

Política de Waiver TWP 2101 – Versão 02 (bilhetes emitidos até/em 31 de julho de 2021)

Quanto mais a crise se prolonga, mais aumenta o desejo de viajar. 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 estendendo suas opções flexíveis para a remarcação de bilhetes através da Política de Waiver TWP 2101 – Versão 02.

Nota: com a publicação da nova Política TWP 2101 – Versão 02, a TWP anterior (TWP 2101) passa a não ter mais efeito a partir de 11 de maio 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 – Versão 02 em resumo:

A TWP 2101 – Versão 02 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** e
- Bilhetes confirmados OS/LH/LX/SN/EN (257/220/724/082/101) com **data de viagem original** entre **01 de fevereiro de 2020** (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**
- Voos operados por outra companhia aérea com numeração de voo OS/LH/LX/WK/SN/EW/4U/EN (*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.

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).
- 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 julho 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 2101 – Versão 02.

- A reemissão deverá ser concluída até/em **31 de agosto de 2021**.
- O início da viagem deverá ser até/em **31 de julho 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. 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 agosto de 2020 podem ter sua validade estendida até 31 de agosto de 2021.

- 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 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 de acordo com as regras da TWP 2101 – Versão 02.

- Como resultado da extensão da Política de Waiver, a Opção 01 não tem mais aplicação. Por favor, utilize a Opção 02 abaixo para processar reemissões voluntárias de voos não-cancelados.

Opção 2: Reemissão isenta da taxa de remarcação realizada até/em 31 de agosto de 2021 (bilhetes em aberto) para uma nova data de viagem com início até/em 31 de julho de 2022 de acordo com as regras da TWP 2101 – Versão 02.

- A remarcação/reemissão deve ser concluída até/em 31 de agosto de 2021.
- O início da nova viagem deverá ocorrer até/em 31 de julho 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. 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 fevereiro e 31 de agosto de 2020 podem ter sua validade estendida até 31 de agosto de 2021.
- 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.

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 reemissão
- A atual Política de Waiver TWP 2101 - Versão 2 pode ser reaplicada para bilhetes que já foram reemitidos anteriormente - de acordo com as condições da tarifa, por razões involuntárias ou com base em uma Política de Waiver anterior.

Última atualização do documento: 11MAY21