

17 Marzo 2020

Más flexibilidad para cambios – ahora no es necesario fijar la fecha del nuevo viaje

Debido a la situación actual provocada por el Coronavirus, la demanda de vuelos se ha reducido drásticamente y numerosos países han cambiado sus requisitos de entrada. Por ese motivo, las compañías de Lufthansa Group ajustan sus planes de vuelos y políticas de flexibilidad frecuentemente.

Para ofrecer a nuestros clientes comunes la oportunidad de flexibilizar sus planes de viajes ofrecemos una nueva política de flexibilidad.

Esta política se aplica a los pasajeros que quieren posponer su viaje, pero no conocen todavía las fechas del nuevo viaje.

Esta nueva política de flexibilidad (TWP2008) es válida para todos los pasajeros con un vuelo reservado para viajar hasta el día 30 de abril 2020, y con billetes OS/LH/LX/SN/EN (257-/220-/724-/082-/101 emitidos hasta el día 12 de marzo 2020 inclusive

- Es necesario cancelar los vuelos de la reserva actual, pero el billete sigue válido.
- Se puede reservar los nuevos vuelos más adelante y reemitir los billetes existentes para las nuevas fechas de viaje.
- Se permite cambio de origen y destino del billete, pero no un cambio de nombre
- Se permite reservar el nuevo billete en cualquier clase de reserva en la misma clase de servicio.
- Se debe tarificar el nuevo billete con la tarifa aplicable y cobrar la diferencia de tarifa con el antiguo, si la hubiera.
- El nuevo billete se rige por las condiciones de la nueva tarifa
- Fecha límite para efectuar la nueva reserva y reemitir los billetes: 1 de junio 2020
- Nueva fecha de viaje, según la fecha de validez del billete original o hasta el 31 de diciembre de 2020 (la fecha más temprana)
- Para facilitar la gestión del PNR más adelante, recomendamos que mantengas la reserva activa, si tu GDS lo permite.

En Amadeus, por ejemplo, se hace utilizando un elemento MEMO.

o Input: RU1AHK1FRA31DEC/CORONA TWP2008

o Output: MIS 1A HK1 FRA 31DEC-CORONA TWP2008

Publicaremos instrucciones más detalladas de cómo hacer la nueva reserva y reemitir en breve en irreg.lufthansaexperts.com

NUEVA ACTUALIZACION CoVid19 LUFTHANSA GRUPO

Billetes emitidos antes del 5 de marzo en LIGHT o sin opción de cambio

- . Billetes con placa LH, LX, SN, OS y EN (257-, 220-, 724-, 082- 101)
- . Fecha de viaje entre 05 de marzo 2020 y 30 de abril de 2020
- . No tengan ningún vuelo cancelado

Permitido un cambio de fecha gratuito SIN PENALIZACION para volar antes del 31 de diciembre 2020.

*Las agencias podéis hacer la reemisión pagando la diferencia de tarifa/tasas si la hay poniendo en **endosos TWP2006***

- . Cambio y reemisión realizados antes de la fecha de salida del primer cupón)

Billetes emitidos antes del 5 de marzo en Classic, Flex o con opción de cambio con una penalización

- . Billetes con placa LH, LX, SN, OS y EN (257-, 220-, 724-, 082- 101)
- . Fecha de viaje entre 05 de marzo 2020 y 30 de abril de 2020
- . No tengan ningún vuelo cancelado

Permitido un cambio de fecha y ruta (origen destino un Bilbao Frankfurt por un Sevilla Copenhagen) de manera gratuito SIN PENALIZACION para volar antes del 31 de diciembre 2020.

*Las agencias podéis hacer la reemisión pagando la diferencia de tarifa/tasas si la hay poniendo en **endosos TWP2006***

- . Cambio y reemisión realizados antes de la fecha de salida del primer cupón)

Billetes emitidos a partir del 6 de marzo al 31 de marzo de 2020, con vuelos operados por OS/LH/LX/WK/SN/EW/4U/EN incluidos códigos compartidos (con cualquier compañía)

- . Billetes con placa LH, LX, SN, OS y EN (257-, 220-, 724-, 082- 101)
- . Fecha de viaje entre 06 de marzo 2020 y 25 de marzo de 2021
- . Light (sin opción a cambio), Classic o billetes que permiten cambios con penalización

*permitidos cambios sin penalización, misma ruta. Incluir en **endosos TWP 2007.***

Billetes con al menos un segmento de vuelo cancelado, dos opciones con placa LH, LX, OS, SN y EN;

1. **El cliente desea viajar**, ofrecer alternativa con cualquier compañía del Grupo Lufthansa (LH, LX, OS, SN, EN o EW) en la misma cabina que el billete original (no hace falta respetar la clase).
Reemisión sin gastos, involuntaria, incluyendo en endosos SKCHG + número de vuelo cancelado + fecha.
2. **El cliente no desea viajar**, reembolso directo por Amadeus incluyendo la tasa YR, incluyendo en endosos el número y la fecha del vuelo cancelado.
3. Billetes afectados por una cancelación y reemitidos por LHG... si el pasajero no acepta los nuevos vuelos ... pedir reembolso indirecto involuntario a través de BSP link.

Recuerdo que, en caso de **cancelación de vuelo**, puedes efectuar un reembolso directo por Amadeus incluyendo la tasa YR, indicando en endosos el número y la fecha del vuelo cancelado.