

Política de Waiver TWP 2101 (bilhetes emitidos até/em 31 de agosto de 2020)

Infelizmente, apesar de alguns sinais de esperança, a pandemia continua afetando nossas vidas e planos para o futuro. Sob as circunstâncias atuais, muitos de seus clientes ainda podem desejar adiar suas viagens programadas, sem pressão de tempo para tomar uma decisão.

Portanto, as companhias aéreas do Lufthansa Group estão oferecendo uma nova política de remarcação de bilhetes (**TWP 2101**). De acordo com essa nova instrução, **a remarcação / reemissão de bilhetes emitidos até/em 31 de agosto de 2020 poderá ser realizada até 31 de maio de 2021.**

Nota: com a publicação da nova Política TWP 2101, as TWPs anteriores (TWP 2011 e TWP 2013) passam a não ter mais efeito a partir de 21 de janeiro de 2021.

Lembramos que as condições tarifárias para **novos bilhetes emitidos a partir de 25 de agosto de 2020 já contam com opções flexíveis de remarcação**. Como estas tarifas já podem ser remarcadas tantas vezes quantas forem necessárias e sem taxa de alteração, nenhuma política de remarcação se faz necessária para assegurar flexibilidade aos bilhetes emitidos após esta data.

Atenção: a data de emissão do bilhete refere-se sempre ao presente bilhete; ou seja:

- Se o bilhete ainda não foi reemitido, considere a data de emissão do bilhete original.
- Se o bilhete já foi reemitido, considere a data da reemissão do bilhete.

Política de Waiver TWP 2101 em resumo:

A TWP 2101 aplica-se a passageiros que possuam:

- Bilhetes OS/LH/LX/SN/EN (257/220/724/082/101) **emitidos até/em 31 de agosto de 2020 e**
- Voos com numeração Austrian Airlines /Lufthansa/ SWISS/ Brussels Airlines/ Eurowings/ Edelweiss/ Germanwings/ Air Dolomiti, operados por OS/LH/LX/WK/SN/EW/4U/EN, **ou**
- Voos operados por outra companhia aérea com numeração de voo OS/LH/LX/WK/SN/EW/4U/EN (*codeshare*).

Estes passageiros **poderão alterar suas reservas uma vez sem a cobrança da taxa de remarcação** – independentemente de o voo ter sido cancelado ou não.

Parte A – Reemissão involuntária.

Regras para reemissão de bilhetes Lufthansa Group cujos voos tenham sido cancelados

Opção 1: Reemissão mantendo a mesma origem e destino, baseada na Política de Irregularidades de voos ou regras INVOL

Via de regra, você sempre pode realizar remissões para passageiros que tiveram seus voos cancelados seguindo a Política de Irregularidades do Lufthansa Group.

- A alteração de origem ou destino não é permitida.
- A remarcação/reemissão pode ser feita a qualquer momento, contanto que observe a validade do bilhete (ou seja, 12 meses contando a partir da data de embarque do primeiro voo).
- Em casos de bilhetes parcialmente utilizados, a validade e período de estadia máxima (Max. Stay) do bilhete podem ser ignorados; sendo que nestes casos o prazo limite para completar a viagem passa a ser 31 de dezembro de 2021.
- Para mais detalhes, consulte na íntegra os documentos Política de Irregularidade (OS/LH/LX), as regras SN INVOL e as regras EN INVOL.

Opção 2: Realizar uma reemissão isenta de taxa de remarcação para nova origem e/ou destino ou para uma nova data fora da validade do bilhete original, de acordo com as regras da TWP 2101.

- A reemissão deverá ser concluída até/em **31 de maio de 2021**.
- O início da viagem deverá ser até/em **31 de dezembro de 2021**.
- Isenção da taxa de remarcação (*rebooking fee*).
- A origem e o destino da viagem podem ser alterados (exceção: bilhetes domésticos para itinerários dentro da Alemanha não podem ser convertidos em bilhetes internacionais; e vice-versa).
- A remarcação poderá ser feita para qualquer base tarifária, em qualquer compartimento. O valor final do bilhete original na moeda local (incluindo taxas e encargos) deverá ser usado como forma de pagamento - total ou parcial - do novo bilhete.
- Bilhetes com validade expirada cujos voos originais estavam programados para ocorrer entre 01 de fevereiro e 31 de maio de 2020 podem ter sua validade estendida até 31 de maio de 2021.
- Caso o valor do novo bilhete seja inferior ao valor do bilhete original, pedimos que por gentileza entre em contato com a nossa Central de Atendimento.
- Não é permitida a mudança de passageiro ("mudança de nome").

- As condições da nova tarifa passam a ser aplicáveis ao novo bilhete.
- Os EMDs (ASR) associados ao bilhete original permanecerão válidos.
- Ao reemitir o bilhete, insira o seguinte código no campo de endosso do bilhete: **TWP 2101**

Parte B - Reemissão Voluntária.

Regras de reemissão do Lufthansa Group em casos de voos não cancelados

Opção 1: Uma reemissão isenta da taxa de remarcação realizada antes da data de início original da viagem para uma nova data de viagem com início até/em 31 de dezembro de 2021, de acordo com as regras da TWP 2101.

- A remarcação/reemissão deve ser concluída antes do início da viagem original.
- O início da nova viagem deverá ocorrer até/em **31 de dezembro de 2021**.
- Passageiros podem remarcar uma vez com isenção da taxa de remarcação.
- A origem e o destino da viagem podem ser alterados (exceção: bilhetes domésticos para itinerários dentro da Alemanha não podem ser convertidos em bilhetes internacionais; e vice-versa).
- A remarcação poderá ser feita para qualquer base tarifária, em qualquer compartimento e **a tarifa deverá ser calculada novamente**. Se necessário, uma eventual diferença tarifária deverá ser cobrada.
- **Quanto ao reembolso:** Em caso de reemissões adicionais posteriores, eventuais restrições tarifárias do bilhete original (valores não-reembolsáveis ou penalidades relacionadas) permanecerão válidas.
- **Quanto às demais condições de tarifa:** As condições da nova tarifa passam a ser aplicáveis ao novo bilhete.
- Ao reemitir o bilhete, insira no campo de endosso o código **TWP 2101**

Opção 2: Uma reemissão isenta da taxa de remarcação que deve ser realizada até/em 31 de maio de 2021 (bilhetes em aberto) para uma nova data de viagem com início até/em 31 de dezembro de 2021 de acordo com as regras da TWP 2101.

- A remarcação/reemissão deve ser concluída até/em **31 de maio de 2021**.
- O início da nova viagem deverá ocorrer até/em **31 de dezembro de 2021**.
- Passageiros podem remarcar uma vez com isenção da taxa de remarcação.

- A origem e o destino da viagem podem ser alterados (exceção: bilhetes domésticos para itinerários dentro da Alemanha não podem ser convertidos em bilhetes internacionais; e vice-versa).
- A remarcação poderá ser feita para qualquer base tarifária, em qualquer compartimento. O valor final do bilhete original na moeda local (incluindo taxas e encargos) deverá ser usado como forma de pagamento - total ou parcial - do novo bilhete.
- **Quanto ao reembolso :** Em caso de reemissões adicionais posteriores, eventuais restrições tarifárias do bilhete original (valores não-reembolsáveis ou penalidades relacionadas) permanecerão válidas.
- **Quanto às demais condições de tarifa:** As condições da nova tarifa passam a ser aplicáveis ao novo bilhete.
- Ao reemitir o bilhete, insira no campo de endosso o código **TWP 2101**

De acordo com a Política de Irregularidades (OS/LH/LX), regras SN INVOL ou Políticas de Waiver vigentes você tem autonomia para realizar as remarcações/ reemissões necessárias de forma independente. Não é necessário solicitar aprovação prévia da Central de Atendimento do Lufthansa Group.

Reembolso de bilhetes

Caso seu passageiro não deseje se beneficiar dessas opções de remarcações flexíveis, você pode iniciar o processo de reembolso, baseando-se na regra tarifária original ou de forma involuntária (em casos de voos cancelados).

De acordo com o artigo n.3 da Medida Provisória 925, de 18 de março de 2020, o prazo máximo para devolução do valor referente a compra de passagens aéreas, poderá ser de até 12 meses.

Em casos de desistência - renúncia dentro de 24 horas após a emissão do bilhete com embarque em até 7 dias - o prazo para reembolso será de até 7 dias, conforme resolução 400 da ANAC.