



Estimados colaboradores,

Os comunicamos que nuestros vuelos permanecerán cancelados **hasta el próximo 11 de Mayo**, por lo tanto, nuestra normativa para cambios y reembolsos queda extendida como sigue para todos los billetes que estén emitidos y se vean afectados por las cancelaciones en las salidas UNICAMENTE hasta el día 11 de Mayo incluido.

**Es muy IMPORTANTE** que todas aquellas reservas con segmentos que esten en estatus HX/UN/NO/UC sean canceladas de forma inmediata de su PNR o al menos con un minimo de 25 horas antes de la salida de su vuelo para evitar cargos a traves de ADM,s, para mas informacion sobre nuestra politica <https://rj.com/en/info-and-tips/be-informed/agent-debit-memo-policy>

#### OPCIONES:

- Realizar un único cambio de fechas sin penalización ni diferencia de tarifa con posibilidad de volar hasta el 31 de diciembre 2020.
- Reembolsar el importe del billete en un EMD a nombre del pasajero que tendrá validez para ser utilizado durante 1 año desde la fecha de su emisión y para cualquier ruta de la compañía.
- Para grupos se pueden cambiar fechas o reembolsar todos los billetes en un único EMD a nombre de la agencia de viajes para ser utilizado en una futura venta.
- Si ninguna de las anteriores opciones es aceptada por el cliente autorizaremos el reembolso de los billetes de vuelos cancelados.

Para cualquiera de las anteriores opciones es necesario un TOURCODE, por favor contactarnos para ir procediendo caso por caso y poder autorizar todo lo que vayáis necesitando.

- Para pasajeros que tienen sus reservas en vuelos hasta el 31 de mayo (y que no hayan sido cancelados) les autorizamos a hacer un cambio de fechas sin penalización, pero abonando la diferencia de tarifa si la hubiese, para volar hasta el 31 de diciembre 2020.

**Por favor intentemos mantener reservas cambiando de fechas en vez de cancelar en beneficio de todos.**

A partir de ahora y hasta que todo vuelva a la normalidad por favor contactarnos en los siguientes correos, porque estamos todos trabajando desde casa y con horario reducido:

[madtsrj@rj.com](mailto:madtsrj@rj.com) y [madtrrj@rj.com](mailto:madtrrj@rj.com)

Seguimos en contacto, muchas gracias por todo  
Saludos y MUCHO ANIMO!