



### **Estimados Colaboradores:**

Estamos encantados de anunciarles que ahora Emirates ofrece vuelos para pasajeros a 30 ciudades diferentes permitiendo el tránsito en Dubái.

Desde el pasado 22 de mayo estamos ofreciendo vuelos a Dubái desde Madrid, Londres, Frankfurt, París, Milán, Chicago, Toronto, Sídney y Melbourne, desde el 11 de junio reanudamos Manila, desde el 15 junio serán estos otros destinos Bahrein, Manchester, Zurich, Viena, Ámsterdam, Copenhague, Dublín, Nueva York JFK, Seúl, Kuala Lumpur, Singapur, Yakarta, Taipei, Hong Kong, Perth y Brisbane y el último destino en unirse es Kabul a partir del 25 de junio.

Para garantizar una experiencia constante a sus pasajeros, vamos a implementar el proceso de reconfirmación para las ya existentes y para las nuevas reservas.

A continuación les explicamos el proceso de reconfirmación de los segmentos de vuelo ya que esto nos ayudará a planificar nuestras rutas y frecuencias y así poder atender las expectativas de los pasajeros.

### **Proceso de Reconfirmación:**

1.- Un SSR aparecerá en todas las reservas con salida hasta el 15 de septiembre de 2020 con este texto "PLS VRFY IF PAX DEF TRVL AND UPDATE OSI EK DFNT"

2.- Si el pasajero desea realizar el viaje, por favor reconfirme la reserva introduciendo un OSI con el texto "OSI EK DFNT" o modifique el status de la reserva a RR al menos 21 días antes de la salida. Si no se reconfirma la reserva será cancelada.

Para todas aquellas reemisiones de pasajeros que optaron por "Mantener el billete", éstas deben ser realizadas desde sus GDS. Por favor, asegúrese en el momento de la reemisión de incluir el código COVID "**ROGW006 DUE COVID-19**"

Muchas gracias por su continuo apoyo

Emirates Airline



## Compromiso con los reembolsos debido a la COVID-19. Actualización 29 de abril.



### **Estimados Colaboradores:**

Emirates ha aumentado su capacidad para tramitar los reembolsos reafirmando su compromiso con los clientes y los socios comerciales de los viajes afectados por la pandemia. En un momento difícil para nosotros como lo es para todas las líneas aéreas, estamos sumergiéndonos en nuestras reservas de efectivo para ir ampliando y adaptando las medidas a las necesidades de todos nuestros clientes por la situación actual. Por ello hemos aumentado la capacidad para gestionar los reembolsos y así reforzar nuestro compromiso con las agencias de viajes.

Para los billetes individuales en los que los clientes hayan optado por el reembolso y se hayan aplicado penalizaciones según la normativa vigente en ese momento por la COVID-19, podrán volver a solicitar el reembolso sin penalización, pero siempre y cuando cumpla con nuestra normativa actualizada a fecha 20 de abril y desglosada más abajo. En estos casos envíen un correo a [ekspain@emirates.com](mailto:ekspain@emirates.com) y comprobaremos al detalle la aplicación de reembolso sin penalización.

Como recordatorio de las políticas, les indicamos más abajo todas las opciones a las que nuestros clientes pueden optar que son modificación de los billetes, mantener el billete abierto hasta 760 días o reembolso de sus billetes.

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 REEMBOLSOS Y CAMBIOS**

#### **[Billetes emitidos hasta el 30 de junio de 2020 inclusive](#)**

Escenarios que afectan a los billetes con al menos un cupón de Emirates y que tengan salida programada de un vuelo de Emirates **hasta el 30 de noviembre 2020 inclusive**.

#### **Cancelación de vuelos:**

El vuelo de Emirates se cancela en una fecha específica o la ruta se suspende por un periodo de tiempo continuo.

#### **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.

**Cambios:**

- Se permiten cambios y reemisiones sin penalización de reemisión ni diferencia de tarifa en cualquier clase de reserva en la misma cabina, a un vuelo alternativo o hacia / desde el punto de salida más próximo de Emirates dentro de la misma región donde operen vuelos de Emirates.
- Si el pasajero desea reservar o reemitir a otra región, no se cobrará la penalización por reemisión, sin embargo, será necesario cobrar la diferencia de tarifa / tasas (si las hubiera).
- A la hora de reemitir por favor añada el siguiente código en el campo de endosos :  
**“ROGW006 DUE COVID-19”**

**Mantén tu billete:**

- El billete original se puede mantener abierto durante 760 días desde la fecha de emisión del billete original.
- Se permiten cambios y reemisiones sin penalización de reemisión ni diferencia de tarifa en cualquier clase de reserva en la misma cabina, a un vuelo alternativo o hacia / desde el punto de salida más próximo de Emirates dentro de la misma región donde operen vuelos de Emirates.
- Este billete se aceptará en su valor nominal / residual como parte de pago de un nuevo billete para cualquier fecha / vuelo.
- Si el pasajero desea reservar o reemitir a otra región, no se cobrará la penalización por reemisión, sin embargo, será necesario cobrar la diferencia de tarifa / tasas (si las hubiera).
- A la hora de reemitir por favor añada el siguiente código en el campo de endosos :  
**“ROGW006 DUE COVID-19”**
- La parte del billete no utilizada, se puede reembolsar en su totalidad después de 12 meses a partir de la fecha de emisión del billete original, siempre y cuando no se haya reservado nuevos vuelos en el momento de la tramitación del reembolso.  
\* Para más información consulte el capítulo de Reembolso & No Show.

**Reembolso & No Show:**

- Para aquellos casos que cumplan al menos con uno de los siguientes escenarios :
  - a) El vuelo haya sido cancelado
  - b) Existe una notificación explícita del gobierno que prohíbe viajar desde el punto de origen o de destino del viaje en el día de salida

- c) Hay un bloqueo gubernamental el día de salida debido al cual, los pasajeros no pueden llegar al aeropuerto

Se permitirá reembolso completo sin penalización para la parte no utilizada del billete. Si es un billete completamente sin usar, sería reembolso completo sin tener que esperar a los 12 meses desde la fecha de emisión original del billete y siempre que sea uno de los escenarios indicados en este apartado: a) b) c)

- \*Cualquier otro escenario:

d) Advertencia sobre viaje

e) Cambio de procedimiento de Visado / Cuarentena

Se permitirá reembolso completo sin penalización para la parte no utilizada del billete. Si es un billete completamente sin usar sería reembolso completo, pero solamente después de 12 meses a partir de la fecha de emisión del billete original, y cuando no se hayan reservado nuevos vuelos antes de tramitar el reembolso.

- Los reembolsos actualmente se deben hacer desde BSP LINK y no desde sus GDS como es el procedimiento habitual.

En la solicitud de reembolso para billetes completamente sin utilizar, deben indicar la siguiente nota: **ROGW006 DUE COVID-19. PLS PROCESS FULL REFUND DUE TO LATEST COVID-19 POLICY FULL REFUND APPLIES DUE TO EKXXX/02MAY** (modificar número de vuelo / fecha del vuelo afectado) **CANCELLATION.**

En la solicitud de reembolso de billetes parcialmente utilizados, deben indicar la siguiente nota: **ROGW006 DUE COVID-19. PLS REFUND APPLICABLE VALUE FOR THE UNUSED PORTION DUE TO EK** (especifique número de vuelo / fecha) **CANCELLATION.**

Cálculo orientativo para billetes parcialmente utilizados – Se permite reembolso en el siguiente orden:

- - 1.- Cantidad residual después de la deducción de la tarifa OW aplicable para la porción utilizada en el mismo RBD o superior. Para el combustible YQ, restar el valor de una tarifa oneway volada y reembolsar el resto de la YQ. Lo mismo para las tasas de aeropuerto no utilizadas.
  - 2.- 25% de reembolso, únicamente de la tarifa base, en caso de que no exista una tarifa OW o si la tarifa OW es superior a la tarifa original pagada. Para el combustible YQ restar el valor de una tarifa oneway volada y reembolsar el resto de la YQ. Lo mismo para las tasas de aeropuerto no utilizadas

Nuestros equipos de ventas locales responderán cualquier consulta o aclaración.

Gracias por su continuo apoyo y compromiso en la gestión de las incidencias de nuestros clientes durante estos difíciles momentos.

Emirates Airline.

This email has been sent to you by Emirates, a corporation established by Emiri Decree no. 2 of 1985 in Dubai, United Arab Emirates. Corporate Headquarters: Emirates Group Headquarters, Airport Road, P.O.

29/4/2020

Actualización a 29 de abril. Política de cambios y reembolsos debido a la COVID-19. Agilización de los reembolsos

Box 686, Dubai, U.A.E. If you wish to Unsubscribe, [click here](#).