

LUFTHANSA GROUP | AUSTRALIAN AIRLINES, LUFTHANSA E SWISS REATIVAM REEMBOLSOS DIRETOS VIA GDS E NDC

Nas últimas semanas e meses, tivemos mais questões sobre reembolsos do que qualquer outro tópico. Infelizmente, na situação atual, não conseguimos atender aos nossos habituais padrões de qualidade. Os seus passageiros tiveram que esperar mais do que o normal pelo reembolso e sabemos que os reembolso via BSPlink * significam trabalho extra para si. Lamentamos e pedimos desculpas por isso.

Aumentámos a nossa capacidade de resposta nos departamentos respetivos para permitir um processamento mais rápido de pedidos de reembolso e verificações individuais.

A 27 de julho de 2020, **reativaremos as funcionalidades de reembolso direto em todos os sistemas de reservas**. Poderá utilizar novamente o processo automatizado no seu canal de reservas GDS ou NDC para o reembolso de bilhetes e EMDs da **Austrian Airlines, Lufthansa e SWISS**.

Clique [aqui](#) para uma mensagem de vídeo da nossa Vice-Presidente de vendas Heike Birlenbach

O que deve considerar ao processar reembolsos

- Os reembolsos estarão disponíveis novamente em todos os GDSs e via NDC a partir de 27 de julho de 2020. Aplica-se a todos os bilhetes e EMDs emitidos nos documentos da Austrian Airlines (257), Lufthansa (220) ou SWISS (724)
- Em países selecionados ** e para bilhetes da Brussels Airlines (082) os reembolsos ainda devem ser enviados via BSPlink (Pedido de reembolso) *
- Todos os bilhetes e EMDs não utilizados e parcialmente usados com status de coupon "O" (aberto) podem ser reembolsados
- Para voos cancelados, o reembolso pode ser feito de forma involuntária, de acordo com a [Flight Irregularities Policy OS/LH/LX](#). Para reembolso de reservas não afetadas por cancelamentos de voos, consulte as condições da tarifa para evitar possíveis ADM's
- Queremos lembrá-lo de que em alguns casos, por exemplo, se um voo operado por outra companhia aérea (OAL) for cancelado num bilhete OS / LH / LX, uma aprovação (waiver) do Helpdesk é necessária para o reembolso

O que acontece com pedidos de reembolso que já foram enviadas?

Reembolsos pendentes já enviados via BSPlink * serão processados o mais rapidamente possível. No entanto, ainda serão necessárias quatro a seis semanas para processar todos os

reembolsos enviados para voos até o final de junho. Os pedidos de reembolso mais recentes devem ser processados até o final do verão.

Para agilizar o pagamento aos seus clientes, pode utilizar também o processo de reembolso direto via GDS ou NDC para bilhetes ou EMDs que já tenham sido enviados para reembolso via BSPlink *. Não há necessidade de cancelar o pedido de reembolso original. Nós iremos removê-lo do BSPlink * quando o reembolso direto tiver alterado o estatuto dos coupons não utilizados para "R" (reembolsado).

Como evitar ADMs

Devido à alta complexidade, recomendamos que continue a enviar os reembolsos via BSPlink*, dos bilhetes reemitidos segundo as regras de Goodwill e de bilhetes parcialmente usados.

▶ [Clique aqui para obter mais informações sobre reembolsos](#)

Todos os passageiros que tenham direito a um reembolso irão recebê-lo!

Sabemos que estes tempos difíceis são marcados por frustração, decepção e muitas incertezas. Gostaríamos sinceramente de agradecer a sua paciência e compreensão.

Atenciosamente,

A sua equipe eXperts

* Aplicável a países sem BSP: reembolsos por e-mail usando o processo standard

** Albânia, Argentina, Bahrein, Bósnia e Herzegovina, Equador, El Salvador, Grécia, Guatemala, Líbano, Nigéria, Paquistão, Turquia, Ucrânia, Zâmbia e Zimbábue