

## Acciones vigentes derivadas de COVID

Esta versión sustituye a todas las versiones anteriores.

Para clientes con billete emitido (075) cuyos vuelos continúan operando a/desde los destinos abajo indicados:

**1. Pasajeros individuales en general hacia/desde cualquier destino de la red de grupo Iberia**

Se trata de pasajeros que ya habían adquirido sus billetes, no para reservas nuevas.

- a. **Fechas vuelos:** 1 marzo al 30 de abril
- b. **Cambios** sin penalización ni diferencia tarifaria: del 6 de marzo 2020 al 31 de marzo de 2021
  - i. **Blackouts:**  
Cambios no válidos para vuelos del
    - 30/04/2020 al 02/05/2020 (Puente Mayo 2020)
    - 01/07/2020 al 15/08/2020 (Verano 2020)
    - 09/10/2020 al 12/10/2020 (Puente Octubre 2020)
    - 04/12/2020 al 09/12/2020 (Puente Inmaculada 2020)
    - 19/12/2020 al 10/01/2021 (Navidad y Reyes)
    - 24/03/2021 al 31/03/2021 (Semana Santa 2021)
  - ii. **Cambios de ruta:** No
- c. **Reembolsos:** No se aceptan reembolsos.
- d. **Voucher:** Si el pasajero no desea cambio de vuelo según las condiciones incluidas en b), se emitirá un voucher por el importe completo del billete (incluido impuestos y tasas) para pago de todo o parte de viajes futuros hasta 31 de Marzo 2021. Blackout no aplica.
- e. Cambios de nombre: No
- f. Indicaciones adicionales: sólo 1 cambio de fecha por pasajero

**2. Cambios de horarios menores a 2 horas:** no aplica la posibilidad de compensación ni reembolsos. Se le puede ofrecer un cambio de vuelo bajo la política general del 261.

### 3. Grupos de vuelos que siguen operando desde/hacia cualquier destino de la red de grupo Iberia con fecha de vuelo hasta el día 30 de Abril

#### a. Grupos no emitidos que entran en penalización por cancelación.

**Agencias:** Exoneración de ADM bajo compromiso de emisión de grupo por valor igual o superior a la penalización antes del 31/03/2021.

**Directos:** No pierde depósito ingresado bajo compromiso de emisión de grupo por valor igual o superior a la penalización antes del 31/03/2021.

#### b. Grupos emitidos que no permiten reembolso.

**Agencias:**

**Cambios** sin penalización ni diferencia tarifa hasta el 31 de marzo 2021, salvo Blackouts o cambio de ruta.

**Blackouts / cambios:** exigen recotización por igual o mayor valor para vuelos del:

- 30/04/2020 al 02/05/2020 (Puente Mayo 2020)
  - 01/07/2020 al 15/08/2020 (Verano 2020)
  - 09/10/2020 al 12/10/2020 (Puente Octubre 2020)
  - 04/12/2020 al 09/12/2020 (Puente Inmaculada 2020)
  - 19/12/2020 al 10/01/2021 (Navidad y Reyes)
  - 24/03/2021 al 31/03/2021 (Semana Santa 2021)
- 
- Cambios de ruta: permitidos con re-cotización por valor igual o superior hasta el 31/03/21 (se marcaran los billetes con una nota TRMK para uso futuro. La agencia podrá reemitir utilizando el billete como parte pago)
  - Reembolsos: No se aceptan reembolsos (a partir de 31/12/20 sólo tasas)
  - Cambios de nombre: autorizados

**Directo:**

- **Cambios** sin penalización ni diferencia tarifa hasta el 31 de marzo 2021, salvo Blackouts o cambio de ruta.
- **Blackouts / cambios:** exigen re cotización por igual o mayor valor para vuelos del
  - 30/04/2020 al 02/05/2020 (Puente Mayo 2020)
  - 01/07/2020 al 15/08/2020 (Verano 2020)
  - 09/10/2020 al 12/10/2020 (Puente Octubre 2020)
  - 04/12/2020 al 09/12/2020 (Puente Inmaculada 2020)
  - 19/12/2020 al 10/01/2021 (Navidad y Reyes)
  - 24/03/2021 al 31/03/2021 (Semana Santa 2021)
- **Cambios de ruta:** permitidos con re cotización por valor igual o superior hasta 31/03/21
- **Cambios de nombre:** permitidos
- **Reembolsos:** No
- **EMD:** En el caso de no tener fechas previstas EMD por el total del grupo, reembolsando los billetes para uso hasta el 31/03/21

**4- Para clientes de Iberia con vuelos cancelados se aplicará la siguiente normativa en la que se ofrecen las siguientes alternativas:**

- a. **Cambios de ruta:** Permitidos hasta la fecha de cancelación de vuelo
- b. **Cambios de fecha:** hasta el 31 de marzo 2021

**Blackouts: Cambios no válidos para vuelos de**

- 30/04/2020 al 02/05/2020 (Puente Mayo 2020)
- 01/07/2020 al 15/08/2020 (Verano 2020)
- 09/10/2020 al 12/10/2020 (Puente Octubre 2020)
- 04/12/2020 al 09/12/2020 (Puente Inmaculada 2020)
- 19/12/2020 al 10/01/2021 (Navidad y Reyes)
- 24/03/2021 al 31/03/2021 (Semana Santa 2021)

**c. \_Reembolsos: Si permitidos**

- i. **No podrán ser auto gestionados, la gestión de los mismos deberá realizarse:**
  - a. En España, a través del proceso especialmente habilitado para ello en IBERIAGENCIAS
  - b. En el resto de mercados a través de BSPLINK

- II. **Adicionalmente, para mayor comodidad, ofrecemos la posibilidad de obtener el reembolso a través de un Voucher /bono por el importe de los billetes de los clientes de la agencia.**

Qué ventajas ofrece el bono:

1. Rapidez en la gestión
2. Podrá usarse una o más veces hasta agotar su importe
3. Podrá ser usado cuando el cliente de la agencia desee, para sus viajes futuros, hasta 31 de Marzo 2021 (no aplican backouts)

**Las reservas de los clientes afectados recibirán un UN (no opera).**

No habrá acople de forma proactiva, salvo que la alternativa sea en vuelos de Iberia. Recordamos que la protección en compañías distintas a Iberia **SOLAMENTE** se puede hacer durante las últimas 48 horas antes de la salida del vuelo original.

**Información importante**

Debido a la situación actual, con cambios rápidos en el entorno y que podría suponer en algún caso cambios de avión, horarios y otras situaciones, sugerimos estar atentos a los avisos que puedan llegar relativos a las reservas de los clientes.

Se ha facilitado una guía para la autogestión de los cambios por parte de las agencias de viaje para ganar en agilidad. Ya está disponible en la web de agencias.