

Procedimentos Lufthansa para irregularidades: alteração da programação de voo em longo prazo ou cancelamentos no curto prazo
Remarcação, Reemissão e Reembolso pelas agências de viagem
Atualizado em 06OCT2015

1. Pré-requisitos gerais para estes procedimentos & Regras gerais:

- Passageiros que possuam bilhete LH com reserva confirmada em um voo LH (numeração LH e operado pela LH)
- A irregularidade ou cancelamento ocorrer em um voo LH (numeração LH e operado pela LH)
- As regras a seguir se aplicam tanto para irregularidades de alteração da programação de voo quanto para cancelamentos, independente se ocorrerem 24 horas antes do horário de partida estimado ou não.
- Em caso de situações atípicas como greves, condições meteorológicas severas, fechamento de aeroporto, entre outros, regras adicionais podem ser implementadas. Tais regras adicionais serão devidamente publicadas e comunicadas pela Lufthansa.
- Agências de viagem estão autorizadas a tomar providências com relação a seus bilhetes emitidos em caso de irregularidades de alteração da programação de voo quanto para cancelamentos de voos LH (numeração LH e operado pela LH) contidos em bilhetes LH (220) de acordo com as regras descritas abaixo – embora não sejam obrigados a fazê-lo. Caso houver dúvidas sobre como proceder ou preferir que a Lufthansa cuide do caso, não hesitem em entrar em contato com a Lufthansa.
- Caso a agência de viagens venha a proceder com remissão ou reembolso por motivo involuntário, pedimos que observem estritamente as regras abaixo. A inobservância destas regras pode resultar em uma ADM (Agency Debt Memo)

1.1. Eventuais Irregularidades de grande porte

No caso de cancelamento de voos LH (numeração LH e operado pela LH) contidos em bilhetes LH (220), nenhuma informação adicional é necessária. Tão logo o voo for cancelado, o agente de viagens pode proceder com a remarcação, remissão e reembolso de acordo com as regras mencionadas abaixo.

Caso uma política especial de exceção (*Goodwill Policy*) seja emitida pela Lufthansa autorizando remarcações isentas de multa para voos não-cancelados, tão política de exceção será comunicada separadamente pela Lufthansa. As regras específicas desta política especial de exceção – como período de embarque, por exemplo – serão definidas caso-a-caso pelo Grupo Lufthansa.

2. Regras de Remarcação

- Se o passageiro foi reacomodado pela LH em um voo alternativo, ele pode fazer uma alteração isenta de multa para ou voo ou conexão que for mais conveniente (ver Capítulo 2.1. “Alternativas”) – qualquer outra alteração adicional fica sujeita às condições tarifárias
- Se o passageiro não for reacomodado pela LH, ele poderá escolher o voo ou conexão alternativa mais conveniente (ver Capítulo 2.1. “Alternativas”) e efetuar a

remarcação uma vez sem multa – qualquer outra alteração adicional fica sujeita às condições tarifárias.

- Note por favor: a remarcação isenta de multa deve ser feita em até 14 dias após o voo programado ter sido afetado (UN/TK enviado ao PNR). Qualquer remarcação solicitada ou efetuada depois destes 14 dias será considerada uma remarcação voluntária e obedecerá as regras tarifárias.
- Alteração de origem/destino não é permitida pela regra padrão de remarcação. Exceção: origens e destinos geograficamente próximos (ex. CGN/DUS or HAJ/HAM). Em caso de fechamento temporário de aeroporto, regras específicas podem ser aplicáveis. Estes casos serão geridos pela LH, a não ser que haja uma comunicação expressa por parte da LH mencionando um procedimento divergente.

2.1. Alternativas a serem oferecidas para vendas de agências

Alternativa 1:

Remarcação em voo ou conexão alternativo LH (numeração LH e operado pela LH)

- Remarcação na classe de reserva original dentro da validade do bilhete
- Se a classe de reserva original não estiver disponível, qualquer classe de reservas (RBD) dentro do mesmo compartimento poderá ser utilizada – somente se a data de partida do novo voo for até 03 dias antes ou depois da data do voo original.
- Note por favor: as classes Lufthansa G/E/N não devem ser usadas para remarcação de passageiros com bilhetes em Classe Econômica pois as classes G/E/N correspondem à Premium Economy e, portanto, a um compartimento distinto.

Alternativa 2:

Caso não haja um voo alternativo operado pela LH disponível:

- Remarcação para voo ou conexão alternativos com numeração LH (não-operado pela LH)
- Remarcação na classe de reservas original do bilhete dentro da validade do mesmo – remarcação em outra classe de reservas pode resultar em ADMs.

Alternativa 3:

Caso não haja voo/conexão LH (numeração LH e operado pela LH) disponível no mercado:

- Remarcação para voo/conexão com as companhias aéreas do Grupo Lufthansa: numeração de voo LH/LX/OS/SN/4U/EW operados pela LH/LX/OS/SN/4U/EW/AC/UA.
- A remarcação deve ser feita na classe de reservas original e dentro da validade do bilhete.
- Caso a classe de reservas original não esteja disponível, a classe de reservas (RBD) mais baixa dentro do mesmo compartimento dentro do mesmo compartimento poderá ser utilizada – somente se a data de partida do novo voo for até 03 dias antes ou depois da data do voo original. (Não esqueça que a Premium Economy é um compartimento separado e portanto não deve ser utilizado na remarcação de passageiros originalmente reservados na Classe Econômica).

Em caso de remarcação para voo alternativo operado pela 4U/EW, atente ao fato de que as classes de reserva destas companhias ainda não estão harmonizadas com as classes das companhias aéreas do Grupo Lufthansa (LH/OS/LX/SN) AC e UA.

Remarcações em voos 4U/EW são permitidas somente nas classes de reservas compatíveis: compare o valor da tarifa do componente tarifário em questão e reserva a classe de igual ou menor valor no voo alternativo. Não hesite em contatar a Lufthansa em caso de dúvidas.

Note, por favor: remarcações involuntárias nas classes J,D,P das companhias 4U/EW são permitidas apenas para passageiros cujo voo original tivesse sido reservado na Classe Executiva.

Se as alternativas 1, 2 ou 3 não forem aceitas pelo passageiro ou não estiverem disponíveis, entre por favor em contato com a Lufthansa. Pode haver alternativas adicionais – ex.: com parceiros Star Alliance – porém estes casos devem ser trabalhados exclusivamente pela própria Lufthansa. Caso nenhuma das alternativas oferecidas seja aceita pelo passageiro, o bilhete deverá ser reembolsado.

3. Remissão

O agente de viagens pode proceder com a remissão de acordo com as regras mencionadas acima sem necessidade de autorização prévia (*waiver*) por parte da Lufthansa.

- É mandatório inserir o motivo da remissão involuntária no campo “FE” do bilhete reemitido – ex.: INVOL DUE SCHED CHNGE LH XXX/DDMTH ou INVOL DUE CANCEL LH XXX/DDMTH
- A não-inserção do elemento “FE” ou a inserção de um voo/motivo equivocados resultará em ADM.
- Note por favor: todas as instruções contidas neste documento devem ser observadas mesmo que a remissão involuntária for realizada através da opção “Involuntary” do Amadeus Ticket Changer (ATC). Ao utilizar esta opção, o elemento “FE” é automaticamente alterado com a entrada “SKED”. Neste caso, nenhuma entrada adicional se faz necessária.

4. Reembolso

- a) em casos de alteração do horário programado ou cancelamento de voo LH (numeração LH) em bilhete estoque LH, o passageiro sempre terá direito a reembolso.
- b) em casos de alteração do horário programado ou cancelamento de voo com numeração de outra companhia aérea emitido em bilhete estoque LH, pedimos que entre em contato com a LH. O mesmo se aplica a cancelamentos de voos com numeração das companhias aéreas do Grupo Lufthansa, incluindo 4U/EW.

Você pode realizar o reembolso de caráter involuntário diretamente no seu GDS, contudo, em ambos os casos (a e b), é estritamente necessário entrar em contato com a Lufthansa para solicitação de *waiver*; de outro modo, uma ADM será gerada. Exceção: um *waiver* não é necessário se o reembolso for efetuado por conta de cancelamento de voo LH (numeração LH e operado pela LH). Esta exceção é válida em todos os países do mundo. Em caso de alteração de programação do voo pela LH ou por outras companhias aéreas ou cancelamentos de outras companhias aéreas, o *waiver* é mandatório. Isto inclui

cancelamentos das empresas do Grupo Lufthansa (OS, SN, LX, 4U/EW). Qualquer bilhete inutilizado pode ser reembolsado integralmente, já os bilhetes parcialmente utilizados poderão ser reembolsados parcialmente. No caso de cupons separados não-utilizados por conta de irregularidade/alteração na programação de voo, por favor solicite o reembolso via BSP link.

5. Trechos de outras companhias aéreas contidos em bilhetes LH

Se trechos aéreos com outras companhias fora do Grupo Lufthansa e excetuando-se AC e UA forem parte do bilhete original, o bilhete inteiro pode ser reemitido pelo agente de viagens de acordo com as regras a seguir:

- No caso de um ou mais trechos da rota original serem emitidos em outras companhias aéreas, os mesmos poderão ser reemitidos nestas mesmas companhias contanto que permaneçam inalterados.
- Caso a LH remarque automaticamente um ou mais trechos de um bilhete em voos de um de seus parceiros, estes trechos podem ser reemitidos desde que os trechos mantenham-se inalterados.
- Se um ou mais trechos precisarem ser remarcados utilizando uma nova rota (*rerouting*), pedimos que entre em contato com a Lufthansa para obter autorização prévia (*waiver*).
- Exceção: se um voo de conexão precisa ser remarcado por conta de uma alteração na programação de um voo Lufthansa, não é necessária autorização prévia por parte da Lufthansa, desde que a companhia aérea (que opera o voo e que detém a numeração do voo), a classe de reservas e rota sejam mantidos.
- Em caso de alteração na programação ou cancelamento de voos 4U/EW contidos em bilhetes Lufthansa, é permitida a remarcação em voo alternativo da Lufthansa. Não hesite em entrar em contato no caso de dúvidas.