

Prezado parceiro,

A Emirates elaborou uma atualização para os clientes afectados pelo COVID-19, para bilhetes emitidos até 30 de Junho de 2020 e com um cupom validado para viagens até 30 de Novembro de 2020.

Abaixo estão as opções para os clientes, com um bilhete baseado nos requisitos acima, afectados pelos cenários mencionados. Os passageiros da Emirates têm a opção que oferece a flexibilidade de voar conosco novamente quando estiverem prontos, caso tenham uma reserva anterior a 30 de Junho.

Cenários que afectam bilhetes emitidos até 30 Junho 2020 com pelo menos um cupom com partida programada para antes ou até 30 de Novembro 2020	
Cancelamento do voo	O voo da Emirates é cancelado para uma data específica ou a rota é suspensa por um período contínuo.
Proibição de Viagem	Onde houver uma notificação explícita do Governo que proíba a viagem a partir do ponto de origem ou destino da viagem.
Conselho de Viagem	Existe aconselhamento do Governo contra viagens não essenciais, mas nenhuma proibição de viagens.
Processo de Visto / Quarantena	Processo de visto que exija visita a uma embaixada / consulado OU quarentena obrigatória na origem ou destino.
Passageiro não consegue chegar ao aeroporto	Países com bloqueio do Governo e passageiros que não conseguem chegar ao aeroporto.

Alterações	<ul style="list-style-type: none">Alterações e reemissões são permitidas com renúncia à diferença de taxa de reemissão e tarifa em qualquer RBD dentro da mesma cabine, para um voo alternativo ou de/para um destino da EK mais próximo na mesma região em que os voos da EK operamSe o passageiro desejar remarcar / reemitir para outra região, não será cobrada nenhuma taxa; no entanto, a diferença de tarifa (se houver) precisará ser cobradaPor Favor continue a usar o código “ROGW006 DUE COVID-19”
Mantenha o seu bilhete	<ul style="list-style-type: none">O bilhete original pode ser mantido com um status de cupom aberto por 760 dias a partir da data de emissão do bilhete originalEste bilhete será aceite pelo valor total ou residual como pagamento de um novo bilhete para qualquer data / voo.Alterações e reemissões são permitidas com isenção da diferença da taxa de reemissão e tarifa em qualquer RBD dentro da mesma cabine, para um voo alternativo ou de / para um destino da EK mais próximo na mesma região em que os voos da EK operamSe o passageiro desejar remarcar / reemitir para outra região, não será cobrada nenhuma taxa de reemissão; no entanto, a diferença de tarifa (se houver) precisará ser cobradaPor favor continue a usar o código “ROGW006 DUE COVID-19”
Reembolso	<ul style="list-style-type: none">Aplicam-se as regras tarifárias referente a reembolsos e taxas de não comparência conforme a data de emissão original do bilhete

Como simplesmente manter o seu bilhete para o futuro

Os clientes podem optar por manter o bilhete e estenderemos a sua validade para 24 meses a partir da data da reserva original. O valor da tarifa paga pela reserva original será aceite para qualquer voo para o mesmo destino / região * a qualquer momento, sem taxas durante esse período.

O que preciso fazer para selecionar a opção Manter bilhete?

Não há necessidade de manter um segmento no PNR para manter o bilhete válido. Podemos estender e validar os detalhes do bilhete por 760 dias a partir da data de emissão.

Posso alterar o destino do cliente com "Manter seu ingresso"? Sim, é possível alterar o destino. Será válido por um ano a partir da data da emissão e poderá ser prorrogado por mais um ano. A tarifa paga será aceite para qualquer voo para o mesmo destino ou dentro da mesma região. Por exemplo, se a reserva original era para Londres, você pode fazer uma nova reserva para Amsterdã sem custos adicionais. As regiões dos Emirados são:

- África
- Austrália
- Europa
- Extremo Oriente
- Golf, Oriente Médio e Irã
- Ilhas do Oceano Índico
- América do Norte
- América do Sul
- Oeste da Ásia

Existem taxas de alteração com qualquer uma das opções?

Não há taxas de alteração quando a alteração está dentro do período de 24 meses, para que haja mais flexibilidade para planejar com antecedência.

Estas opções estão disponíveis para bilhetes reservados a qualquer momento?

Estas opções estão disponíveis para reservas com bilhete feitas antes de 30 de Junho. As reservas feitas a partir de 1 de Julho estão sujeitas às condições tarifárias aplicáveis no momento da reserva.

E se não puder viajar dentro desse período?

Pode estender a validade por mais um ano. Se o cliente não puder viajar por qualquer motivo, poderá prorrogar por mais um ano ou optar por um reembolso em dinheiro sujeito às condições da tarifa aplicáveis no momento da sua reserva original.

Esperamos que estas opções facilitem a reserva dos seus clientes na Emirates. A sua equipa de vendas local está disponível para o ajudar com quaisquer dúvidas ou esclarecimentos.

Obrigado pelo seu apoio e compromisso contínuos na gestão de cancelamentos durante este período desafiador.

Dear Trade Partner,

Emirates would like to provide an update to you, for customers affected by COVID-19, for tickets issued up to 30 June 2020 and have a coupon validated for travel up to 30 November 2020.

Below are the options for customers, with a ticket based on the above requirements that are affected by the listed scenarios. Emirates passengers have the listed options that provide them the flexibility to fly with us again when they're ready if they book a ticket before 30 June 2020.

Scenarios impacting tickets issued on or before 30 June 2020 with at least one coupon with scheduled Emirates departure on or before 30 November 2020	
Flight cancellation	Emirates flight is cancelled for a specific date or route is suspended for a continuous period of time.
Travel ban	Where there is an explicit government notification that prohibits travel from either point of journey origin or destination.
Travel advisory	There is general government advisory against non-essential travel but no travel ban.
Visa process change / Quarantine	Visa process which required visiting an embassy/consulate OR mandatory quarantine at origin or destination.
Passenger is unable to reach airport	Countries which have a government lockdown and passengers are unable to reach airport.

Changes	<ul style="list-style-type: none"> Changes and Reissues are permitted with waiver of Reissue Fee & Fare difference in any RBD within the same cabin, to an alternate flight or to/from nearest EK online gateway within the same region where EK flights are operating If passenger wishes to rebook/reissue to another region, no Reissue Fee to be collected, however Fare difference (if any) will need to be collected Please continue to use code "ROGW006 DUE COVID-19"
Keep your Ticket	<ul style="list-style-type: none"> Original ticket can be kept with an open coupons status for 760 days from date of original ticket issue This ticket will then be accepted at face / residual value as payment for a new ticket for any date/flight Changes and Reissues are permitted with waiver of Reissue Fee & Fare difference in any RBD within the same cabin, to an alternate flight or to/from nearest EK online gateway within the same region where EK flights are operating If passenger wishes to rebook/reissue to another region, no Reissue Fee to be collected, however Fare difference (if any) will need to be collected Please continue to use code "ROGW006 DUE COVID-19"
Refunds	<ul style="list-style-type: none"> Applicable refund and no-show rules / charges as per date of original ticket issue will apply

How to simply keep your ticket for the future

Customers can choose to keep their ticket and we'll extend its validity to 24 months from the date of the original booking. The fare amount paid for the original booking will be accepted for any flight to the same destination/region* at any time with no fees during this period.

What do I need to do to select Keep you ticket option?

There is no need to keep a segment in the PNR to keep the ticket valid. We are able to extend and validate ticket details for 760 days from the date of issuance.

Can I change the customer's destination with 'Keep your ticket'?

Yes, you can change the destination. It will be valid for one year from the date it is issued and can be extended for another year.

The fare paid will be accepted for any flight to the same destination or within the same region. For example, if the original booking was for London, you can rebook it for Amsterdam at no extra charges.

The Emirates regions are:

- Africa
- Australasia
- Europe
- the Far East
- the Gulf, Middle East and Iran
- Indian Ocean Islands
- North America
- South America
- West Asia

Are there any change fees with either option?

There are no change fees when rebooked within the 24-month period, so you have more flexibility for planning ahead.

Are these options available for tickets booked anytime?

These options are available for ticketed bookings made before the 30 June. Bookings made from 1 July onwards are subject to the fare conditions applicable at the time the booking is made.

What if I can't travel within this period?

You can extend the validity for another year. If the customer is unable to travel for any reason they can extend for another year or opt for a cash refund subject to fare conditions applicable at the time of your original booking.

We hope these options make it easier for you to book your clients on Emirates. Your local sales team welcomes any enquiries or clarifications.

Thank you for your continued support and commitment in managing disrupted customers during this challenging time.