

## Política de Waiver TWP 2202

A TWP 2202 aplica-se a passageiros que possuam:

- Bilhetes confirmados OS/LH/LX/SN/EN (257/220/724/082/101) emitidos até/em 31 de julho de 2021 não-utilizados ou parcialmente utilizados com data de viagem original entre 01 de maio (incluindo esta data) e 31 de agosto de 2021 (incluindo esta data) 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 por outra companhia aérea (codeshare).

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

Para passageiros com bilhetes confirmados que tenham data de viagem entre 01 de abril de 2020 e 31 de agosto de 2021 (incluindo essas datas), a [TWP 2107](#) permanece em vigor.

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

**Observação para passageiros com data de viagem confirmada entre 1 e 31 de maio de 2020:** A remarcação/reemissão só será possível até 15 de abril de 2022. Após essa data, quaisquer bilhetes não utilizados ou parcialmente utilizados só poderão ser reembolsados, observando as regras tarifárias. Essa regra também se aplica a bilhetes que foram colocados "em espera" de forma voluntária.

**Bilhetes com data de viagem a partir de 01 de setembro de 2021** (incluindo esta data) poderão ser remarcados de forma voluntária, sempre de acordo com as regras tarifárias aplicáveis – independentemente da data de emissão do mesmo.

### 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 reemissões 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). Por questões técnicas, os bilhetes do Lufthansa Group podem ser recuperados/ reemitidos em até 720 dias após a última data de viagem. Após essa data não será mais possível.

- Início da nova data de viagem: à escolha do passageiro.
- 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 2022.
- 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 2202**

- A reemissão deverá ser concluída até/em 30 de abril de 2022.
- O início da viagem deverá ser até/em 31 de dezembro de 2022.
- 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 – a tarifa deve ser recalculada. Se necessário, uma diferença deve ser cobrada, por exemplo, para a nova rota ou classe de reserva.
- 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 maio de 2020 e 30 de abril de 2021** podem ter sua validade estendida até **30 de abril de 2022**.
- Caso o valor do novo bilhete seja inferior ao valor do bilhete original, o passageiro terá direito ao reembolso deste valor residual. Pedimos que por gentileza entre em contato com a nossa Central de Atendimento para mais detalhes a respeito.
- Não é permitida a mudança de passageiro ("mudança de nome").
- Por favor note que é necessário cancelar antecipadamente os segmentos de voo futuros que não serão utilizados na reserva para evitar no-shows.
- 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 2202**

## Parte B - Reemissão VOLUNTÁRIA.

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

Reemissão isenta da taxa de remarcação realizada até/em 30 de abril de 2022 (bilhetes em aberto) para uma nova data de viagem com início até/em 31 de dezembro de 2022 de acordo com as regras da TWP 2202

- A remarcação/reemissão deve ser concluída até/em 30 de abril de 2022.
- O início da nova viagem deverá ocorrer até/em 31 de dezembro de 2022.
- A taxa de remarcação não será cobrada.
- 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. Se necessário, uma diferença deve ser cobrada, por exemplo, para a nova rota ou classe de reserva.
- 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.
- Em caso de reemissões adicionais posteriores, eventuais restrições tarifárias do bilhete original (valores não-reembolsáveis ou penalidades relacionadas) permanecerão válidas.
- Por favor note que é necessário cancelar antecipadamente os segmentos de voo futuros que não serão utilizados na reserva para evitar no-shows.
- Bilhetes com validade expirada cujos voos originais estavam programados para ocorrer entre **01 de maio de 2020 e 30 de abril de 2021** podem ter sua validade estendida até **30 de abril de 2022**.
- Ao reemitir o bilhete, insira no campo de endosso o código **TWP 2202**.

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.

### Notas gerais sobre a flexibilidade na remarcação de bilhetes

- Passageiros com voos cancelados podem ter seus bilhetes remarcados / reemitidos a qualquer momento para a mesma origem e destino de acordo com a Política de Irregularidades do Lufthansa Group (OS/LH/LX), as regras SN INVOL e EN INVOL.
- A data de emissão do bilhete sempre se refere ao bilhete atual. Se o bilhete ainda não foi reemitido, refere-se à data de emissão do bilhete original. Se, no entanto, o bilhete já foi reemitido, refere-se à data da remissão.
- A atual Política de Waiver TWP 2202 pode ser reaplicada para bilhetes que já foram reemitidos anteriormente até o dia 31 de julho de 2021 - de acordo com as condições da tarifa, por razões involuntárias ou com base em uma Política de Waiver anterior.

Última atualização do documento: 21FEB22