

# LUFTHANSA GROUP POLÍTICA DE MUDANÇA DE HORÁRIO / IRREGULARIDADE PARA AGENTES DE VIAGEM

Este documento é válido para:

- ☒ Austrian Airlines
- ☒ Lufthansa
- ☒ SWISS
- ☒ Brussels Airlines

Status: 11 de janeiro de 2022

Versão: 1.2

Válido a partir de: 11 de janeiro de 2022

Pública



Lufthansa



# ÍNDICE

|                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Resumo das mudanças substanciais</b>                                                        | <b>3</b>  |
| <b>1 Introdução</b>                                                                            | <b>3</b>  |
| 1.1 Âmbito                                                                                     | 3         |
| 1.2 Definições                                                                                 | 4         |
| <b>2 Padrões e opções de remarcação</b>                                                        | <b>4</b>  |
| 2.1 Padrões de remarcação/ lembretes                                                           | 4         |
| 2.2 Opções de remarcação no caso de SKCHG e INVOL                                              | 5         |
| <b>3 Autoatendimento &amp; waivers</b>                                                         | <b>6</b>  |
| 3.1 Regras básicas                                                                             | 7         |
| 3.2 Casos NÃO elegíveis para processamento involuntário                                        | 8         |
| <b>4 Emissão de passagem</b>                                                                   | <b>9</b>  |
| 4.1 Passagem                                                                                   | 9         |
| 4.2 Campo de endosso                                                                           | 9         |
| 4.3 Construção tarifária                                                                       | 10        |
| 4.4 Franquia de bagagem (FBA)                                                                  | 10        |
| <b>5 Serviços complementares</b>                                                               | <b>10</b> |
| 5.1 ASR                                                                                        | 10        |
| 5.2 Bagagem pré-paga                                                                           | 11        |
| 5.3 Processamento de EMD                                                                       | 11        |
| <b>6 Processamento de reembolso</b>                                                            | <b>12</b> |
| 6.1 Regras de reembolso                                                                        | 12        |
| 6.2 Procedimento de reembolso - autoprocessoamento em sistema de reservas próprio              | 12        |
| 6.3 Pedido de reembolso - quando o processamento não é possível no sistema de reservas próprio | 12        |
| <b>7 Anexos</b>                                                                                | <b>14</b> |
| 7.1 Anexo A - Exemplos de SKCHG                                                                | 14        |
| 7.2 Anexo B - Exemplos de inserção em passagens                                                | 15        |
| 7.3 Anexo C - Atendimento automático pelas empresas aéreas do Lufthansa Group                  | 16        |
| 7.4 Anexo D - Notificação e processamento                                                      | 17        |
| 7.5 Anexo E - Exemplos de notificação Farelogix/NDC                                            | 18        |
| <b>8 Glossário</b>                                                                             | <b>19</b> |

# RESUMO DE MUDANÇAS SUBSTANCIAIS

| Versão | Data     | Capítulo    | Tipo           | Conteúdo                                                    |
|--------|----------|-------------|----------------|-------------------------------------------------------------|
| 1.1    | Nov 2021 | 2.1         | Novo           | Exceção temporária para processar passagens expiradas       |
|        | Nov 2021 | 2.2         | Esclarecimento | AC, UA, NH adicionados ao cabeçalho                         |
|        | Nov 2021 | 3           | Novo           | Formato de inserção “CNXOAL” no TravelSky                   |
|        | Nov 2021 | 3.1         | Esclarecimento | Tabela “Regras de desistência” - voos aplicáveis            |
|        | Nov 2021 | 3.1         | Novo           | Códigos de notificação no NDC/Farelogix                     |
| 1.2    | Jan 2022 | 3, 3.1, 7.1 | Novo           | Reembolso em caso de partida antecipada em mais de uma hora |

## 1 INTRODUÇÃO

Este documento serve para informar as agências de viagem sobre as opções e regras de autoatendimento no caso de mudança de horário/irregularidade. Ele substitui tanto a “Política de irregularidades de voo para parceiros Business das empresas aéreas do Lufthansa Group” como as “Regras de processamento de mudanças de horário a longo prazo e cancelamentos a curto prazo da Brussels Airlines” em vigor desde 01 de setembro de 2021.

As agências de viagem não são obrigadas a processar, elas próprias, emissões e reembolsos involuntários de passagens. Elas sempre poderão contatar a equipe local Lufthansa Group Agency Support para obter assistência.

A “Política de mudança de horário/irregularidade para agentes de viagem das empresas aéreas do Lufthansa Group” contém regras harmonizadas de remarcação e oferece mais opções de autoatendimento (casos que podem ser processados sem waiver) do que a política anterior.

### 1.1 Âmbito

A “Política de mudança de horário/irregularidade para agentes de viagem das empresas aéreas do Lufthansa Group” é válida para:

- documentos validados por OS(257), LH(220), LX(724), SN(082)
- reservas individuais (não reservas de grupo)
- voos de qualquer empresa aérea (incl. OAL) na mesma passagem OS, LH, LX, SN afetada por uma mudança de horário ou irregularidade. No caso de cancelamentos OAL, o agente de viagem poderá ser solicitado a fornecer um comprovante do seu sistema de reservas.
- é permitida uma reemissão involuntária gratuita após uma mudança de horário/irregularidade. Qualquer outra mudança/reemissão será considerada voluntária e as regras tarifárias originais deverão ser aplicadas.

## 1.2 Definições

**SKCHG** é uma mudança de horário planejada a longo prazo. Ela inclui mudanças de horários e cancelamentos que ocorrem antes do dia anterior à partida programada do principal voo impactado.

**INVOL** é uma irregularidade não planejada a curto prazo. Ela inclui atrasos e cancelamentos que ocorrem no dia da partida do principal voo impactado ou no dia anterior. Também conhecida como: irregularidade de voo, IRROP ou IRREG. Neste guia usamos o termo “INVOL”.

## 2 PADRÕES E OPÇÕES DE REMARCAÇÃO

Esta seção contém informações sobre princípios de remarcação e não serve como indicação para necessidade de waiver ou não. Estas informações estão disponíveis na seção Autoatendimento & Waivers.

### 2.1 Padrões de remarcação/ Lembretes

O não cumprimento das regras desta política poderão resultar em ADM.

- Remarcação no mesmo compartimento, na mesma classe ou na menor classe disponível, sempre mantendo a mesma origem/destino.
- Classe Premium Economy: G/E/N servem somente para a Premium Economy e **não poderão** ser usadas para a Economy Class.
- Sem parada adicional a não ser que permitido na regra tarifária.
- No caso de reacomodação automática, o passageiro poderá fazer **uma** mudança subsequente conforme sua preferência, desde que a mudança esteja de acordo com as regras de processamento.
- Uma vez que o cliente tenha aceitado uma remarcação alternativa e a passagem tiver sido reemitida, qualquer outra mudança será considerada voluntária.
- Exceção: caso a passagem tenha sido reemitida pela ferramenta de reemissão automática da empresa aérea (OPR) a curto prazo (INVOL), somente **uma** remarcação/reemissão/mudança será permitida. Mais informações disponíveis no Anexo C.
- Atualmente não há prazo para a remarcação **única** gratuita, desde que a passagem seja reemitida dentro da validade da passagem original.
  - Exceção: passagens expiradas com data de viagem confirmada entre 01FEB2020 e 31DEC2020
    - reemissão involuntária permitida sem waiver desde que todas as regras da política de mudança de horário/irregularidade sejam estritamente observadas.
    - Por razões técnicas, passagens Lufthansa Group são recuperáveis até 720 dias após a data de viagem do último cupom emitido. Depois disso, não é mais possível reemitir a passagem.
- Segmentos de voo desnecessários têm de ser cancelados imediatamente.

- Segmentos inativos (p.ex. UN, HX) têm de ser removidos do PNR até no máximo 48h antes da partida do voo.
- Em todos os casos de reprotção, os documentos de viagem são de responsabilidade do passageiro e têm de ser considerados antes de qualquer remarcação/reemissão (p.ex., vistos de trânsito).

## 2.2 Opções de remarcação nos casos de SKCHG (longo prazo) e INVOL (curto prazo)

### Alternativa 1 – remarcação com a mesma empresa aérea da reserva original

Mesma empresa aérea comercializadora + mesmos pontos & itinerário emitidos + mesma empresa aérea operadora + mesmo RBD emitido.

### Alternativa 2 – remarcação com empresas aéreas do Lufthansa Group e com AC/UA/NH

Mesmo RBD emitido para números de voo OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y operados por OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y\*, WK ou suas parceiras wet lease.

- Número de voo comercializado por OS operado por LH - OK
- Número de voo comercializado por LH operado por TP - não OK

#### Exceção RBD para as alternativas 1-2

- Segmentos com números de voo OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y operados por OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y\*, WK ou suas parceiras wet lease
  - quando o RBD original não estiver disponível, é possível usar o próximo RBD mais alto disponível na mesma classe
- Segmentos com números de voo AC/UA/NH operados por AC/UA/NH ou OS/LH/LX/SN/WK/EW
  - quando o RBD original não estiver disponível, é possível usar o próximo RBD mais alto disponível na mesma classe se o novo voo for +/- 3 dias depois da data de viagem original.

Todas as demais empresas aéreas contidas no itinerário terão de ser reservadas com o RBD correto de acordo com a nota tarifária. Isso inclui voos com números de voo comercializados por OAL operados por OS, LH, LX, SN e EN.

\* Na 4Y, sempre reserve os números de voo LH (operados pela 4Y) a não ser que o PNR original tenha sido reservado com um número de voo 4Y.

## Alternativa 3 – remarcação

Toda alternativa de itinerário & transportadora é permitida com o RBD aplicável conforme indicado na regra tarifária. Não há taxa de remarcação.

Se nenhuma solução for encontrada nas Alternativas 1-3, entre em contato com a equipe Lufthansa Group Agency Support para verificar outras possibilidades.

## 3 AUTOATENDIMENTO & WAIVERS

Dependendo da situação involuntária, é possível fazer o autoatendimento (sem waiver) pela agência ou solicitar um waiver à equipe local Lufthansa Group Agency Support conforme as regras básicas.

Ou seja: a necessidade do waiver depende do evento desencadeador (p.ex. cancelamento de voo, mudança de horário). Veja tabela [Regras de waiver](#).

A UN ou UN/TK no PNR só dá direito a um reembolso por motivo involuntário quando o UN ou UN/TK causa uma mudança de horário de duas horas ou mais ou quando o horário de partida é antecipado em mais de uma hora (> 60 minutos). Mudanças de número de voo e/ou UN ou UN/TK que causam mudança de horário inferior a duas horas e/ou horário de partida antecipado em menos de 1 hora não dão direito a reembolso por motivo involuntário.

Devido a uma implementação técnica a partir de **1º de setembro de 2021**, **não é mais necessário emitir waivers** quando um **voo OAL é cancelado** em passagem OS, LH, LX, SN.

É obrigatório inserir o **código padrão de waiver “CNXOAL”** na transação de reembolso no caso de cancelamentos de OAL para que o reembolso direto seja processado no sistema de reservas:

| Sistema de reservas | Inserção                                                                                    |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amadeus             | TRFU/WA CNXOAL                                                                              |
| Sabre               | Após reembolso direto insira “WFR”, insira “CNXOAL” no campo waiver                         |
| Galileo/Travelport  | Inicie reembolso direto via inserção TRNE. Insira “CNXOAL” no campo waiver (autoridade A/L) |
| Infini              | Insira “CNXOAL” sob “Reason Code” do reembolso                                              |
| Axess               | Insira “CNXOAL” sob “A/L Authority” no formulário de reembolso                              |
| TravelSky           | Insira “CNXOAL” na tela de reembolso “RMK”                                                  |
| Farelogix/SPRK      | Insira “CNXOAL” na tela de reembolso “Waiver code box”                                      |

No caso de qualquer ADM não justificado, onde um voo OAL foi cancelado antes de o reembolso ser iniciado, conteste o ADM em *BSPlink* ou outros processos locais em mercados não BSP e anexe o comprovante do cancelamento OAL - o ADM será cancelado.

Quando um pedido de reembolso é apresentado à equipe de reembolso da empresa aérea (BSPlink ou outro processo local em mercados não-BSP) devido a um cancelamento OAL, insira “CNXOAL” no pedido de reembolso.

## 3.1 Regras básicas

### Regra de remarcação / reemissão

Qualquer mudança de horário/irregularidade dá direito a uma **remarcação/reemissão** por motivo involuntário conforme os Padrões de reemissão -isto inclui mudanças de horário e cancelamentos de voo (com ou sem alternativas reservadas automaticamente).

### Regra de reembolso – SKCHG

Uma mudança de horário (SKCHG, a longo prazo) somente dá direito a reembolso por motivo involuntário se houver uma mudança de horário de 2 horas ou mais no horário de partida e/ou de chegada na origem e destino completo. Além disso, o reembolso é permitido se o horário de partida é antecipado em mais de uma hora (> 60 minutos). Isto se aplica a mudanças de horário (TK) e cancelamentos de voo com alternativas reservadas automaticamente (UN/TK). (UN/TK)

### Regra de reembolso – INVOL

Uma irregularidade de voo (INVOL, a curto prazo) dá direito a reembolso por motivo involuntário no caso de cancelamentos de voo (com ou sem alternativas reservadas automaticamente) e no caso de atraso de voo de 5 horas ou mais.

### Regras de waiver

Consulte a tabela abaixo para determinar se o autoatendimento (sem waiver) é possível no âmbito das regras descritas acima, ou se é necessário solicitar um waiver à equipe local Lufthansa Group Agency Support:

| Caso / Status do segmento (evento desencadeador)                                                                                                         | Reemissão                                                                                                            | Reembolso                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cancelamento de voo LHG: UN ou UN/TK de números de voo OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y operados por OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y, WK                            | Autoatendimento sem waiver<br><u>Regra de remarcação/reemissão</u>                                                   | Autoatendimento sem waiver<br><u>Regra de reembolso - SKCHG</u>                                                       |
| Cancelamento de voo OAL: UN ou UN/TK de qualquer segmento com número de voo OAL operado por qualquer empresa aérea ou número de voo LHG operado por OAL. | Autoatendimento com inserção do código do waiver no campo de endosso: CNXOAL<br><u>Regra de remarcação/reemissão</u> | Autoatendimento com inserção do código do waiver na máscara de reembolso: CNXOAL<br><u>Regra de reembolso - SKCHG</u> |

|                                                                                                                               |                                                                    |                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Mudança de horário (SKCHG): TK de voo puro OS, LH, LX, SN em documento próprio *                                              | Autoatendimento sem waiver<br><u>Regra de remarcação/reemissão</u> | Waiver obrigatório<br><u>Regra de reembolso - SKCHG</u> |
| Mudança de horário (SKCHG): TK de todos os outros voos                                                                        | Waiver obrigatório<br><u>Regra de remarcação/reemissão</u>         | Waiver obrigatório<br><u>Regra de reembolso - SKCHG</u> |
| Atraso (INVOL): HK<br><br>Atrasos não se refletem no PNR ou nos sistemas de controle (o status do segmento continua sendo HK) | Waiver obrigatório<br><u>Regra de remarcação/reemissão</u>         | Waiver obrigatório<br><u>Regra de reembolso - SKCHG</u> |

\* Mudança de horário de voo puro OS em passagem OS, mudança de horário de voo puro LH em passagem LH, voo puro LX em passagem LX, voo puro SN em passagem SN.

Veja exemplos no [Anexo A](#).

### Exceção nos códigos de notificação Farelogix/NDC

Devido a diferentes sistemas de processamento, todas as mudanças de horário aparecem como UN/TK no Farelogix/NDC. Isto acontece mesmo se houver apenas uma mudança de horário do número de voo original. Nestes casos, apenas TK é exibido como padrão, e aplicam-se as regras de TK padrão.

O agente de viagem terá que verificar se a UN exibida no NDC é um cancelamento de voo ou uma simples mudança de horário do número de voo original.

No caso de simples mudança de horário, é necessário um waiver para:

- qualquer reembolso quando a mudança de horário for de 2 horas ou mais ou o horário da partida for antecipado por mais de uma hora
- remarcação/reemissão quando a mudança de horário afeta qualquer outro voo além do voo puro OS, LH, LX, SN em documento próprio

Veja exemplos no [Anexo E](#).

## 3.2 Casos NÃO elegíveis para processamento involuntário

Os seguintes casos NÃO são elegíveis para processamento involuntário (remarcação ou reemissão) e deverão ser processados de acordo com as notas tarifárias:

- Mudança do número de voo (p.ex. mudança de OS123 para OS125) enquanto todos os demais detalhes permanecem os mesmos
- Alinhamentos do RBD (p.ex., as empresas aéreas alinham o uso dos seus RBDs resultando em ajustes a serem feitos pela empresa transportadora )
- Mudança da empresa aérea operadora enquanto todos os demais detalhes permanecem os mesmos



- Status de segmento HX: o passageiro foi removido de um voo regular pela empresa aérea (por qualquer motivo).

Consulte a equipe Lufthansa Group Agency Support para determinar a elegibilidade de waiver nos casos abaixo

- Remarcação para outros segmentos OAL (exceto se em concordância com a respectiva regra tarifária exibida em 2.2)
- Processamento baseado em política da boa vizinhança (TWP) quando não especificado nas instruções de processamento
- Processamento de passagens com qualquer tipo de produtos upgrade
- Casos especiais - como assento extra (EXST)/ bagagem de cabine (CBBG)
- Reservas de grupo - contate sempre a equipe Lufthansa Group Service

Entre em contato com a equipe Lufthansa Group Agency Support em outros casos ou se precisar de assistência adicional.

## 4 EMISSÃO DE PASSAGEM

Caso a passagem não tenha sido revalidada ou reemitida após uma remarcação automática, ela terá de ser reemitida ou revalidada por motivo involuntário. A revalidação só poderá ser feita pela equipe Lufthansa Group Agency Support local.

Veja exemplos no [Anexo B](#).

### 4.1 Tickets

A passagem inteira, inclusive todos os cupons válidos remanescentes, terá de ser reemitida após a remarcação.

### 4.2 Campo de endosso

A fim de evitar ADMs, as seguintes inserções e formatos deverão ser observados no campo de endosso:

1. comece sempre com “SKCHG” para longo prazo ou “INVOL” para curto prazo
2. número de voo/data do voo afetado, p.ex. OS225/03MAY
3. caso um voo OAL tenha sido cancelado: acrescente “CNXOAL” depois da data
4. Parte de texto livre do campo de endosso: mantenha o texto do endosso original (abreviado, se necessário). Texto padrão no caso de passagens Lufthansa Group: “FARE RESTRICTIONS MAY APPLY”

Veja exemplos no [Anexo B](#)

## 4.3 Construção tarifária

A construção tarifária deverá começar com S - respectivamente I - quando permitido pelo sistema de reservas.

Veja exemplos no [Anexo B](#)

## 4.4 Franquia de bagagem (FBA)

A FBA original é aplicada à nova passagem reemitida. Veja exceção referente à tarifa Economy Light abaixo em [Serviços complementares - Bagagem pré-paga](#).

# 5 SERVIÇOS COMPLEMENTARES

Nos casos de mudança de horário/Irregularidade, os serviços complementares reservados também serão afetados, p.ex., e.g.

- O serviço reservado pode não ser oferecido/disponível no voo novo
- O cliente pode não mais querer/ precisar do serviço complementar reservado e por isso pedir um reembolso
- O cliente pode ser remarcado em OAL

Se possível, reserve o mesmo serviço complementar e se assegure de que esteja confirmado (HK) antes de processar a EMD. “Mesmo serviço complementar” significa motivo idêntico para emissão com subcódigo (RFISC) ou respectivo código SSR (p.ex., SSR AVIH não pode ser alterado para SSR XBAG).

## 5.1 ASR

No caso de reservas de assento, aplicam-se as mesmas características na mesma cabine. Isso significa p.ex.:

- Assento padrão (janela, meio, corredor) → Assento padrão (janela, meio, corredor)
- Assento preferido → Assento preferido
- Assento com mais espaço para as pernas → Assento com mais espaço para as pernas

Caso a característica do assento original não esteja disponível após remarcação por motivo involuntário, ofereça qualquer assento pelo mesmo preço do assento original (ou valor em cupom EMD).

Caso o cliente não aceite isso, a EMD poderá ser reembolsada e uma nova EMD comprada com a característica de assento solicitada.

## 5.2 Bagagem pré-paga

Processe a bagagem pré-paga de acordo com o procedimento padrão de reserva/pedido.

### Exceção para FBAG no caso de tarifa Economy Light (LGT)

A FBA poderá ser atualizada de OPC para 1PC, independentemente de o 1º EMD de bagagem ter sido emitido porque a remarcação foi feita devido a uma irregularidade (INVOL ou SKCHG) para um voo não operado por OS, LH, LX. Neste caso, EMDs FBAG já emitidos não são elegíveis para reembolso.

Para usuários Amadeus: ATC INVOL faz esta mudança automaticamente.

No caso de remarcação em voos operados por OS, LH, LX aplica-se a FBA original.

## 5.3 Processamento de EMD

Reuse e reassocie EMDs existentes sempre que possível. Quando não for possível reassociar o EMD:

- o EMD poderá ser reemitido (p.ex., devido a uma mudança de itinerário de um voo direto para um voo com conexão)
- Use o valor original, independentemente do preço do mesmo serviço complementar nos voos remarcados na mesma classe (p.ex., cobrança adicional não aplicável)

### Remarcação/reemissão/ reembolso de EMD

Quando um voo é afetado por uma mudança de horário/irregularidade (SKCHG/INVOL), o EMD poderá ser respectivamente reassociado, reemitido ou reembolsado.

#### Waiver necessário para reemissão/reembolso de EMD

- em caso de mudança de horário (p.ex., o voo não foi cancelado)
- quando o EMD é reemitido/reembolsado individualmente
- válido somente para reemissão: quando reassociação ou reemissão não são possíveis tecnicamente

#### Waiver desnecessário para reemissão/reembolso de EMD

- no caso de cancelamentos de voo, quando a reemissão da passagem e do EMD são feitas numa só transação (ou seja, uma imediatamente depois da outra)

## 6 PROCESSAMENTO DE REEMBOLSO

### 6.1 Regras de reembolso

O cálculo de reembolso por motivo involuntário é feito conforme as regras padrão.

- Passagens inteiras não usadas poderão ser reembolsadas inteiramente
- Passagens usadas parcialmente poderão ser reembolsadas parcialmente meio a meio ou com base nos cupons não utilizados.

O reembolso da taxa de custos de distribuição (DCC) e OPC somente é permitido por motivo involuntário e para passagens inteiras não usadas. Não há reembolso de DCC e OPC para passagens parcialmente usadas.

No caso de pedido de reembolso via equipe de reembolso da empresa aérea (BSPlink ou outro processo conhecido). Não há multa aplicável no caso de pedido de reembolso por motivo involuntário.

Obs.: nos casos que exigem waiver, o waiver deverá ser obtido e incluído no pedido à equipe de reembolso da empresa aérea.

### 6.2 Procedimento de reembolso - autoatendimento em sistema de reservas próprio

Sempre que possível, reembolsos deverão ser processados pelo sistema de reservas seguindo os passos abaixo:

| Passo | Ação                                                                        |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------|
| 1     | Verifique se é o waiver é necessário / se não, continue direto para passo 3 |
| 2     | Solicite o waiver                                                           |
| 3     | Reembolse passage(ns) por meio de seu próprio sistema                       |

### 6.3 Pedido de reembolso - quando o processamento não for possível no sistema de reservas próprio

As seguintes informações deverão ser incluídas no pedido de reembolso por motivo involuntário:

- Detalhes da situação involuntária que exigem o reembolso do documento. O formato do texto deverá seguir o padrão IATA (p.ex., SKCHG OS123/01DEC)
- No caso de pedidos de reembolso EMD, o número da ETKT/etix ao qual o EMD foi associado originalmente
- No caso de mercados não BSP, o assunto padrão de e-mail deverá seguir este exemplo: \*INVOL ou SKCHG\* LX123/12MAR - Pedido de reembolso EMD 7240000 000 000
  - onde INVOL ou SKCHG são inseridos como aplicáveis e o número do documento é o número do documento a ser reembolsado

**Obs.:** Use os endereços e-mail abaixo para a China e os EUA respectivamente:

|                   | China                                                                                                                   | EUA                                                                                         |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Austrian Airlines | <u><a href="mailto:AUSTRIAN.AIRLINES.REFUND.BSPLINK@AUSTRIAN.COM">AUSTRIAN.AIRLINES.REFUND.BSPLINK@AUSTRIAN.COM</a></u> |                                                                                             |
| Lufthansa         | <u><a href="mailto:bkk_refund@icat.dlh.de">bkk_refund@icat.dlh.de</a></u>                                               | <u><a href="mailto:MEX_Refunds@icat.dlh.de">MEX_Refunds@icat.dlh.de</a></u>                 |
| SWISS             | <u><a href="mailto:refundtravelagtCN@swiss.com">refundtravelagtCN@swiss.com</a></u>                                     | <u><a href="mailto:refundtravelagtUS@swiss.com">refundtravelagtUS@swiss.com</a></u>         |
| Brussels Airlines | N / A                                                                                                                   | <u><a href="mailto:Refunds.us@brusselsairlines.com">Refunds.us@brusselsairlines.com</a></u> |

## 7 ANEXOS

### 7.1 Anexo A - Exemplos de SKCHG

| Caso de uso                                   | Voo reservado                                                                             | mudado para                                                                                                                                                                                               | portanto,                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mudança da empresa aérea operadora            | LH 570 08AUG FRA WDH<br>21:50- 08:20+1 UN                                                 | LH4356/70/08AUG FRA WDH<br>21:50 - 08:20+1 TK<br><br>Mudança para a empresa aérea operadora 4Y                                                                                                            | não há reembolso por motivo involuntário, pois não houve mudança de horário de partida/chegada de 2 horas ou mais, respectivamente horário de partida antecipado em mais de 1 hora. |
| Mudança de horário de chegada e/ou de partida | LH 123/25MAY AAA BBB<br>17:35 - 18:35                                                     | LH 123/25MAY AAA BBB 19:00<br>- 20:00 TK                                                                                                                                                                  | não há reembolso por motivo involuntário, pois não houve mudança de horário de partida/chegada de 2 horas ou mais, respectivamente horário de partida antecipado em mais de 1 hora. |
|                                               |                                                                                           | LH 123/25MAY AAA BBB<br>21:00 - 22:00 TK                                                                                                                                                                  | reembolso permitido por motivo involuntário porque a mudança do horário de partida/chegada é de 2 horas ou mais                                                                     |
|                                               |                                                                                           | LH 123/25MAY AAA BBB<br>16:30 - 17:30TK                                                                                                                                                                   | reembolso permitido por motivo involuntário porque o horário de partida foi antecipado em mais de 1 hora.                                                                           |
|                                               |                                                                                           | LH123 / 25MAY AAA BBB UN<br><br>and<br><br>LH125/ 25MAY AAA BBB 18:35<br>- 19:35 TK                                                                                                                       | não há reembolso por motivo involuntário, pois a mudança de horário de partida/chegada é menor que 2 horas e não antecipada por mais de 1 hora.                                     |
| Voos de conexão                               | OS456/25MAY AAA BBB<br>10:00 - 11:00<br><br>e<br><br>OS789/25MAY BBB CCC<br>12:00 - 15:00 | OS456 / 25MAY AAA BBB UN<br><br>OS458 / 25MAY AAA BBB<br>11:00 - 12:00 TK<br><br>conexão perdida, por isso<br>remarcação de voo de conexão<br>BBB CCC para<br><br>OS791 / 25MAY BBB CCC<br>15:00 - 18:00h | reembolso permitido por motivo involuntário porque a mudança do horário de partida/chegada é de mais de 2 horas                                                                     |

## 7.2 Anexo B - Exemplos de inserções em passagens

| Situação     | Definição                                                                                    | Campo de endosso                                                                                                           | Construção tarifária                                                                                                                                 |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SKCHG</b> | Reemissão após cancelamento de OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y<br><br>(Puro e codeshare entre si) | Campo de endosso: SKCHG + número/data de voo afetado<br><br>SKCHG OS225/03MAY FARE RESTRICTIONS MAY APPLY                  | As construções tarifárias têm de começar com S<br><br>S-03MAY21VIE OS BER30.66OS VIE30.66NUC61.32END ROE0.880417                                     |
|              | Reemissão após cancelamento de OAL<br><br>(Puro e OAL operando com qualquer número de voo)   | Campo de endosso: SKCHG + número/data de voo afetado + CNXOAL<br><br>SKCHG UA1234/03MAY CNXOAL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY | ou<br><br>S-VIE OS BER30.66OS VIE30.66NUC61.32END ROE0.880417                                                                                        |
| <b>INVOL</b> | Reemissão após cancelamento de OS, LH, LX, SN, EN, EW, 4Y<br><br>(Puro e codeshare entre si) | Campo de endosso: INVOL + número/data de voo afetado<br><br>INVOL OS225/03MAY FARE RESTRICTIONS MAY APPLY                  | As construções tarifárias têm de começar com I-<br><br>I-11JAN19MAN LH X/FRA LH MIA215.91LH X/FRA LH MAN138.57NUC354.4 8END ROE0.775763 PD XF MIA4.5 |
|              | Reemissão após cancelamento de OAL<br><br>(Puro e OAL operando com qualquer número de voo)   | Campo de endosso: INVOL + número/data de voo afetado + CNXOAL<br><br>INVOL UA1234/03MAY CNXOAL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY | ou<br><br>I-MAN LH X/FRA LH MIA215.91LH X/FRA LH MAN138.57NUC354.4 8END ROE0.775763 PD XF MIA4.5                                                     |

## 7.3 Anexo C - Processamento automático pelos sistemas internos das empresas aéreas Lufthansa Group

### SKCHG (mudanças de horário a longo prazo)

Sempre que possível, os passageiros são remarcados para um voo alternativo/voo de conexão. A mudança de status do segmento para UN, TK ou UN/TK gera uma mensagem automática para a fila do departamento de reservas.

Quando possível, as passagens são revalidadas automaticamente e EMDs associados automaticamente. Não existe procedimento de reemissão automática a longo prazo. Quando a reemissão é necessária (p.ex., reacomodação com mudança de itinerário), isto poderá ser feito pelo agente.

Obs.: há algumas limitações técnicas que requerem intervenção manual. Dependendo do caso, o agente de viagem poderá reemitir com ou sem waiver. A equipe Lufthansa Group Agency Support deverá ser contatada nas seguintes situações:

- em alguns casos, a ferramenta de reacomodação automática não consegue considerar voos de conexão (especialmente quando envolvem OAL). Nestes casos, o agente de viagem deverá verificar o tempo mínimo de conexão e remarcar/reemitir (se em conformidade com as opções de remarcação)
- em alguns casos, a ferramenta de remarcação automática não consegue remarcar um voo alternativo/voo de conexão para o destino final do passageiro (reacomodação parcial).

### INVOL (irregularidades de voo a curto prazo)

No caso de cancelamentos e atrasos de voos a curto prazo:

- Sempre que possível, os passageiros são remarcados para um voo alternativo/voo de conexão. Após a remarcação, o status do segmento muda para UN, TK ou UN/TK
- Não há mensagem para a fila do departamento de reservas.
- Sempre que possível, as passagens são revalidadas ou reemitidas automaticamente e EMDs associados automaticamente reassociados.
- Além disso, sempre que possível, o check-in dos passageiros é feito automaticamente.

Há restrições técnicas para agentes de viagem acessar passagens após uma reemissão pela empresa aérea (OPR ou manual). O agente de viagem que usa Amadeus ainda tem acesso à passagem e poderá reemitir de novo se possível tecnicamente. Agentes de viagem que usam outros sistemas de reserva terão que contatar sua equipe Lufthansa Group Agency Support para assistência.



## 7.4 Anexo D - Notificação e processamento de mudanças de horário / irregularidades

| Situação                   | Notificação do passageiro                                                                                                                                                                                                                      | Processamento subsequente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INVOL - curto prazo</b> | Notificação automática do passageiro por e-mail / SMS pela empresa aérea, desde que os dados de contato do passageiro estejam disponíveis no PNR (SSR CTC). Caso não haja dados de contato, o passageiro só verá a mudança durante o check-in. | Nenhum outro processamento necessário se o passageiro aceitar a solução reservada. Se não, o passageiro poderá mudá-la online ou via app (dependendo das possibilidades técnicas) ou contatar a empresa aérea ou o agente de viagem. O agente de viagem poderá remarcar conforme as opções de remarcação ou contatar a equipe Agency Support. |
| <b>SKCHG - longo prazo</b> | Mensagem automática para a fila do departamento de reservas. Não há informação direta da empresa aérea para o passageiro.                                                                                                                      | O agente de viagem deverá informar o passageiro, verificar e atualizar o PNR + passagem (reemitir se necessário). Se o passageiro não aceitar a solução reservada, o agente de viagem poderá remarcar uma vez gratuitamente conforme as opções de remarcação ou contatar a equipe Agency Support.                                             |

## 7.5 Anexo E - Exemplos de exceção nos códigos de notificação Farelogix/NDC

Exemplos de número de voo original e **exibição no NDC**

1. Este exemplo mostra uma mudança de horário simples de mais de 2 horas em voo puro (número de voo original) com passagem OS:
  - o passageiro tem direito a reembolso por motivo involuntário. Mas - waiver necessário.
  - o passageiro tem direito a remarcação/reemissão por motivo involuntário - sem necessidade de waiver.

```
RP/FLXMIA/          F1/AKHI    F1:XXXXXX OS:XXXXXX
RF XXXX_PK          18FEB2021 1637Z
=====SCHEDULE CHANGED, USE ERK/ETK TO ACCEPT=====
OS45 P 29OCT 3 VIEMLE UN5      2005 0805+1
OS45 P 29OCT 3 VIEMLE TK5      2220 1020+1
```

2. Este exemplo mostra uma mudança de horário simples de mais de 2 horas em voo codeshare (número de voo original, não há voo puro):
  - o passageiro tem direito a reembolso involuntário. Mas -waiver necessário.
  - o passageiro tem direito a remarcação/reemissão involuntária. Mas - waiver necessário.

```
RP/FLXMIA/          F1/XXXX    F1:XXXXXX OS:XXXXXX
RF XXXX_PK          18MAY2021 1102Z
=====SCHEDULE CHANGED, USE ERK/ETK TO ACCEPT=====
LH6334 M 29OCT 3 FRAVIE UN1    0950 1115
LH6334 M 29OCT 3 FRAVIE TK1    1205 1330
```

## 8 GLOSSÁRIO

| Abreviação                            | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ADM</b>                            | Agency Debit Memo<br><i>Memorando de débito da agência</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>EMD(-S) / EMD(-A)</b>              | Electronic Miscellaneous Document S = Standalone; A = Associated<br><i>Documento eletrônico p/fins diversos S - individual A - associado</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Exchange</b>                       | Change of unused tickets, where change includes the first flight coupon<br><i>Troca de passagens não usadas, onde a troca inclui o primeiro cupom de voo</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>FBA</b>                            | Free baggage allowance<br><i>Franquia de bagagem</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Flight irregularity</b>            | A flight irregularity is any situation that prevents a passenger from travelling as originally booked - where the passenger is not at fault<br><i>Irregularidade de voo é qualquer situação que impede o passageiro de viajar como reservado originalmente - onde não é culpa do passageiro</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>HX</b>                             | Segment status code - holding cancelled (flight is operating)<br><i>Código de status do segmento - cancelamento (voo em operação)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Lufthansa Group Agency Support</b> | Agency support for OS/LH/LX/SN documents<br><i>Suporte Lufthansa Group a agências quanto a documentos OS/LH/LX/SN</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>OAL</b>                            | Other Airlines: all airlines except OS, LH, LX, SN, EW, 4Y, WK<br><i>Outras empresas aéreas: todas, exceto OS, LH, LX, SN, EW, 4Y, WK</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Puro Flight</b>                    | Flight operated and marketed by the same airline<br><i>Voo operado e comercializado pela mesma empresa aérea</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>RBD</b>                            | Booking Class - Reservation Booking Designator<br><i>Classe de reserva - código da reserva de acordo com a classe de viagem</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Reissue</b>                        | In this policy: includes exchange (change of unused tickets, where change includes the first flight coupon)<br>and reissue (change of partially flown tickets)<br><i>Na presente política: inclui troca (troca de passagens não usadas, onde a troca inclui o primeiro cupom de voo)<br/>e reemissão (troca de passagens parcialmente voadas)</i>                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>SC</b>                             | Schedule Change (status code of the new flight segment), shown e.g., in Apollo 1V<br><i>Mudança de horário (código de status do novo segmento de voo, exibido p.ex. em Apollo 1V)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>SSR</b>                            | Special Service Request<br><i>Pedido de serviço especial</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>TK</b>                             | Segment status code - Advise passenger new flight times<br><i>Código de status do segmento - notificar passageiro sobre novos horários de voo</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>UN</b>                             | Segment status code - Unable, does not operate<br><i>Código de status do segmento - impossível, não em operação</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Wet lease</b>                      | Wet lease is a leasing arrangement whereby one airline provides an aircraft including full crew, maintenance and insurance to another airline<br><i>Tipo de leasing onde uma empresa aérea aluga para outra um avião inclusive tripulação completa, manutenção e seguro</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>1day</b>                           | “One day” is defined by calendar day.<br>The flight segment status is changed on the day of departure (= day 0) or the day before departure (= day -1) of the original flight<br>E.g.: Original flight departure 18FEB<br>Notification: 17FEB or 18FEB=>INVOL Notification: on/before 16FEB=>SKCHG<br>“1 dia” é definido por dia civil.<br>O status do segmento de voo é mudado no dia da partida (= dia 0) ou no dia antes da partida (= dia 1) do voo original<br>P.ex.: Partida do voo original 18 FEV<br>Notificação: 17FEV ou 18FEV=>INVOL Notificação: em/antes 16FEV=> SKCHG |