been partially used, a voucher of the residual value can be requested for the remaining value and then refunded.
- When a refund of the voucher is requested, the additional value up to 15% is not applicable.

How to request a refund for a ticket?

Direct GDS refunds will be reopened for Portugal from 1 August 2020.

The RA form will remain available for more complicated refund requests and for vouchers (EMD CDET), under the airlines' general refund policy.

Additional information on the new booking policy and other COVID-19 related topics is available at [AgentConnect.biz](https://agentconnect.biz), [Air France](https://www.airfrance.com) and [KLM](https://www.klm.com).

Best regards,
AIR FRANCE / KLM