



EMIRATES | POLÍTICA DE REEMBOLSOS E ALTERAÇÕES

Caro Agente,

A. Bilhetes totalmente não utilizados:

Alterações

1. Todas as tarifas/bilhetes emitidos até 31MAY20 com pelo menos um segmento/voo com data até 31AUG20 podem vir a ser reemitidos sem diferença de tarifa e sem cobrar a penalidade de alteração (aplicam-se diferenças de taxas se for o caso), para o mesmo destino ou outro destino dentro da mesma região
 - a. Remarcam na mesma classe de reserva originalmente emitida (ou na classe de reserva mais próxima dentro da mesma cabine) e reemitem NOADC substituindo os endossos originais por INVOL ROCW006 DUE COVID-19, mas:
 - i. É preciso que o bilhete original tenha tido voos cancelados, ou
 - ii. É preciso que tenha havido restrições/alertas governamentais que impedissem/desaconselhassem determinado país de entrar em determinado território
2. Todas as tarifas/bilhetes emitidos até 31MAY20 com pelo menos um segmento/voo com data até 31AUG20 podem vir a ser reemitidos para destinos diferentes da região original sem cobrar a penalidade de alteração:
 - a. Aplicando diferenças de tarifa e de taxas (se for o caso)
 - b. Endossos originais a serem substituídos por DCF FOC ROCW006 DUE COVID-19
3. Todas as tarifas/bilhetes emitidos a partir de 01JUN20 com viagens a iniciar a partir de 01SEP20:
 - a. Alterações/reemissões de acordo com a regra da tarifa
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. Todas as tarifas/bilhetes emitidos até 31MAY20:
 - a. Permitimos reembolso total quando o bilhete teve voos cancelados
 - b. Permitimos reembolso total quando houve restrições governamentais que impediram determinado país de entrar em determinado território
 - c. Em alternativa, cancelar/limpar o PNR e deixar o bilhete em aberto para alterar/reemitir posteriormente – vide supra

2. Todas as tarifas/bilhetes emitidos a partir do dia 01JUN20:
 - a. De acordo com a regra da tarifa

B. Vale de viagem (EMD) | Bilhetes totalmente não utilizados e bilhetes parcialmente utilizados

1. Apesar da conversão de bilhetes em vales de viagem ter sido concebida para bilhetes emitidos pela Emirates, também é uma opção para bilhetes emitidos em GDS. No entanto, esses vales (EMDs) só poderão vir a ser usados futuramente em emissões nossas (não será possível o agente de viagens usá-lo no seu sistema de reservas)
2. O vale é emitido em nome do passageiro (não é transferível) e pode ser usado para várias transações/compras/pagamentos (até ao limite do seu valor) durante 1 ano da data da sua emissão
3. Sendo o caso, enviem-nos pf a lista do n.º dos bilhetes em causa para o endereço ekportugal@emirates.com

C. 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

REEMBOLSOS A SEREM FEITOS EM BSP LINK.

Melhores cumprimentos,
A Direção

English Version

EMIRATES | REFUND AND CHANGE POLICY

Dear Agent,

Scenarios impacting tickets issued on or before 31May'20 with at least one coupon with scheduled Emirates departure on or before 31Aug'20

Flight cancellation:	Emirates flight is cancelled for a specific date or route is suspended for a continuous period of time
Travel ban:	Where there is an explicit government notification that prohibits travel from either point of journey origin or destination
Travel advisory:	There is general government advisory against non-essential travel but no travel ban.
Visa process change / Quarantine:	Visa process which required visiting an embassy/consulate OR mandatory quarantine at origin or destination
Passenger is unable to reach airport:	Countries which have a government lockdown and passengers are unable to reach airport

Changes:

Changes and Reissues are permitted with waiver of Reissue Fee & Fare difference in any RBD within the same cabin, to an alternate flight or to/from nearest EK online gateway within the same region where EK flights are operating
If passenger wishes to rebook/reissue to another region, no Reissue Fee to be collected, however Fare difference (if any) will need to be collected

Please continue to use code "**ROGW006 DUE COVID-19**"

Keep your ticket:

Original ticket can be kept with an open coupons status for 760 days from date of original ticket issue

This ticket will then be accepted at face / residual value as payment for a new ticket for any date/flight

Changes and Reissues are permitted with waiver of Reissue Fee & Fare difference in any RBD within the same cabin, to an alternate flight or to/from nearest EK online gateway within the same region where EK flights are operating

If passenger wishes to rebook/reissue to another region, no Reissue Fee to be collected, however Fare difference (if any) will need to be collected

Please continue to use code "**ROGW006 DUE COVID-19**"

Unused portion of the ticket can be refunded in full without penalty after 12 months from original date of issue, if new flight not booked prior to this date.

Refund & No-show:

For flight cancellations, travel bans and lockdowns preventing travel, unused portion of the ticket is eligible for refund without penalty. Processing delays may apply due to current backlog

REFUNDS TO BE PROCESSED IN BSP LINK.

Best regards,
The Management