



CAMBIOS DE VUELOS PARA FECHA FUERA DEL SISTEMA: 20/03/2020

Estimados colaboradores,

Con el fin de dar más posibilidades a los clientes todos aquellos que quieran cambiar sus vuelos cancelados para fechas donde el sistema aún no las recoge (2021) podrán hacerlo poniéndose en contacto con nosotros para anotar todos los datos de las reservas y poder hacer los cambios en las fechas deseadas.

Muchas gracias por su colaboración.

Un saludo,

El equipo de Binter

Para más información puede contactar en el
902 570 114
o en el email
binter@swgsa.com



Actualización situación COVID-19 | Vuelos con Banjul sábado 21 de marzo
Estimados colaboradores,

De cara al tratamiento especial que tendrán nuestros últimos vuelos con Banjul (ida o vuelta) del próximo sábado 21 de marzo (cancelamos la operativa de vuelos del 28 de marzo al 30 de mayo), les trasladamos la siguiente información:

- Vuelo de ida: el Gobierno de Gambia ha establecido restricciones a la entrada de pasajeros extranjeros, que incluyen la obligación de permanecer en cuarentena al llegar al país. Por tanto, recomendamos que las agencias de viajes con reservas afectadas o clientes potenciales consulten con las administraciones oficiales del país las citadas condiciones de acceso.

- Vuelo de vuelta: se han establecido restricciones de entrada en España a pasajeros no residentes en la zona Schengen (UE + Liechtenstein, Islandia, Noruega y Suiza). Por lo tanto, no será permitida la entrada a ciudadanos de Gambia o de otras nacionalidades no Schengen, salvo que se encuentren en alguno de los casos exceptuados por el Gobierno español (personal sanitario, humanitario, diplomáticos, militares, etc.).

Es por ello que aconsejamos que las agencias con reservas afectadas se pongan en contacto con sus clientes. En los casos de pasajeros que no pudieran volar según los criterios anteriormente mencionados, se les ofrecerá como única opción el reembolso del billete, no siendo posible en esta ocasión el cambio de fecha.

Atentamente,

El equipo de Binter

Para más información puede contactar en el
902 570 114
o en el email
binter@swgsa.com



Actualización situación COVID-19 | Declaración responsable para viajar entre islas
Estimados colaboradores,

Les informamos que según lo publicado hoy en el BOE en relación a que a partir de mañana, para poder viajar entre islas, y teniendo en cuenta que estos viajes solo están permitidos para determinadas situaciones, el pasajero deberá cumplimentar y entregar a la compañía un formulario de declaración responsable acerca del motivo de su viaje (documento adjunto).

Las causas por las que se permite el viaje son las siguientes:

Asistencia a centros, servicios y establecimientos sanitarios.

Desplazamiento al lugar de trabajo para efectuar su prestación laboral, profesional o empresarial.

Retorno al lugar de residencia habitual.

Asistencia y cuidado a mayores, menores, dependientes, personas con discapacidad o personas especialmente vulnerables.

Desplazamiento a entidades financieras y de seguros.

Por causa de fuerza mayor o situación de necesidad.

Cualquier otra actividad de análoga naturaleza.

Garantizar el abastecimiento de bienes y servicios a la población (esta causa no deberá realizarse individualmente).

Además, los pasajeros que incumplan con la obligación de cumplimentar la declaración responsable o con las causas que justifican el desplazamiento, serán identificados por la compañía y comunicados a la Dirección General de Seguridad y Emergencias del Gobierno de Canarias, que adoptará las medidas que procedan.

Es por ello que les rogamos encarecidamente que hagan llegar dicha declaración a todos vuestros clientes.

Atentamente,

El equipo de Binter

[Descarga aquí la declaración del motivo del viaje](#)

Actualización situación COVID-19



Estimados colaboradores,

A continuación les comentamos las principales novedades informativas en relación a la evolución de la situación provocada por el COVID-19 y el efecto de la aplicación del Real Decreto 463/2020.

Flexibilización de política de cambios:

Hemos procedido a ampliar el periodo de la flexibilización de política de cambios hasta el 31 de mayo de 2020.

Les recordamos que esta flexibilización permitirá el cambio de fecha de vuelo sin penalización para el pasajero, aun cuando las condiciones originales de su tarifa no lo permitieran, teniendo en cuenta los siguientes requisitos actualizados:

- Reservas para vuelos entre hoy y el 31 de mayo de 2020.
- Cambios para volar hasta el 31 de diciembre de 2020.
- Solo un cambio de fecha permitido.
- Misma ruta.
- Sujeto a disponibilidad de la clase original o abono de la diferencia entre tarifas. En caso de tarifas con penalización, el cobro de la penalización queda exento.
- Cambio a realizar antes de la salida programada del vuelo.

Esta medida excepcional es de aplicación para todas nuestras rutas interinsulares, nacionales e internacionales. Con ella tratamos de dar a nuestros clientes comunes la posibilidad de posponer su viaje a un momento futuro en el que la situación sanitaria haya sido superada.

[¿Cómo realizar el cambio?](#)

Todos los casos se tratarán como reemisiones manuales (no ATC) exentas de penalización. La operativa a seguir es la siguiente:

- 1) Se recupera la reserva original, se introduce el nuevo o nuevos segmentos y se procede a realizar la tarificación (FXP) de los mismos.
- 2) Se modifica de forma manual el TST:
 - Si la reemisión es a coste cero porque no hay diferencia de tarifa, se realiza la TRX TTI/EXCH para convertir el TST a cero.
 - Si la reemisión lleva asociado un importe por diferencia de tarifas, se realiza la TRX TTI/EXCH y se actualiza el TST con el importe que se cobrará al cliente, indicando la cantidad a cobrar al pasajero con la TRX TTK/TEUR (p.ej. TTK/TEUR10.00).
- 3) Se incluye en el PNR el campo FO con los datos del billete original FO*NºlíneaFA (p.ej. FO*L8).
- 4) Se incluye el campo FPO con la forma de pago original y la nueva forma de pago si hubiera diferencia a cobrar.
- 5) Se incluye el elemento RM Coronavirus.
- 6) Se finaliza la reemisión con la TRX TTP.

Grupos:

Como consecuencia de la aplicación del RD y el cumplimiento de sus exigencias por nuestra parte, nos vemos obligados a cancelar todos los bloqueos en clase YD para el mercado interinsular. En breve se enviará un mensaje a través de la aplicación de mensajería de Grupos informando de dicha cancelación.

Aprovechamos para informarles que hasta nuevo aviso, esta aplicación de mensajería será la única vía de comunicación para tratar todos los temas relativos a reservas de grupos, no atendiéndose las llamadas de teléfono.

Dado que la evolución de la situación actual es incierta, es muy probable que se sigan realizando nuevos ajustes que contribuyan a minimizar su impacto. En este sentido, y si bien continuaremos informando vía comunicados de los cambios más relevantes, les recordamos que dispondrán de la

información más actualizada en relación a este asunto en nuestra extranet de agencias.

Atentamente,

Departamento de Canales de Distribución

* Podrán ver todos los comunicados en: agencias.bintercanarias.com

Teléfono Soporte Agencias: 902 100 782

Número 218

viernes, 13 de marzo de 2020

BINTER. Actualización situación Coronavirus.

Actualización situación

COVID-19

Estimados colaboradores,

Como consecuencia de los cambios que está provocando la expansión del COVID-19, y que han llevado a una notable reducción de la demanda aérea, hemos adoptado medidas orientadas a tratar de minimizar el impacto en nuestra clientela común así como a ajustar nuestra operatoria para afrontar la actual situación.

Flexibilización de política de cambios:

Hemos procedido a modificar temporalmente las actuales condiciones de las tarifas no flexibles, dotándolas de la posibilidad de realizar determinados cambios que beneficien a nuestros clientes actuales y futuros.

Esta flexibilización permitirá el cambio de fecha de vuelo sin penalización para el pasajero, aun cuando las condiciones originales de su tarifa no lo permitieran, teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

- Reservas para vuelos entre el 12 y el 31 de marzo de 2020.
- Para volar hasta el 31 de diciembre de 2020.
- Solo un cambio de fecha permitido.
- Misma ruta.
- Sujeto a disponibilidad de la clase original o abono de la diferencia entre tarifas. En caso de tarifas con penalización, el cobro de la penalización queda exento.
- Cambio a realizar antes de la salida programada del vuelo.

Esta medida excepcional es de aplicación para todas nuestras rutas interinsulares, nacionales e internacionales.

Con ella tratamos de dar a nuestros clientes comunes la posibilidad de posponer su viaje a un momento futuro en el que la situación sanitaria haya sido superada. Asimismo, los

clientes podrán continuar comprando vuelos durante este periodo en tarifas no flexibles y contar con la ventaja de disponer de un cambio sin penalización si la situación sanitaria sigue siendo complicada en el momento de su viaje.

¿Cómo realizar el cambio?

Todos los casos se tratarán como reemisiones manuales (no ATC) exentas de penalización.

La operativa a seguir es la siguiente:

1. Se recupera la reserva original, se introduce el nuevo o nuevos segmentos y se procede a realizar la tarificación (FXP) de los mismos.

2. Se modifica de forma manual el TST:

- Si la reemisión es a coste cero porque no hay diferencia de tarifa, se realiza la TRX TTI/EXCH para convertir el TST a cero.

- Si la reemisión lleva asociado un importe por diferencia de tarifas, se realiza la TRX TTI/EXCH y se actualiza el TST con el importe que se cobrará al cliente, indicando la cantidad a cobrar al pasajero con la TRX TTK/TEUR (p.ej. TTK/TEUR10.00).

3. Se incluye en el PNR el campo FO con los datos del billete original FO*NolíneaFA (p.ej. FO*L8).

4. Se incluye el campo FPO con la forma de pago original y la nueva forma de pago si hubiera diferencia a cobrar.

5. Se incluye el elemento RM Coronavirus.

6. Se finaliza la reemisión con la TRX TTP.

Ajuste de programación:

Adicionalmente, nos estamos viendo obligados a realizar ciertos ajustes en nuestra programación, los cuales han empezado a ser efectivos a partir de hoy y afectarán a todos los mercados en los que operamos.

Hablamos tanto de cancelaciones como de cambios de programación, cuyas reservas afectadas recibirán el habitual aviso por cola para que el canal emisor informe a sus clientes y realice las regularizaciones correspondientes, dándole las opciones frecuentes de cambiar el vuelo para otra fecha o solicitar el reembolso.

Grupos:

Para cualquier gestión sobre grupos, deberán dirigirse directamente al Departamento responsable a través del servicio de mensajería correspondiente.

Dado que la evolución de la situación actual es incierta, es muy probable que se sigan realizando nuevos ajustes que contribuyan a minimizar su impacto. En este sentido, y si bien continuaremos informando vía comunicados de los cambios más relevantes, les recordamos que dispondrán de la información más actualizada en relación a este asunto en nuestra extranet de agencias.

En la confianza de que esta situación se supere y volvamos a la normalidad lo antes posible, os agradecemos vuestra colaboración y os rogamos la máxima difusión de estas medidas entre vuestros agentes, los cuales podrán contar en todo momento con el apoyo de nuestro equipo comercial para lo que puedan necesitar.

Atentamente,

Departamento de Canales de Distribución

Para más información puede contactar en el 902 570 114 o en el email binter@swgsa.com