



## EMIRATES | ALTERAÇÕES E CANCELAMENTOS DE VIAGENS

Caro Agente de Viagens,

Em resposta à mais recente evolução do surto de COVID-19 em todo o mundo, a Emirates está a atualizar a sua política comercial e informa que todos os cancelamentos de voos têm como justificação - Force majeure.

Perante esta nova atualização informamos as opções disponíveis:

### Bilhetes não utilizados:

#### **ALTERAÇÕES:**

- Alterações/Reemissões permitidas (aplicando diferenças de tarifa e de taxas se for o caso), para o mesmo destino ou outro, para tarifa igual ou superior;
- Todas as tarifas/bilhetes emitidos até ao final deste mês (31MAR'20) podem ser reemitidos sem cobrar a penalidade de alteração;
- Endossos originais a serem substituídos por DCF FOC RODCFW1 DUE COVID-19
- Quando o passageiro ainda não sabe as novas datas, cancelar o PNR e deixar o bilhete em aberto (os bilhetes totalmente por utilizar podem ser reemitidos até fazer 1 ano da data de emissão original – não importa para viajar quando).

#### **CANCELAMENTOS:**

- De acordo com a regra da tarifa (em qualquer circunstância);
- Em alternativa (tarifas penalizadas e tarifas não reembolsáveis), é possível cancelar o PNR e deixar o bilhete em aberto para alterar/reemitir posteriormente – vide supra

### Bilhetes parcialmente utilizados:

#### **ALTERAÇÕES:**

- Infelizmente só teremos a possibilidade de proteger/remarcar gratuitamente os passageiros até uma cidade europeia (para onde tenhamos voos a operar);
- Se conseguirem remarcar na mesma classe originalmente emitida podem logo reservar e reemitir NOADC substituindo os endossos originais por INVOL RODCFW1 DUE COVID-19;
- Os que não conseguirem remarcar na mesma classe originalmente emitida, remarquem na classe mais baixa possível (dentro da mesma cabine) e enviem-nos primeiro a cópia do PNR.

**CANCELAMENTOS:**

- Pode ser mais conveniente comprar um bilhete novo (noutra companhia aérea);
- Processam (diretamente no v/GDS) o reembolso do regresso de acordo com a regra da tarifa sem cobrar a taxa de cancelamento e assinalando em Remarks INVOL RODCFW1 DUE COVID-19
- Ou seja, ao valor total emitido no bilhete descontam a tarifa OW histórica na mesma classe emitida e descontam as taxas históricas dum bilhete OW na mesma cabine; o que sobrar é o valor a reembolsar
- Se houve reemissões, as taxas de alteração anteriormente cobradas não são reembolsáveis

Caso necessite de mais informações, contacte o Departamento Comercial através do email:

[ekportugal@emirates.com](mailto:ekportugal@emirates.com) ou [lisbonsales@emirates.com](mailto:lisbonsales@emirates.com)

Com os melhores cumprimentos,  
A Direção

## **EMIRATES | CHANGES AND CANCELLATIONS OF TRAVEL**

Dear Travel Agent,

In response to the latest developments in the COVID-19 outbreak around the world, Emirates is updating its commercial policy and reports that all flight cancellations are justified - Force majeure.

In view of this new update we inform you of the options available:

### Unused tickets:

#### **CHANGES:**

- Permitted Changes/Remissions (applying fare and rate differences if applicable), for the same or another destination, for the same or higher fare;
- All fares/tickets issued by the end of this month (31MAR'20) may be reissued without penalty;
- Original endorsements to be replaced by DCF FOC RODCFW1 DUE COVID-19
- When passenger does not yet know the new dates, cancel the PNR and leave the ticket open (totally unused tickets can be reissued until 1 year from the original issue date - it does not matter for travel when).

#### **CANCELLATIONS:**

- According to fare rule (under all circumstances);
- Alternatively (fares with penalties and non-refundable fares), you can cancel the PNR and leave the ticket open for later change/reissue - see above

### Tickets partially used:

#### **CHANGES:**

- Unfortunately, we will only be able to protect/remark passengers free of charge to a European city (to where we have flights to operate);

- If you are able to reschedule in the same originally issued class you can then book and reissue NOADC replacing the original endorsements with INVOL RODCFW1 DUE COVID-19;
- Those who cannot reschedule in the same originally issued class, reschedule in the lowest possible class (within the same cabin) and send us the copy of the PNR first.

**CANCELLATIONS:**

- It may be more convenient to purchase a new ticket (on another airline);
- Process (directly on v/GDS) the refund of the return according to the fare rule without charging the cancellation fee and by ticking INVOL RODCFW1 DUE COVID-19 Remarks
- That is, the total amount issued on the ticket discounts the historic OW fare in the same class issued and discounts the historic fees of an OW ticket in the same cabin; what is left is the amount to be refunded
- If there have been reissues, the change fees previously charged are not refundable

Best regards,  
The management