



Estimados colaboradores,

Os enviamos a continuación circular con los países que están afectados para viajar desde nuestro país o desde Italia (por si tenéis algún billete vía Roma, sobre todo en fechas de semana santa) para que tengáis una idea de las condiciones que estamos aplicando.

Pasajeros individuales que tienen un billete con ROYAL JORDANIAN a los que afecte alguno de los destinos detallados a continuación con vuelos entre hoy y el 31 de Mayo 2020 o el 31 de marzo 2020 según los países, pueden solicitar involuntary rebooking o devolución del billete con las siguientes condiciones:

- Reserva de nuevas fechas para los billetes de pasajeros individuales afectados con vuelos hasta el 31 de marzo, para estos cambios no se cobran penalizaciones ni diferencia de tarifa (se pueden reservar las nuevas fechas hasta el 31 de diciembre, excepto en los periodos de embargo que se detallan en la circular)
- Para reservas de nuevas fechas para los billetes de pasajeros individuales afectados con vuelos posteriores al 31 de marzo, se puede hacer cambio en los billetes a unas nuevas fechas pero habrá que pagar la diferencia de tarifa si la hubiese, no se cobran penalizaciones por el cambio.
- Reembolso de los billetes sin penalización hasta el 31 de marzo 2020.

Si tenéis cualquier duda estamos a vuestra disposición, por favor si no respondemos a los teléfonos (a veces no podemos responder todas las llamadas) enviarnos un mail y os contestaremos lo antes posible.

Muchas gracias por vuestra colaboración.

# CoronaVirus Update

## Travel Trades and Partners

Due to the CoronaVirus effect, below regulations and conditions to be applied on below Countries and **all RJ canceled flights and restricted nationalities due to new entry rules** as following:

- **Israel**

Individuals passengers who are holding a confirmed ticket on Royal Jordanian Airlines flights **to/from** TLV to AMM or vice versa between **05<sup>th</sup> of March – 31<sup>st</sup> MAY 2020** may request involuntary rebooking/refund with the following conditions:

- Involuntary rebooking can be made to the flights until/including 31<sup>st</sup> March 2020, without additional penalty and fare difference on same route (**Rebooking can be done till DEC 31<sup>st</sup>, except during the blackout periods detailed below**)
- Involuntary **rerouting** on the flights after 31<sup>st</sup> March 2020 can be made without rebooking penalty – **difference in fare to be collected if applied.**
- Refund – refund will be made as involuntary and no penalty till 31<sup>st</sup> March 2020

- **Italy**

Individuals passengers who are holding a confirmed ticket on Royal Jordanian Airlines flights **to/from** FCO between **05<sup>th</sup> of March – 31<sup>st</sup> MAY 2020** may request involuntary rebooking/refund with the following conditions:

- Involuntary rebooking can be made to the flights until/including 31<sup>st</sup> March 2020, without additional penalty and fare difference on same route (**Rebooking can be done till DEC 31<sup>st</sup>, except during the blackout periods detailed below**)
- Involuntary **rerouting** on the flights after 31<sup>st</sup> March 2020 can be made without rebooking penalty – **difference in fare to be collected if applied.**
- Refund – refund will be made as involuntary and no penalty till 31<sup>st</sup> March 2020

- **KSA – Arabia Saudi**

Individuals passengers who are holding a confirmed ticket on Royal Jordanian Airlines flights **to KSA** between **05<sup>th</sup> of March – 31<sup>st</sup> March 2020** may request involuntary rebooking/refund with the following conditions:

- Involuntary rebooking can be made to the flights until/including 31<sup>st</sup> March 2020, without additional penalty and fare difference on same route (**Rebooking can be done till DEC 31<sup>st</sup>, except during the blackout periods detailed below**)
- Involuntary **rerouting** on the flights after 31<sup>st</sup> March 2020 can be made without rebooking penalty – **difference in fare to be collected if applied.**
- Refund – refund will be made as involuntary and no penalty till 31<sup>st</sup> March 2020.

- **HKG, China, and all RJ Canceled flights for BKK/KUL only.**

Individuals passengers who are holding a confirmed ticket on Royal Jordanian Airlines flights to/from Fareast and China between **05<sup>th</sup> of March – 31<sup>st</sup> March 2020** may request involuntary rebooking/refund with the following conditions:

- Involuntary rebooking can be made to the flights until/including 31<sup>st</sup> March 2020, without additional penalty and fare difference on same route (**Rebooking can be done till DEC 31<sup>st</sup> except during the blackout periods detailed below**).
- Involuntary **rerouting** on the flights after 31<sup>st</sup> March 2020 can be made without rebooking penalty – **difference in fare to be collected if applied**.
- Refund – refund will be made as involuntary and no penalty till 31<sup>st</sup> March 2020

- **CAIRO**

Individual passengers travelling to CAIRO though direct or indirect flights have to provide the Airline with the following personal data : Full Name, Address, Nationality, Flight Number, Date, Origin, and Phone Number.

**Blackout periods:**

- **Easter 03<sup>rd</sup> to 10<sup>th</sup> April**
- **Summer: 15<sup>th</sup> July till 30<sup>th</sup> of August**
- **December: 01<sup>st</sup> to 09<sup>th</sup> December**
- **Christmas : 19<sup>th</sup> to 31<sup>st</sup> December**

O7 tax is non refundable

**Tour code to be used JOI4032020694D**

# CoronaVirus Update

Estimados colaboradores,

Como continuación a la circular que os pasamos el pasado 11 de Marzo informando de la cancelación de vuelos hasta el 31 de Marzo debido a las restricciones impuestas por las autoridades de Jordania para pasajeros procedentes desde España, os pasamos a continuación política revisada para cambios y reembolsos valida únicamente para vuelos cancelados hasta el 31 de marzo.

## OPCIONES:

- Reembolso total para los billetes afectados por la cancelación de nuestros vuelos desde Madrid o Barcelona .
- Si el cliente quiere realizar un cambio de fechas se permitirá un único cambio sin penalización ni diferencia de tarifa
- 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.
- Si es un grupo se pueden reembolsar todos los billetes en un único EMD a nombre de la agencia de viajes para ser utilizado en una futura venta.

Para proceder al reembolso por favor seguir las siguientes indicaciones :

Reembolso a través de vuestro GDS poniendo en motivo de la cancelación el siguiente tourcode (imprescindible para que os reembolsen el billete) :

- Para pasajeros individuales: JOI4032020694D
- Para pasajeros de grupo o cupos en clase G : JOI40320202A25

Para cambios de fechas o emisión de EMD's por favor contactarnos.

Intentemos mantener reservas para otras fechas en vez de cancelar en beneficio de todos y dentro de las posibilidades.

Como siempre os estamos agradecidos por vuestra comprensión y ayuda y estamos aquí para lo que necesitéis.

A partir de ahora y hasta que todo vuelva a la normalidad por favor contactarnos en los siguientes correos:

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