



## 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 TOTALMENTE NÃO UTILIZADOS:**

#### **ALTERAÇÕES**

1. 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
2. Todas as tarifas/bilhetes emitidos até ao final deste mês (31MAR'20) podem vir a ser reemitidos sem cobrar a penalidade de alteração
3. Endossos originais a serem substituídos por DCF FOC ROCW006 DUE COVID-19
4. Quando o passageiro ainda não sabe as novas datas, cancelar/limpar 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**

1. Até fazer 1 ano da data de emissão dos bilhetes:
  - a. De acordo com a regra da tarifa (em qualquer circunstância)
  - b. Em alternativa (tarifas penalizadas e tarifas não reembolsáveis), cancelar/limpar o PNR e deixar o bilhete em aberto para alterar/reemitir posteriormente – vide supra
2. Depois de fazer 1 ano da data de emissão dos bilhetes:
  - a. Permitimos reembolso total quando o bilhete teve voos cancelados
  - b. Permitimos reembolso total quando houve restrições governamentais que impediram determinado pax de entrar em determinado território

Devido a um aumento exponencial de reembolsos diretos no GDS, a Emirates suspende temporariamente esta possibilidade. Em alternativa, por favor utilize o BSP link, sem prejuízo de ser obrigatório assinalar o montante estimado a reembolsar.

## **BILHETES PARCIALMENTE UTILIZADOS/REPATRIAMENTOS/REGRESSOS:**

### **ALTERAÇÕES**

1. Enquanto os voos em causa estiverem suspensos/cancelados (itinerário originalmente emitido) só teremos a possibilidade de proteger/remarcar os passageiros de/até uma cidade próxima para onde tenhamos voos EK a operar:
  - a. Remarcam na mesma classe de reserva originalmente emitida (ou na classe de reserva mais próxima dentro da mesma cabine) e podem logo reemitir NOADC substituindo os endossos originais por INVOL ROCW006 DUE COVID-19
2. Para datas em que há os voos em causa a operar (itinerário originalmente emitido):
  - a. Remarcam na mesma classe de reserva originalmente emitida (ou na classe de reserva mais próxima dentro da mesma cabine) e podem logo reemitir NOADC substituindo os endossos originais por INVOL ROCW006 DUE COVID-19
  - b. Querendo alterar o itinerário originalmente emitido aplicam diferenças de tarifa e de taxas (se for o caso), mas não cobram a penalidade de alteração substituindo os endossos originais por DCF FOC ROCW006 DUE COVID-19

### **CANCELAMENTOS**

1. Processam o reembolso do regresso, assinalando em Remarks INVOL ROCW006 DUE COVID-19, nestes termos:
  - a. 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
  - b. Se houve reemissões, as taxas de alteração anteriormente cobradas não são reembolsáveis

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:

### **TOTALLY UNUSED TICKETS:**

#### **CHANGES**

1. Permitted Changes/Reissues (applying tariff and fee differences if applicable), to the same or a different destination, for the same or a higher fare
2. All fares/tickets issued by the end of this month (31MAR'20) may be reissued without the penalty
3. Original endorsements to be replaced by DCF FOC ROCW006 DUE COVID-19
4. When the passenger does not yet know the new dates, cancel/clear 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**

1. Until 1 year from the date of issue of the tickets:
  - a. According to the fare rule (in all circumstances)
  - b. Alternatively (fares with penalties and non-refundable fares), cancel/clear the PNR and leave the ticket open for later change/reissue - see above
2. After 1 year from the date of issue of the tickets:
  - a. We allow full refund when the ticket has had cancelled flights
  - b. We allow full reimbursement when there have been government restrictions that have prevented a certain person from entering a certain territory

Due to an exponential increase in direct reimbursements on the GDS, Emirates temporarily suspends this possibility. Alternatively, please use the BSP link, with value to be refunded.

## **TICKETS PARTIALLY USED/REPATRIATIONS/RETURNS:**

### **CHANGES**

1. As long as the flights concerned are suspended/cancelled (itinerary originally issued) we will only be able to protect/departure passengers from/to a nearby city to which we have EK flights operating:
  - a. Reschedule in the same originally issued booking class (or in the nearest booking class within the same cabin) and then re-issue NOADC replacing the original endorsements with INVOL ROCW006 DUE COVID-19
2. For dates on which the flights concerned are operating (route originally issued):
  - a. Reschedule in the same originally issued booking class (or in the nearest booking class within the same cabin) and re-issue NOADC replacing the original endorsements with INVOL ROCW006 DUE COVID-19
  - b. Wanting to change the originally issued route apply fare and rate differences (if any) but do not charge the change penalty by replacing the original endorsements with DCF FOC ROCW006 DUE COVID-19

### **CANCELLATIONS**

1. Process the refund of the return by ticking in Remarks INVOL ROCW006 DUE COVID-19, in these terms:
  - a. To the total amount issued on the ticket discounts the historical OW fare in the same class issued historical fees of an OW ticket in the same cabin; you may refund amount not used
  - b. If there have been reissues, the change fees previously charged are not refundable

Best regards,  
The Management