

TWP 2011.3

As companhias aéreas do Lufthansa Group publicaram uma nova Política de Waiver (TWP 2011.3) para remarcação e reemissão de bilhetes aplicável tanto a voos que tenham sido cancelados quanto a voos ainda programados para operar. Esta nova política substitui todas as demais Políticas de Waiver anteriores e tem caráter de vigência imediato.

Passageiros podem **remarcar seus bilhetes uma vez gratuitamente** (sem cobrança de taxa de remarcação) caso:

» possuam bilhetes emitidos no estoque das companhias aéreas OS / LH / LX / SN / EN (257 / 220 / 724 / 082 / 101)

» emitidos até/em **19 de abril de 2020**

» contendo **voos confirmados até/em 30 de abril de 2021** com qualquer origem/destino no mundo operados por Austrian Airlines / Lufthansa / SWISS / Brussels Airlines / Eurowings / Edelweiss / Germanwings / Air Dolomiti (OS / LH / LX / WK / SN / EW / 4U / EN) ou operados por outra companhia aérea sob numeração de voo OS / LH / LX / WK / SN / EW / 4U / EN ("codeshare")

Caso estes pré-requisitos sejam atendidos, os bilhetes podem ser remarcados uma vez gratuitamente. Para oferecer mais flexibilidade aos nossos passageiros, as duas opções descritas abaixo são possíveis:

Cenário 1 – Passageiros que já definiram sua nova data de viagem:

Proceder com a remarcação/reemissão imediata do bilhete original para a nova data/rota desejada.

Cenário 2 – Passageiros que ainda não definiram sua nova data de viagem e rota:

A remarcação/reemissão do bilhete pode ser efetuada até/em 31 de agosto de 2020.

Leia atentamente abaixo as regras aplicáveis a ambos os cenários acima:

» **Não é necessária** nenhuma autorização prévia (waiver) por parte das Centrais de Atendimento do Lufthansa Group para proceder com a remarcação/reemissão.

» O prazo para remarcação/reemissão do bilhete é até/em **31 de agosto de 2020**.

» A nova viagem deve começar até/em:

- **31 de dezembro de 2020** (caso passageiro queira usufruir do desconto de USD 50 oferecido pelo Lufthansa Group sobre uma eventual diferença tarifária a ser paga) ou
- **30 de abril de 2021** (nestes casos, o desconto de USD50 mencionado acima não se aplica)

» A taxa de remarcação (*rebooking fee*) será isenta em todas as reemissões efetuadas até 31 de agosto de 2020 para viagens remarcadas para novas datas até 30 de abril de 2021

» A origem e o destino da viagem podem ser alterados (**exceção**: bilhetes domésticos dentro da Alemanha não podem ser convertidos em bilhetes internacionais; e vice-versa)

» A remarcação deve ser feita para um novo voo operado pelas companhias aéreas do Lufthansa Group (operado e sob numeração de voo OS / LH / LX / WK / SN / EW / 4U / EN) ou de acordo com a regra da tarifa do bilhete original

» A remarcação poderá ser feita para qualquer base tarifária, em qualquer compartimento - a tarifa deverá ser calculada novamente. Se necessário, a diferença tarifária deve ser cobrada (por exemplo, em casos de mudança de rota, de base tarifária ou similares)

» Em casos de reemissão, insira o seguinte código no campo de endosso do bilhete: **TWP 2011**

» Não é permitida a mudança de passageiro ("mudança de nome")

» As condições da nova tarifa passam a ser aplicáveis ao novo bilhete

» Essa política aplica-se também a PNRs ou bilhetes originais que já tenham sido remarcados e/ou reemitidos de acordo com as regras das Políticas de Waiver anteriores ou por conta de cancelamentos

» Esta política aplica-se também a casos de não-comparecimento do passageiro ao voo original (*no show*)

» Os EMDs associados ao bilhete original permanecerão válidos, desde que a rota original tenha sido mantida

» Caso o passageiro deseje solicitar o reembolso de seu bilhete, o prazo máximo para devolução do valor relativo à compra de passagens aéreas poderá ser de até 12 meses, de acordo com o artigo n.3 da Medida Provisória 925, de 18 de março de 2020, observadas as regras do serviço contratado.

Bônus para agências de viagem

As companhias aéreas do Lufthansa Group irão oferecer um bônus no valor de USD 10 para cada bilhete reemitido diretamente por agências de viagens. Mais informações sobre este bônus serão divulgadas em breve.

Por ora, você já encontra informações sobre os códigos a serem inseridos em seus bilhetes remarcados para posterior identificação/recebimento deste bônus no documento “Instruções sobre como reemitir bilhetes de acordo com a Política de Waiver 2011.3), anexado a este mesmo comunicado.

Nota para usuários de GDSs diferentes do Amadeus e Farelogix/SPRK

Estamos trabalhando a toda velocidade para solucionar a aplicação do desconto/crédito de USD 50 em diversos GDSs. No momento, somente o GDS Amadeus (1A) e Farelogix/ SPRK oferecem essa funcionalidade.