



**Estimados agentes de viajes,**

A continuación les compartimos una actualización de nuestra política para los clientes afectados por COVID-19, para los tickets emitidos hasta el 31 de mayo de 2020, que tengan un cupón válido para viajar hasta el 30 de junio de 2020.

**Escenarios contemplados que impactan boletos con salida antes o el 30 de junio de 2020**

**Cancelación de vuelo:** los vuelos cancelados en donde Emirates no pueda ofrecer un vuelo alternativo o el pasajero no acepte la opción alternativa

**Prohibición del viaje:** cuando hay una notificación explícita de un gobierno que prohíbe el viaje, ya sea desde un punto de origen o de destino

**Recomendaciones de viaje:** cuando hay una recomendación general de un gobierno que se opone a viajes no necesarios, pero no llega a la prohibición de viajar

**Cambio en el proceso de visados/cuarentena:** en los casos en que el proceso de la visa requiera acercarse físicamente a una Embajada y/o Consulado, o que haya cuarentena en el origen o destino

**Pasajeros que no pueden llegar al aeropuerto:** los países que tengan un bloqueo y los pasajeros no pueden llegar al aeropuerto

**Cambios:**

Los cambios y las reemisiones son permitidas con la exención de la penalidad y diferencia de tarifa en cualquier clase (letra) dentro de la misma cabina, a un vuelo alternativo desde / hacia el punto de conexión más cercano que opere Emirates, dentro de la misma región.

Los cambios y reemisiones desde o hacia otra región conllevan exención de la penalidad , pero aplica diferencia de tarifa.

Deben continuar usando el endoso "**ROGW006 DUE COVID-19**" para todos los cambios y reemisiones, si no se agrega este endoso, se pueden generar notas de débito

**Si desea conservar su boleto original:**

- El boleto original puede ser guardado con los cupones en status Open y es válido por 760 días desde la fecha original de emisión
- El boleto luego será aceptado por su valor residual como parte de pago de un nuevo boleto. En caso de haber diferencia de tarifa, aplica
- Se permiten cambios y reemisiones con la exención de la tarifa de reemisión y la diferencia de tarifa en cualquier RBD (letra) dentro de la misma cabina, a un vuelo alternativo o hacia / desde la puerta de enlace en línea EK más cercana dentro de la misma región donde operan los vuelos EK
- Si el pasajero desea volver a reservar / reemitir a otra región, no se cobrará la penalidad de reemisión, sin embargo, será necesario cobrar la diferencia de tarifa (si corresponde)

- Continúe utilizando el código "ROGW006 DUE COVID-19"
- El boleto se puede reembolsar en su totalidad después de 12 meses, a partir de la fecha de emisión original, si el nuevo vuelo no se reservó antes de esta fecha

#### **Reembolsos y no-show:**

- Aplican las reglas y cargos por reembolso y no-show de acuerdo a la fecha original de emisión

### **Preguntas frecuentes:**

#### **¿Cómo conservar el boleto original para el futuro?**

Los clientes pueden optar por conservar su boleto y ampliaremos su validez por 760 días, desde la fecha de la reserva original. El monto de la tarifa pagada por la reserva original se aceptará para cualquier vuelo al mismo destino / región \* en cualquier momento, sin cargos durante este período. Es importante tener en cuenta que los cambios deben hacerse dentro de la vigencia de los tickets en el GDS.

#### **¿Qué debo hacer para seleccionar la opción "Conservar su boleto"?**

No es necesario mantener un segmento en el PNR para mantener el boleto válido. Podemos extender y validar los detalles del boleto durante 760 días a partir de la fecha de emisión.

#### **¿Puedo cambiar el destino del cliente con la opción "Conservar su boleto"?**

Sí, puede cambiar el destino. Será válido por un año a partir de la fecha de emisión y se puede extender por otro año, hasta 760 días.

La tarifa pagada será aceptada para cualquier vuelo al mismo destino o dentro de la misma región. Por ejemplo, si la reserva original era para Londres, puede volver a reservarla para Ámsterdam sin cargos adicionales.

#### **\*Las regiones son:**

- África
- Australasia
- Europa
- Lejano Oriente
- El Golfo, Medio Oriente e Irán
- Islas del Océano Índico
- Norteamérica
- Sudamérica
- Asia Occidental

#### **¿Hay algún cargo por cambio con cualquiera de las opciones?**

No hay cargo cuando se vuelve a reservar dentro del período de 760 días, por lo que tiene más flexibilidad para planificar con anticipación.

#### **¿Estas opciones están disponibles para boletos reservados en cualquier momento?**

Estas opciones están disponibles para reservas emitidas antes del 31 de mayo. Las reservas realizadas a partir del 1 de junio están sujetas a las condiciones de tarifa aplicables, en el momento en que se realiza la reserva.

**¿Qué sucede si no puedo viajar dentro de este período?**

Puede extender la validez por otro año. Si el cliente no puede viajar por algún motivo, puede extenderlo por otro año u optar por un reembolso en efectivo, sujeto a las condiciones de tarifa aplicables en el momento de su reserva original.

Gracias por su continuo apoyo y compromiso. Esperamos que estas opciones le faciliten las reserva de sus clientes con Emirates. Si necesita más aclaraciones o asistencia, favor contactar con nosotros.

Emirates.