



## BSPLINK para procesos de reembolso.

Estimados Colaboradores:

Debido al gran volumen de solicitudes de reembolso mediante sus GDS, Emirates suspende temporalmente la herramienta de reembolso vía GDS.

Los reembolsos se podrán procesar a través de la herramienta del BSPLINK

Muchas gracias por su continuo apoyo en esta época sin precedentes.

Emirates Airlines.



**23/03/2020**

**Estimado Colaborador**

Como nuestro valioso y leal colaborador, deseamos informarle sobre las últimas novedades en Emirates debido al brote de COVID-19.

El mundo literalmente ha entrado en cuarentena y la situación actual no tiene precedentes.

Nunca antes nuestra industria, ni el mundo, habían enfrentado una crisis de esta envergadura desde un punto de vista global de salud, social y económico.

El 23 de marzo, el gobierno de los EAU ordenó la suspensión en 48 horas de todos los vuelos de pasajeros al país durante dos semanas. Esta es una medida para proteger a las comunidades de una mayor propagación de COVID-19. De acuerdo con esta directiva, Emirates suspende temporalmente todos sus vuelos de pasajeros a partir del 25 de marzo de 2020.

Estamos siguiendo muy de cerca la situación, y nos mantenemos en contacto regular con todas las autoridades relevantes, para asegurarnos de implementar las últimas directrices. Tan pronto como las circunstancias lo permitan, restableceremos nuestros servicios para pasajeros.

Para poder ayudar a los clientes afectados por la situación, hemos actualizado nuestra política de reembolso y cambio, como se adjunta. Nuestro equipo comercial continuará trabajando estrechamente con usted para guiarle a través de estas opciones y brindarle toda la información que necesita.

Como aerolínea global, estamos muy comprometidos en reducir el impacto en nuestros clientes y colaboradores. Con su apoyo y colaboración, estamos seguros de que saldremos de este período sin precedentes en la industria de las aerolíneas y los viajes, bien preparados para la vuelta a la normalidad.



Estimados Colaboradores

Durante estos tiempos difíciles, Emirates está siguiendo muy de cerca el desarrollo de la situación del coronavirus.

Como estamos experimentando un gran volumen de llamadas y correos electrónicos, os agradecemos vuestra paciencia y comprensión si nuestro tiempo de respuesta es más largo de lo habitual.

Ante estas circunstancias extraordinarias del COVID19 el siguiente comunicado reemplaza todos los comunicados anteriores

Esta normativa aplica para las tarifas individuales ya sean publicadas o privadas. Para grupos rogamos contacte con el departamento de grupos de Emirates.

## POLÍTICA DE REEMBOLSO Y CAMBIO

### **Billetes emitidos hasta el 31 de marzo de 2020 inclusive**

Escenarios que afectan al cambio

Prohibición de viajar:

Cuando existe una notificación explícita del gobierno que prohíbe viajar desde el punto de origen o destino del viaje

Advertencia sobre viaje:

Existe una advertencia general del gobierno contra los viajes no imprescindibles, pero no existe prohibición de viajar.

Cambio de procedimiento de Visado / Cuarentena:

Procedimiento de Visado que requiera visitar una embajada/consulado o cuarentena obligatoria en origen o destino



El pasajero no puede llegar al aeropuerto:

Países que tienen un bloqueo gubernamental debido al cual los pasajeros no pueden llegar al aeropuerto

Cancelación de vuelos:

Vuelos cancelados a los que Emirates no puede ofrecer un vuelo alternativo o una opción aceptable para el pasajero

Cambios:

1.- Se permiten cambios y reemisiones a cualquier origen o destino dentro de la validez del billete sin penalización por reemisión. Aplica cualquier posible diferencia de tarifa a la hora de retarificar el nuevo billete.

Mantén tu billete:

1.-El billete original se puede mantener abierto de la siguiente manera:

. Billete sin utilizar – El billete es válido por un año desde la fecha de emisión.

. Billete parcialmente utilizado – El billete es válido por un año desde la fecha del primer viaje de ida.

2.-Este billete se aceptará en su valor nominal/residual como parte de pago de un nuevo billete.

Cuando se deja el billete original abierto, es importante cancelar los antiguos vuelos de la reserva que el cliente no vaya a utilizar para evitar noshow.

La reemisión hay que hacerla como máximo un año después de la fecha de emisión del billete original, para viajar en cualquier momento, siempre y cuando las nuevas fechas aparezcan en el sistema de reservas (GDS). Recordamos que no se aplicará la penalización por cambio pero sí cualquier posible diferencia de tarifa.



#### Reembolso & No Show:

- 1.-Se aplicarán las reglas y penalizaciones correspondientes por reembolso y No Show según la fecha de emisión del billete original
- 2.-Billetes no reembolsables: No aplica reembolso, sin embargo el pasajero puede usar la opción de utilizar su billete en un futuro.
- 3.-Billetes reembolsables: Penalización por reembolso en caso de que proceda y reembolso parcial o el pasajero puede usar la opción de utilizar su billete en un futuro.

#### **Billetes emitidos a partir del 01 de abril de 2020 inclusive**

#### Cambios:

- 1.-Cambios y reemisiones permitidas según las condiciones de la tarifa.

#### Mantén tu billete:

- 1.-El billete original no utilizado se puede dejar abierto hasta un año a partir de la fecha de emisión.
- 2.-Este billete se aceptará en su valor nominal / residual como parte de pago de un nuevo billete. Diferencia de tarifa aplicable, si corresponde.

#### Reembolso & No Show:

- 1.-Se aplicarán las reglas y penalizaciones correspondientes por reembolso y No Show según la fecha de emisión del billete original.

Muchas gracias por su colaboración.

Emirates Airline.

<https://i.emlfiles4.com/cmpimg/t/s.gif>



Viajar más tranquilo  
sin penalizaciones  
por cambios.  
Emisiones entre el  
5 y el 31 de marzo.



**Estimados Colaboradores:**

Para volar mejor y más tranquilo, hemos eliminado las penalizaciones por remisión de billetes emitidos entre el 5 de marzo y el 31 de marzo a cualquiera de nuestros destinos.

**Condiciones:**

- Emisión desde el día 5 de marzo hasta el 31 de marzo en cualquiera de nuestras tarifas, independientemente de la fecha de viaje.
- En caso que el pasajero quiera hacer un cambio de fecha o de ruta, no se cobrará la penalización por remisión del billete. Se debe cobrar la diferencia en la tarifa y las tasas.
- La remisión del billete se debe hacer sobre la misma tarifa o superior, hasta la fecha máxima disponible en el GDS.
- En caso de cancelación, se debe cobrar la penalización aplicable a la tarifa.
- En la remisión del billete se debe indicar el código de aprobación **"RODCFW1 DUE COVID-19"**.
- Los billetes con tarifa especial de grupo no aplican para esta oferta.
- Esta promoción sólo es válida para billetes emitidos a partir del 5 marzo y hasta el 31 de marzo.

FLY BETTER.

Muchas gracias por su colaboración.

Emirates Airline.



## Suspensión temporal de la ruta España Dubái y ruta Barcelona México.

Estimados Colaboradores:

Debido a la Pandemia provocada por el virus COVID-19, Emirates suspende la ruta España Dubái y la ruta España México hasta el 30 de abril de 2020 con el siguiente detalle:

Para la ruta de Madrid, el último vuelo que se operará será 17 de Marzo EK141/142

Fé de erratas: Para la ruta de Barcelona, el último vuelo que se operará será 20 de Marzo EK 256 únicamente

### Billetes parcialmente utilizados

Aquellos pasajeros que tienen los billetes parcialmente utilizados que se encuentran en el destino y necesitan anticipar su regreso a España ofrecemos las siguientes opciones:

Modificar el regreso para los vuelos que aún se están operando y aparecen arriba mencionados, sin coste adicional, reservando con EK en la clase más baja disponible, siempre y cuando sea la misma cabina. Remitir el billete como INVOL REISSUE DUE TO (especificar fecha / número de vuelo) ROUTE SUSPENSION. Por ejemplo: pasajero que regresa DXBMAD y necesita anticipar el vuelo puede cambiarlo al 19MAR20 en el EK255. En este caso EK no se hará cargo del transporte entre BCN - MAD



Si ya no hay vuelos EK para España (durante el periodo 20 de Marzo - 30 de Abril 2020), autorizamos modificar la vuelta al destino EK más cercano posible a España sin coste adicional en una conexión de EK en la clase más baja disponible, siempre y cuando sea la misma cabina. Remitir el billete como INVOL REISSUE DUE TO (especificar fecha / número de vuelo) ROUTE SUSPENSION. EK no se hará cargo del posible transporte con otra compañía aérea ni tampoco de transporte por tierra

Para la remisión del billete vía algún otro país, deben asegurarse de que no hay restricciones en dicho país o posibles cierres de fronteras por la situación actual del COVID-19.

#### Billetes sin utilizar

Para aquellos pasajeros que no han comenzado a volar y debido a éstas circunstancias extraordinarias, pueden hacer un cambio sin la penalización que indica la regla de la tarifa, pero hay que cobrar cualquier posible diferencia de tarifa / tasas en el momento de la retarifación del nuevo billete. Se permite cambio de ruta y el viaje tiene que ser en los próximos 11 meses. En la reemisión hay que indicar RODCFW1 DUE COVID-19.

No es necesario que envíen el número de billete remitido a Emirates

Esta política aplica para los billetes de tarifa individual y no aplica para las tarifas especiales de grupo. Para grupos por favor contacte al correo [grpSpain@emirates.com](mailto:grpSpain@emirates.com)

Muchas gracias por su colaboración.