

Política de Waiver TWP 2101 – Versão 04

A TWP 2101 – Versão 04 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 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 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.

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

Lembramos que **bilhetes com data original 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).
- 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 2101 – Versão 04.

- A reemissão deverá ser concluída até/em 15 de janeiro 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.
- 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 de 2020 e 15 de janeiro de 2021 podem ter sua validade estendida até 15 de janeiro 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 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 04.

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 15 de janeiro 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 2101 – Versão 04.

- A remarcação/reemissão deve ser concluída até/em 15 de janeiro 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.
- 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 de 2020 e 15 de janeiro de 2021 podem ter sua validade estendida até 15 de janeiro de 2022.
- 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 remissão.
- A atual Política de Waiver TWP 2101 - Versão 4 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: 30SEP21