

Madrid, 29/04/2020

Actualización de las disposiciones comerciales como consecuencia de la crisis del Coronavirus COVID19 y la suspensión del tráfico aéreo con Marruecos.

Con motivo de la aparición del Coronavirus COVID-19, se han puesto medidas especiales para asistir a los clientes viajando a zonas de riesgo. Se está dando seguimiento continuo de la evolución de la situación que ha llevado a la cancelación de vuelos internacionales, por lo que Royal Air Maroc actualiza las disposiciones actuales:

- 1 Cambio gratuito de fechas para los billetes emitidos antes del 31 de mayo afectados por las cancelaciones a consecuencia de la crisis del COVID-19, en toda la red de Royal Air Maroc.
- Fechas de vuelo del billete afectado: hasta al 31 de Agosto 2020 incluido.
- Nuevas fechas de viaje: hasta el 31 de octubre 2020, con la posibilidad de prolongar el vuelo de vuelta para igualar los días de estancias del billete original. Misma clase de reserva y destino.

Para vouchers:

1. Conservar los billetes de stock 147 en status "open for use" para ser utilizados posteriormente a la fecha de vuelo afectado por una cancelación.
Para billetes emitidos con salida anterior al 30 de junio 2020.
 - Los billetes donde ninguno de los tramos se han utilizado: validos 12 meses desde la fechas de emisión.
 - Los billetes parcialmente utilizados: validos 12 meses a partir de la fechas del primer vuelo.

Recomendamos conservar el PNR con la función Retain PNR.

Los códigos a utilizar son:

Amadeus: RU 1A(número de pasajeros)(ciudad de vuelo)(fecha de vuelo)(texto libre)/P (posición del pasajero)

Ejemplo para un pnr con 2 pasajeros: RU 1A HK2 PAR 31/DUE TO CORONAVIURS/
P1-2

Sabre: 0OTHYYGK1PAR31DEC

Galileo (Travelport): RT.T/31DEC*OPEN PNR DUE TO CORONAVIRUS

Estos billetes se podrán utilizar para viajes posteriores en la misma ruta u otro destinos ofrecidos por Royal Air Maroc (se aplica la diferencia tarifaria si existiese)

Procedimientos para utilizar los billetes en “open for use”

- Reservar los nuevos vuelos, tarificar la reserva.
- Proceder a la nueva emisión a 0 únicamente si la reserva está en la misma clase, mismo recorrido y misma tarifa que el billete original.
- Cobrar la diferencia de tarifa si el billete está en una tarifa superior o en un recorrido distinto autorizado.
- Indicar en la casilla de endosos: “EXCH DUE TO COVID19”

2. Emisión de EMD por el valor total del billete original,

- Amadeus

Emisión por la agencia de viajes de un EMD por el valor del billete original para viajes posteriores.

Validez 12 meses.

En la casilla de comentarios: DUE TO COVID-19

- Otros GDS:

Emisión del EMD por parte de Royal Air Maroc por el valor total del billete inicial para viajes posteriores.

Validez 12 meses.

Para tramitar el EMD se debe enviar un correo a callcenter@royalairmaroc.com

Par cualquier otra gestión de voucher por favor escriban a: callcenter@royalairmaroc.com

Un saludo

Royal Air Maroc
Departamento Comercial

Royal Air Maroc Madrid en Calle Alcalá, n. 52, 1ª pl. - 28014 Madrid – Comercial 91 548 78 31/ 13
Royal Air Maroc Barcelona Ronda Sant Pere, n. 19-21, 2ª pl. - 08010 Barcelona – Comercial 93 270 20 72/ 74
Royal Air Maroc Aeropuerto Málaga 952 974 565

