



## EMIRATES | Política de reembolsos Emirates

Caro Agente,

Conforme já comunicado em momento oportuno, informamos novamente que a Emirates reativou os reembolsos automáticos em todos os GDS a 1 de Agosto de 2020. Assim, todos os pedidos de reembolso devem ser efetuados diretamente no GDS de acordo com as regras em vigor.

A Emirates não informa cálculos de reembolsos, mas estamos disponíveis para ajudar no esclarecimento de dúvidas na interpretação das regras tarifárias e do procedimento de reembolso. Nesse caso o agente de viagens deve contactar a Emirates antes de efetuar o reembolso, através do email: [ekportugal@emirates.com](mailto:ekportugal@emirates.com)

### Perguntas e Respostas

**P: Existe alguma exceção para se poder requisitar um reembolso através do BSP Link?**

**R:** Sim, excepcionalmente e apenas nos seguintes casos de reembolso:

- EMD de seating emitidos em GDS pela agência de viagens
- Travel voucher - conversão de um bilhete emitido pela agência de viagens num EMD emitido pela Emirates
- Bilhete reemitido pela Emirates com emissão original pela agência de viagens

**P: O agente de viagens pode processar o reembolso através do GDS, se o pedido tiver sido efetuado no BSP Link e o estado do Refund Application for "pendente"?**

**R:** Sim, o agente deve cancelar o Refund Application no BSP Link e processar o reembolso no GDS.

**P: O que acontece se um reembolso tiver sido processado no GDS e houver igualmente um pedido de reembolso no BSP Link?**

**R:** A Emirates rejeitará o Refund Application no BSP Link.

**P: O que acontece se o reembolso for incorretamente processado pelo agente no GDS ou no BSP Link?**

**R:** Será emitido um ADM (acrescido de uma taxa administrativa) caso o pedido de reembolso seja efetuado incorretamente .

**P: O que acontece se um reembolso for acidentalmente processado pelo agente de viagens e pela Emirates?**

**R:** A Emirates emitirá um ADM à agência de viagens para recuperar o valor do reembolso em duplicado.

Com os melhores cumprimentos,  
Emirates

## EMIRATES | Emirates Refund Policy

Dear Agent,

As already communicated in due course, we inform you again that Emirates has reactivated automatic refunds in all GDS on August 1, 2020. Therefore, all refund requests must be made directly in the GDS according to the rules in force.

Emirates does not provide refund calculations, but we are happy to assist with any questions on the interpretation of the fare rules and refund procedure. In this case the travel agent should contact Emirates before making a refund, by email: [ekportugal@emirates.com](mailto:ekportugal@emirates.com)

### Questions & Answers

**Q: Are there any exceptions to requesting a refund through BSP Link?**

**A:** Yes, exceptionally and only in the following refund cases:

- EMD seating issued in GDS by the travel agency
- Travel voucher - converting a ticket issued by the travel agency into an EMD issued by Emirates
- Ticket reissued by Emirates with original issue by the travel agent

**Q: Can the travel agent process the refund through GDS, if the request was made on BSP Link and the Refund Application status is "pending"?**

**A:** Yes, the agent must cancel the Refund Application on BSP Link and process the refund through the GDS.

**Q: What happens if a refund has been processed in the GDS and there is also a refund request on the BSP Link?**

**A:** Emirates will reject the Refund Application on the BSP Link.

**Q: What happens if the refund is incorrectly processed by the agent in the GDS or on the BSP Link?**

**A:** An ADM (plus an administration fee) will be issued if the refund application is incorrectly processed.

**Q: What happens if a refund is accidentally processed by the travel agent and Emirates?**

**A:** Emirates will issue an ADM to the travel agent to recover the duplicate refund amount.

Best regards,  
Emirates