



15/04/2020

Estimados Colaboradores,

Os informamos que de forma preventiva se han cancelado los vuelos de Saudia Airlines entre Madrid y Jeddah hasta el **30 de Junio de 2020**.

**Es MUY IMPORTANTE** que todas aquellas reservas con segmentos que estén en estatus: **HX, UN, NO, UC** sean **canceladas de forma inmediata de su PNR** o al menos con un mínimo de 24 horas antes de la salida del vuelo. (<http://saudia.com/travelagencies>) y **así evitar ADMS**

A continuación os detallamos las **condiciones de cambio/reembolso** para los billetes de Saudia Airlines afectados por dichas cancelaciones:

**BILLETES INTERNACIONALES:**

- El pasajero puede cambiar las fechas de su viaje, **una vez de forma gratuita**, cuando se restablezca la operativa normal de los vuelos. Para ello, solamente, debéis cancelar la reserva (incluidos los segmentos en UN) y dejar el billete con el estatus Open para poder ser cambiado con posterioridad. Insistimos en que **el cambio será de forma gratuita, solo una vez**. La nueva fecha de vuelo **deberá fijarse dentro de los 12 meses siguientes** a la fecha del vuelo original que haya sido cancelado por el COVID-19.
- En el caso de que el pasajero no quiera mantener su billete y desee que le sea reembolsado, podéis proceder al reembolso del mismo sin gastos a excepción de **las tasas no reembolsables como es el caso de la tasa E3**, como reembolso directo a través del GDS. Una vez tramitado enviadnos un correo con el nº de billete reembolsado para incluirlo en el report mensual de autorizados para evitar la creación de un ADM. En el caso de vuelos parcialmente usados deberéis calcular la parte correspondiente al /los cupón(es) no usados y las tasas correspondientes.

**BILLETES DOMESTICOS:**

- Puede optar por cambiar las fechas de su viaje una vez de forma gratuita cuando se restablezca la normal función de los vuelos. Para ello solamente debéis cancelar la reserva y dejar el billete con el estatus Open para ser cambiado con posterioridad, insistimos de forma gratuita. En el caso de optar por reembolsar hay que aplicar las condiciones de la tarifa.

Todo se encuentra detallado en el siguiente enlace: <https://www.saudia.com/covid-19>

Os seguimos prestando apoyo en:

[spainsales@saudia.com](mailto:spainsales@saudia.com)

y

[supportmadrid@saudia.com](mailto:supportmadrid@saudia.com)

**(Este mail para temas más técnicos de billetes)**

Según la urgencia del e-mail os podríamos contactar telefónicamente si así fuera necesario.

Mientras esté en activo esta situación mantendremos nuestro horario principal de **Lunes a Viernes de 9 a 17:00**

Nuestro Call Center seguirá disponible para consultas generales y reservas particulares de lunes a domingo de 09:00 a 17:00 en el teléfono **911880020**

Quedamos a vuestra disposición para todo lo que necesitéis y esperamos que vosotros y todos vuestros familiares esten bien.

.....

.....

Dear Colleagues,

We would like to inform you that as precautionary measures Saudia Airlines flights between Madrid - Jeddah have been cancelled until **30th June 2020**.



We would like to remind you that according as per the SV GDS Booking & Ticketing Policy (<http://saudia.com/travelagencies>), **all travel service providers are kindly requested to remove all HX, UN, UC and NO segments from their PNRs immediately** or at least 24 hours prior to the flight departure date, **in order to avoid any ADMS**

More info in this link of suspended flights due to Covid-19: <https://www.saudia.com/covid-19>

#### **INTERNATIONAL TICKETS**

- Waiver period: All international flight tickets with confirmed bookings for future travel.
- Cancel booking with the option to keep the passenger Ticket/EMD as credit valid to be used in the same route and class of service without any restrictions to the new date of travel and without collecting fees or fare difference\* (The ticket is valid for one year considered only from the commencement of the specified date of travel ticket).
- Changing the starting point or final destination to the nearest destination in the same area without fees or fare difference\*.
- Reroute to any other station without fees\* with the fare difference, if any.
- Refund ticket without fees (except for E3 security fees, non-refundable taxes, and airline fees).
- Revalidation/Reissue/No-show/Go-show without fees\* or fare difference\*.
- Refund/ Re-associate all ancillary service EMD without fees\*.

\* *One time only.*

#### **DOMESTIC FLIGHTS**

- Waiver period: All domestic flight tickets with confirmed bookings for future travel.
- Cancel booking with the option to keep the passenger Ticket/EMD as credit valid to be used in the same route and class of service without any restrictions to the new date of travel and without collecting fees or fare difference\*, (The ticket is valid for one year considered only from the commencement of the specified date of travel ticket).
- Reroute to any other destination without fees\* with the fare difference, if any, in addition to add VAT fees.
- Ticket and EMD refund fees and restrictions apply.
- Revalidation/Reissue/No-show/Go-show without fees\* or fare difference\* in the same class of service.
- Re-associate all ancillary service EMD without fees\*.

\* *One time only.*

We continue giving you full support in the following email addresses from Monday to Friday 09.00 to 17.00:

[spainsales@saudia.com](mailto:spainsales@saudia.com)

&

[supportmadrid@saudia.com](mailto:supportmadrid@saudia.com)

**(technical, ticketing issues)**

Thanks for your support and we hope you and your families are safe and in good health.