

## Acciones vigentes derivadas de COVID

Esta versión sustituye a todas las versiones anteriores.

Esta guía es para clientes con billete emitido (075) cuyos vuelos continúan operando a/desde los destinos abajo indicados:

### 1. Pasajeros individuales en general hacia/desde cualquier destino de la red de grupo Iberia

**Se trata de pasajeros que ya habían adquirido sus billetes, no para reservas nuevas.**

- a. Fecha emisión de billete: hasta el día 11 de marzo
- b. Fechas vuelos: 1 marzo al 30 de abril
- c. Cambios sin penalización ni diferencia tarifaria: del 6 de marzo al 30 de noviembre
- d. Blackouts: Cambios no válidos para vuelos del 3/04 al 13/04, 30/04 al 02/05, 16/06 al **15/08**, 09/10 al 12/10
- e. Cambios de ruta: No
- f. Reembolsos: No se aceptan reembolsos.
- g. Voucher: SI para viajes futuros hasta 31 de Diciembre 2020
- h. Cambios de nombre: NO
- i. Indicaciones adicionales: sólo 1 cambio de fecha por pasajero

**2. Cambios de horarios menores a 2 horas:** no aplica la posibilidad de compensación ni reembolsos. Se le puede ofrecer un cambio de vuelo bajo la política general del 261.

### 3. Grupos de vuelos que siguen operando desde/hacia cualquier destino de la red de grupo Iberia con fecha de vuelo hasta el día 30 de Abril

- a. **Grupos no emitidos que entran en penalización por cancelación.**
  - a. **Agencias:** Exoneración de ADM bajo compromiso de emisión de grupo por valor igual o superior a la penalización antes del 31/12/2020.
  - b. **Directos:** No pierde depósito ingresado bajo compromiso de emisión de grupo por valor igual o superior a la penalización antes del 31/12/2020.
- c. **Grupos emitidos que no permiten reembolso.**

#### AGENCIAS

- **Cambios** sin penalización ni diferencia tarifa hasta el 31 de diciembre 2020, salvo Blackouts o cambio de ruta.

- **Blackouts / cambios:** exigen recotización por igual o mayor valor para vuelos del 3/04 al 13/04, 30/04 al 02/05, 16/06 al **15/08,**
- Cambios de ruta: permitidos con recotización por valor igual o superior hasta el 31/12/20 (se marcaran los billetes con una nota TRMK para uso futuro. La agencia podrá reemitir utilizando el billete como parte pago)
- Reembolsos: No se aceptan reembolsos (a partir de 31/12/20 sólo tasas)
- Cambios de nombre: autorizados

#### DIRECTO

- **Cambios** sin penalización ni diferencia tarifa hasta el 31 de diciembre 2020, salvo Blackouts o cambio de ruta.
- **Blackouts / cambios:** exigen recotización por igual o mayor valor para vuelos del 3/04 al 13/04, 30/04 al 02/05, 16/06 al **15/08,** 09/10 al 12/10 recotización
- Cambios de ruta: permitidos con recotización por valor igual o superior hasta 31/12/20
- Cambios de nombre: permitidos
- Reembolsos: No
- EMD: En el caso de no tener fechas previstas EMD por el total del grupo, reembolsando los billetes para uso hasta el 31/12/20

#### **Para clientes de Iberia con vuelos cancelados se aplicará la siguiente normativa en la que se ofrecen las siguientes alternativas:**

- a. Cambios de ruta: Permitidos hasta la fecha de cancelación de vuelo
- b. Cambios de fecha: hasta el 30 de noviembre
- c. Blackouts: Cambios no válidos para vuelos del 3/04 al 13/04, 30/04 al 02/05, 16/06 al 15/09, 09/10 al 12/10
- d. **Voucher:** SI para viajes futuros hasta 31 de Diciembre 2020

Las reservas de los clientes afectados recibirán un UN (no opera).

No habrá acople de forma proactiva, salvo que la alternativa sea en vuelos de Iberia. Recordamos que la protección en compañías distintas a Iberia **SOLAMENTE** se puede hacer durante las últimas 48 horas antes de la salida del vuelo original.

Adjuntamos tabla, que se actualizara si hay cambios, con las compañías que nos permiten acople más allá de las 48 horas mencionadas recordando que debe ser **EN LA MISMA CABINA Y EN LA CLASE MAS BAJA:**

<b>RUTAS</b>	<b>COMPAÑÍA AEREA</b>	<b>VALIDEZ*</b>
LON-TLV-LON	BA	31MAR
LON-USA-LON	BA, AA	31MAR

**\*Sujeto a posibles cancelaciones de la compañía operadora**

### **Información importante**

Debido a la situación actual, con cambios rápidos en el entorno y que podría suponer en algún caso cambios de avión, horarios y otras situaciones, sugerimos estar atentos a los avisos que puedan llegar relativos a las reservas de los clientes.

**En el día de hoy se ha facilitado una guía para la autogestión de los cambios por parte de las agencias de viaje para ganar en agilidad. Ya está disponible en la web de agencias.**

Estimado colaborador,

Tras la comunicación por parte del Gobierno de Estados Unidos de prohibir la entrada en US de ciudadanos extranjeros que hayan pasado por el territorio Shengen en los últimos 14 días, **IBERIA** comunica que, al menos de momento, **mantiene sus operaciones entre Madrid y Estados Unidos**. Esto permitirá el regreso de ciudadanos americanos a su país, así como el regreso de aquellos clientes españoles y europeos que estén EEUU, que tengan o adquieran un billete y deseen hacerlo.

La normativa del Gobierno de Estados Unidos permite la entrada de nuestras tripulaciones, por lo que la operación podrá desarrollarse con normalidad.

Recordamos la importancia de estar atentos a la información publicada en los sistemas sobre nuestras operaciones,

## Autogestión cambios involuntarios y reemisiones

Para facilitar y agilizar la **autogestión** por parte de las agencias **autorizamos la reemisión dentro de la [normativa vigente del COVID 19](#)** y de acuerdo a lo estipulado en ella sin necesidad de contactar con el call center.

- Billetes en código 075 , vuelos IB I2 YW
- Reserva y reemisión en la misma clase que el vuelo original (excepto U,G,P,X) o una clase más baja disponible en la misma cabina.
- La agencia realizará la reemisión a coste 0.
- La agencia por su parte debe incluir:
  - CAMPO ENDOSOS /FE: **INVOL REROUT TO COVID19** – AMADEUS
  - EB: **INVOL REROUT TO COVID19** - GALILEO
  - **WFRX0752342342345/SC#ED/ INVOL REROUT TO COVID 19** -SABRE (SC CHNG FAST PATH)
  - **WFR0752342342345+PQ1#ED/ INVOL REROUT TO COVID 19** -SABRE
  - HACER UNA REEMISION A COSTE 0 CON LAS NUEVAS FECHAS Y SEGMENTOS.
  - FARE CALCULATION: INTRODUCIRÁ CAMPO I- SEGUIDO DE LA RUTA ORIGINAL:  

FARE CALCULATION I-MAD IB MIA IB
  - FP **O/INVOL REROUTE** o en FP O/**FORMA DE PAGO ORIGINAL**
- SR OTHS IB- **INVOL REROUT DUE TO COVID 19** -. AMADEUS
- SI.IB\***INVOL REROUT DUE TO COVID 19** – GALILEO
- **3OTHS/ INVOL REROUT DUE TO COVID 19** - SABRE

**Cualquier acción fuera de esta normativa es susceptible de ADM. Obligatoriedad de incluir esa nota en el campo FE y en el SR.**



Número 132

martes, 25 de febrero de 2020

## Iberia - Coronavirus Flexibilización Tarifas



### Mensaje Principal

Debido al impacto del Coronavirus en algunas regiones del norte de ITALIA, que pudiera alterar nuestras operaciones, publicamos la siguiente flexibilización de tarifas para clientes que quisieran modificar sus planes de viaje. Esta guía es para clientes con billete emitido (075) cuyos vuelos continúan operando a/desde los destinos abajo indicados:

<b>Rebooking en</b>	<b>Iberia</b>
<b>Aeropuertos/Ciudades afectados</b>	<b>LIN / MXP (Milán) BLQ (Bolonía) TRN (Turín) VCE (Venecia)</b>
<b>Billetes emitidos hasta</b>	<b>25 de febrero de 2020</b>
<b>Fechas de vuelo</b>	<b>25 de febrero - 2 de marzo de 2020</b>
<b>Nuevas fechas de vuelo</b>	<b>25 de febrero - 31 de marzo de 2020</b>
<b>Acople</b>	En la misma clase que el billete original o la más baja disponible en la misma cabina.
<b>Reservas en Redención</b>	SI
<b>Reembolsos</b>	No permitidos.
<b>Cambio de origen/destino</b>	No permitido.
<b>Información importante</b>	1 cambio permitido

**Para clientes de Iberia con vuelos cancelados se aplicara la normativa general estándar ya distribuida a los puntos de venta.**