

LUFTHANSA GROUP POLÍTICA DE MUDANÇA DE HORÁRIO/ IRREGULARIDADE PARA AGENTES DE VIAGENS

Este documento é válido para:

- Austrian Airlines
- Brussels Airlines
- Lufthansa
- SWISS

Status: 1º de abril de 2025

Versão: 1.6.2

Válido a partir de: abril de 2025

Público



CONTEÚDO

Política de referência rápida SKCHG/INVOL para agentes de viagens	3
Definições e links dentro da política	3
Opções de remarcação padrão	4
Visão geral das opções de autoatendimento para remarcação/reemissão	5
Visão geral das opções de autoatendimento para reembolso	6
1 Política principal	7
1.1 Visão geral das alterações de conteúdo	7
1.2 Introdução, escopo e definições	8
1.3 Opções de rebooking para os SKCHG (longo prazo) e INVOL (curto prazo) cenários	8
1.4 Remarcação - Padrões	10
1.5 Remarcação - Lembretes	11
1.6 Casos que NÃO se qualificam para o tratamento de SKCHG/INVOL	11
1.7 Outros casos de uso	11
1.8 Regras para reemissão, reembolso e waiver	12
1.9 Reemissões técnicas (UN/TK)	15
1.10 Serviços complementares	16
2 Apêndices	19
2.1 Apêndice A - Exemplos para o SKCHG	19
2.2 Apêndice B - Exemplos de entradas de bilhete	20
2.3 Apêndice C - Exemplos de remarcação em AC, UH, NH/OAL/ compartimento superior	21
2.4 Apêndice D – Processamento Automático pelos sistemas internos das empresas aéreas Lufthansa Group	
2.5 Apêndice F - Entradas de máscara de reembolso	23
3 Glossário	24



REFERÊNCIA RÁPIDA

POLÍTICA DE REFERÊNCIA RÁPIDA DE SKCHG/INVOL PARA AGENTES DE VIAGENS

Esta Referência Rápida serve como uma visão geral. Para obter informações completas, consulte a [Política principal](#). Informações adicionais e exemplos são fornecidos na [Appendices](#).



Definições nesta política (trecho da política principal, Seção [1.2 Introdução, Escopo e Definições](#))

O voo LHG é definido como: Número de voo OS, SN, EW, LH, LX, EN, 4Y e operado por OS, SN, EW, LH, LX, EN, WK, 4Y, VL ou seus parceiros de wetlease.

Os voos da AC, UA, NH são definidos como: Número de voo AC, UA, NH e operado por AC, UA, NH

Voo OAL é definido como: voo operado e/ou comercializado por qualquer companhia aérea, exceto LHG (e AC, UA, NH)

INVOL: é uma Irregularidade não planejada de curto prazo. Inclui atrasos e cancelamentos que ocorrem no dia da partida do primeiro voo afetado ou no dia anterior. Também conhecida como: Irregularidade de voo, IRROP ou IRREG. Nesta diretriz, usamos o termo "INVOL".

SKCHG: uma mudança de horário planejada de longo prazo. Inclui mudanças de horário e cancelamentos que ocorrem antes de um dia antes da partida programada do primeiro voo afetado.

Links úteis

[1.4 Padrões/lembretes de remarcação](#)

[1.6 Casos que NÃO qualificam para o Tratamento Involuntário](#)

[1.8 Regras para reemissão, reembolso e waiver](#)

[1.9 Reemissões técnicas \(UN/TK\)](#)

[1.10 Serviços complementares](#)

[2.2 Apêndice D - detalhes "NO UN no PNR"](#)



REFERÊNCIA RÁPIDA

Opções de remarcação padrão

Novo(s) voo(s) na LHG (número do voo e operado pela LHG)	Novo(s) voo(s) na AC, UA, NH (número do voo e operado pela AC, UA, NH)	Novo(s) voo(s) na OAL (número do voo e/ou operado pela OAL)		
Remarcação em:				
Remarcação na mesma RBD do bilhete original. Se o RBD do bilhete original não está disponível, remarcar no próximo nível superior de RBD disponível dentro do mesmo compartimento.	Remarcação na mesma RBD do bilhete original ou Próximo RBD mais alto disponível dentro do mesmo compartilhamento desde que o novo voo seja +/- 3 dias da data original de viagem	O mesmo OAL: Se bilhete original Contém segmento(s) OAL : remarcação no mesmo OAL, mesma rota em RBD original somente. Em caso de mudança de RBD/rota, remarcação de acordo com a regra da tarifa *.	OAL diferente: Se o OAL não for parte da rota original: remarcar de acordo com as regras tarifárias *	Codeshare: (marketing e Cia aérea operadora são diferentes), remarcar de acordo com a Tabela Explicativa de RBD. Observação: Verifique o RBD da cia aérea de marketing

* O cumprimento das regras tarifárias exige a verificação do RBD, da rota e da companhia aérea.

- Os segmentos em LHG podem ser reservados no RBD disponível imediatamente superior dentro do **mesmo compartimento**. Isso se aplica somente se o novo voo da LHG **também for operado por LHG**
- **Taxa de remarcação não se aplica.**

Change of Origin / Destination

Se nenhuma alternativa na O&D original é aceita pelo passageiro, mediante solicitação do passageiro, uma alteração da origem ou destino para um aeroporto de alternativa é permitida em caráter involuntário (remarcação sem waiver) quando as regras abaixo são observadas:

O aeroporto alternativo fica a um raio de de 250 milhas * (402 km) aeroporto original de partida ou destino, que esteja no mesmo país ou em um país vizinho (=um país que compartilha uma fronteira terrestre) *se disponível em seu sistema de reservas, GCM= Great Circle Miles pode ser usado em vez de TPM (Ticketed Point Miles).	O(s) segmento(s) de/para a nova origem ou destino deve ser em voo(s) LHG (LHG número(s) de voo e operado pela LHG) em igual ou RBD imediatamente superior disponível no mesmo compartimento.	Somente alteração de O &D permitido se a nova data de viagem é +/-7 dias a partir da data original data da viagem.	No caso de alteração do ponto de origem no segmento de saída devido ao SKCHG, é permitido combinar a alteração do ponto de origem também para o setor de retorno. Por exemplo, se BRE- MUC for cancelado e a saída for alterada para HAM-MUC, o retorno também poderá ser alterado para HAM.
--	--	---	---

Observação

O custo do transporte terrestre será pago pelo passageiro(s) com entrada mandatória no PNR (elemento OSI a ser inserido pelo agente de viagem):
PAX INFORMED NO FURTHER COSTS WILL BE ABSORBED BY THE AIRLINE"



REFERÊNCIA RÁPIDA

Change of Origin / Destination

Cancelamento de voo da LHG ou AC, UA, NH ou OAL UN ou UN/TK ou Mudança de horário (TK)	Cancelamento de voo da LHG Sem UN no PRN	Qualquer outro cenário
--	--	------------------------

Autoatendimento sem waiver Aplica-se a tabela explicativa de RBD abaixo	Autoatendimento sem waiver Detalhes : Apêndice D	Entre em contato com o Suporte de Agência do Lufthansa Group
--	---	--

Tabela explicativa de RBD - Rebooking para

Se o novo número de voo estiver em	E a transportadora operacional é	Então, o RBD permitido é
LHG	LHG	RBD do bilhete original ou RBD disponível imediatamente superior no mesmo compartimento
LHG	AC, UA ou NH	RBD do bilhete original ou RBD disponível imediatamente superior no mesmo compartimento, desde que o novo voo esteja a +/- 3 dias da data original da viagem
LHG	OAL	somente RBD original ou conforme permitido na nota de tarifa
AC, UA ou NH	LHG	RBD do bilhete original ou RBD disponível imediatamente superior no mesmo compartimento, desde que o novo voo esteja a +/- 3 dias da data original da viagem
AC, UA ou NH	AC, UA ou NH	
AC, UA ou NH	OAL	
OAL	LHG	somente RBD original ou conforme permitido na nota de tarifa
OAL	OAL ou AC, UA, NH	

Elementos obrigatórios sobre a reemissão da caixa FE e construção da tarifa

Caixa de endosso: sempre siga a entrada correta para evitar o ADM:

1. Sempre comece com "SKCHG" para longo prazo ou "INVOL" para curto prazo.

Parte de fluxo livre da caixa de endosso: mantenha o texto de endosso original (encurtado, se necessário). A entrada padrão para bilhetes do Grupo Lufthansa é "FARE RESTRICTIONS MAY APPLY"

Exemplos:

Cancelamento de voo da OAL: INVOL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY

Mudança de horário da OAL: SKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY

Cancelamento do voo da LHG: INVOL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY

Mudança de horário em LHG: SKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY

Construção da tarifa: A construção da tarifa deve começar com S- (para casos SKCHG) ou I- (para mudanças INVOL).

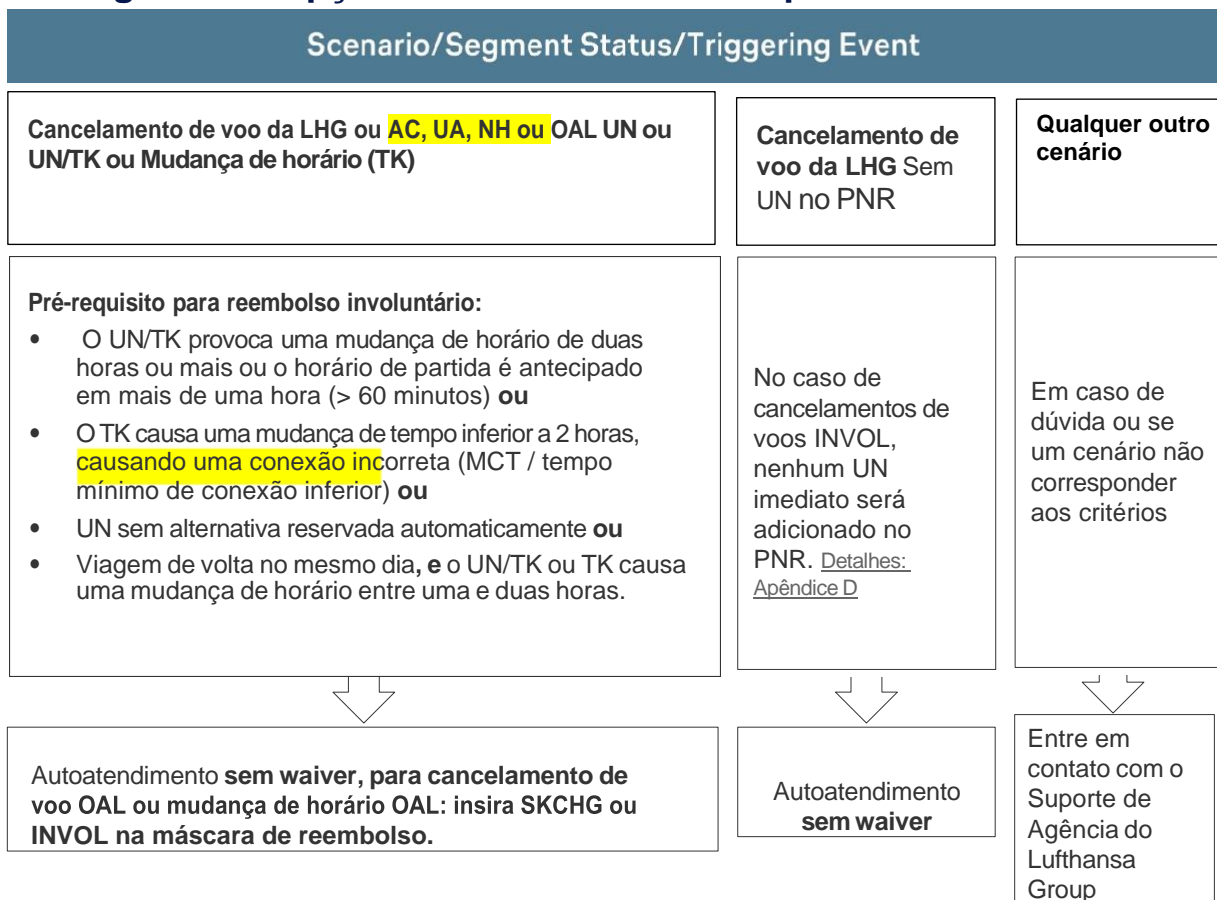
EMD auxiliar

Se aplica mesmas regras dos bilhetes, desde que a reemissão do bilhete e do EMD seja feita imediatamente após a outra. Consulte Serviços complementares: Manuseio involuntário de EMD



REFERÊNCIA RÁPIDA

Visão geral das opções de autoatendimento para reembolso



EMD complementar

Aplicam-se as mesmas regras dos bilhetes, desde que a reemissão do bilhete e o reembolso do EMD sejam feitos imediatamente um após o outro. Consulte [Serviços complementares: Manuseio involuntário de EMD](#)

Tabela explicativa - Reembolso

Cenário	Provoca uma mudança de tempo de	Reembolso involuntário
SKCHG UN/TK ou TK	Menos de 2 horas (< 120 minutos)	não permitido
	2 horas ou mais (≥ 120 minutos)	permitido
	Horário de partida antecipado em mais de 1 hora (>60 minutos), Por exemplo, novo horário de partida: 07h55 em vez de 09h00	permitido
	Horário de partida antecipado em uma hora ou menos (≤ 60 minutos)	não permitido
	Conexão incorreta (MCT/tempo mínimo de conexão não cortado)	permitido
	1 a 2 horas e afeta uma viagem de ida e volta no mesmo dia	permitido
SKCHG: UN sem alternativa		permitido
INVOL: Se o voo for cancelado (sem UN) ou se o voo tiver um atraso de 5 horas ou mais		permitido
Em todos os outros casos de uso ou em caso de dúvida: entre em contato com o Suporte da Agência		

1 POLÍTICA PRINCIPAL

1.1 Visão geral das alterações de conteúdo

Versão	Data	Capítulo	Tipo	Conteúdo
1.6.1	Julho de 2024	Todos	Atualização	Algumas alterações de redação marcadas em amarelo. Atualizações da tabela com base no feedback. Alteração da Referência Rápida para visões gerais gráficas.
	Julho de 2024	1.2	Atualização	JV esclareceu como AC, UA, NH para essa política
	Julho de 2024	1.3	Atualização	Alterações na redação das opções de remarcação e na tabela explicativa do RBD
	Julho de 2024	1.9	Atualização	Reedições técnicas: vários esclarecimentos e nova tabela de visão geral
	Julho de 2024	1.10.1	Novo	Atualização do tratamento de informações em cenários involuntários
	Julho de 2024	Apêndice C	Novo	Exemplos de remarcação em AC, UA, NH/OAL/compartimento superior
1.6.2	Abril de 2025	Todos	Atualização	Com base no feedback e nas perguntas: algumas alterações de redação marcadas em amarelo.
	Abril de 2025	1.4.1	Novo	Manuseio de remarcações INVOL automatizadas feitas pela companhia aérea (ferramenta OPR)
	Abril de 2025	1.6.	Atualização	Esclarecimento sobre o manuseio involuntário se a viagem for emitida em bilhetes separados
	Abril de 2025	1.8.2	Novo	Reembolsos do DOT dos EUA para passagens de/para/via EUA SKCHG + INVOL Reembolso em caso de mais pontos de conexão INVOL: reembolso se a partida for mais de uma hora antes Contato de reembolso OS atualizado para China e EUA
	Abril de 2025	1.9	Novo	Reedições técnicas sem isenção limitadas ao SKCHG Isenção necessária para remarcação involuntária pela OAL para outra OAL
	Abril de 2025	1.10.4	Atualização	Tratamento de reembolso involuntário de EMDs não reembolsáveis

POLÍTICA PRINCIPAL

1.2 Introdução, escopo e definições

Esta política se aplica a:

- Qualquer voo de qualquer companhia aérea (incluindo a OAL) afetado por uma alteração de horário ou irregularidade em **Estoque de bilhetes OS (257), SN (082), LH (220), LX (724)**
- Reservas individuais (não abrange reservas de grupos)

SKCHG é uma mudança de horário planejada de longo prazo. Inclui mudanças de horário e cancelamentos que ocorrem antes de um dia antes da partida programada do primeiro voo afetado.

INVOL é uma Irregularidade não planejada de curto prazo. Inclui atrasos e cancelamentos que ocorrem no dia da partida do primeiro voo afetado ou no dia anterior. Também conhecida como: Irregularidade de voo, IRROP ou IRREG. Nesta diretriz, usamos o termo "INVOL".

O voo LHG nesta política é definido como: Número de voo OS, SN, EW, LH, LX, EN, 4Y e operado por OS, SN, EW, LH, LX, EN, WK, 4Y, VL ou seus parceiros de wetlease.

Os voos da AC, UA, NH são definidos como: Número de voo AC, UA, NH e operado por AC, UA, NH.

Voo OAL nesta política é definido como: voo operado **e/ou** comercializado por qualquer companhia aérea, exceto LHG (e AC, UA, NH).

1.3 Opções de rebooking para os cenários SKCHG (longo prazo) e INVOL (curto prazo)

Qualquer alteração de horário/cancelamento de voo dá direito a uma remarcação/reemissão involuntária - isso inclui alterações de horário e cancelamentos de voos (com ou sem alternativas reservadas automaticamente). **Não é necessária isenção** para remarcação/reemissão com base nas opções padrão de remarcação e alteração de O&D, conforme descrito abaixo.

Opções de remarcação padrão:

Novo(s) voo(s) na LHG (=número de voo da LHG e operado pela LHG):

- Faça uma nova reserva no **RBD originalmente emitido**. Se o RBD originalmente emitido não estiver disponível, faça uma nova reserva no RBD disponível imediatamente superior dentro do **mesmo compartimento**.

Novo(s) voo(s) na AC/UA/NH (número do voo e operado pela AC, UA, NH):

- Remarcação no **RBD original do bilhete** ou no RBD imediatamente superior disponível no mesmo compartimento, desde que o novo voo esteja a **+/- 3 dias** da data original da viagem.

Novo(s) voo(s) na OAL (número do voo e/ou operado pela OAL):

- **Mesma OAL:** Se o bilhete original contiver segmento(s) OAL: remarque somente no mesmo OAL, mesma rota no RBD original. Em caso de mudança de RBD/rota: remarque de acordo com as **regras tarifárias***.
- **OAL diferente:** Se a OAL não fizer parte da rota original: remarque de acordo com as regras tarifárias *****.
- **Voos compartilhados** (= a empresa de marketing e a operadora são diferentes)
 - fazer nova reserva de acordo com a Tabela Explicativa de RBD.
 - Observação: verifique o RBD da operadora de marketing.

*Cumprimento das regras tarifárias exige a verificação do RBD, da rota e da companhia aérea

POLÍTICA PRINCIPAL

Importante:

- Os trechos nos voos LHG podem ser reservados no próximo RBD disponível mais alto dentro do mesmo compartimento - isso se aplica somente se o novo voo da LHG também for operado pela LHG.
- A taxa de remarcação não se aplica.

Tabela explicativa de RBD - Rebooking para:

Se o novo número de voo estiver em	E a transportadora operacional é	Então, o RBD permitido é
LHG	LHG	RBD do bilhete original ou RBD disponível imediatamente superior no mesmo compartimento
LHG	AC, UA ou NH	RBD do bilhete original ou RBD disponível imediatamente superior no mesmo compartimento, desde que o novo voo esteja a +/- 3 dias da data original da viagem
LHG	OAL	somente RBD original ou conforme permitido na nota de tarifa
AC, UA ou NH	LHG	RBD do bilhete original ou RBD disponível imediatamente superior no mesmo compartimento, desde que o novo voo esteja a +/- 3 dias da data original da viagem
AC, UA ou NH	AC, UA ou NH	
AC, UA ou NH	OAL	RBD original somente ou conforme permitido na nota de tarifa
OAL	LHG	
OAL	OAL ou AC, UA, NH	

Opção adicional: Mudança de origem/destino

Se nenhuma alternativa na O&D original for aceitável para o passageiro, mediante solicitação do passageiro, uma mudança de origem ou destino para um aeroporto alternativo é permitida em caráter involuntário (reemissão sem waiver) quando as regras a seguir forem :

- Aeroporto alternativo dentro de um raio **de 250 milhas** *(402 km) do aeroporto original **de partida ou destino**, que esteja no mesmo país ou em um país vizinho (= significa um país que compartilha uma fronteira terrestre).
- O(s) trecho(s) de/para a nova origem ou destino deve(m) ser em **voo(s) da LHG** (número(s) de voo da LHG e operado(s) pela LHG) no mesmo RBD ou no RBD imediatamente superior disponível dentro do mesmo compartimento.
- No caso de alteração do ponto de origem no segmento de saída devido ao SKCHG, é permitido combinar a alteração do ponto de origem também para o setor de retorno. Por exemplo, se BRE-MUC for cancelado e a saída for alterada para HAM-MUC, o retorno também poderá ser alterado para HAM.
- A alteração de O&D só é permitida se a nova data de viagem for +/-7 dias a partir da data de viagem original.
- O custo do transporte terrestre será por conta do(s) passageiro(s) com entrada obrigatória no PNR (elemento OSI a ser inserido pelo agente de viagens):
"PAX INFORMED NO FURTHER COSTS WILL BE ABSORBED BY THE AIRLINE"

* Se disponível em seu sistema de reservas, GCM = Great Circle Miles pode ser usado em vez de TPM (Ticketed Point Miles).

POLÍTICA PRINCIPAL

Observação: uma mudança de aeroporto dentro da mesma cidade (por exemplo, LHR/LCY, EWR/JFK, ZMU/MUC) não é considerada uma mudança de origem/destino. Além disso, JFK/EWR não é considerado como uma mudança de O&D para manuseio involuntário, no momento.

Se não for encontrada nenhuma solução com base nas regras acima, entre em contato com a equipe de Suporte a Agências do Lufthansa Group para verificar outras possibilidades.

1.4 Remarcação - Padrões

- No caso de um SKCHG/INVOL, o passageiro tem direito a uma única remarcação/reemissão gratuita (de acordo com as regras desta política) sem qualquer cobrança adicional.
 - Isso também se aplica se uma reacomodação automática não for aceita pelo passageiro.
- Quando o cliente aceitar uma alternativa de remarcação e o bilhete for reemitido, qualquer alteração ou reembolso adicional será considerado voluntário. Informações adicionais disponíveis no [Apêndice D](#).
 - Observação: qualquer alteração voluntária adicional deve ser feita de acordo com as condições da tarifa e o RBD aplicados no bilhete original (antes da reemissão involuntária).
- Para cancelamentos da OAL, o agente de viagens pode ser solicitado a fornecer um comprovante de seu sistema de reservas.
- Atualmente, não há limite de tempo para a remarcação única e gratuita, desde que o bilhete seja reemitido dentro da validade do bilhete original.
- Em caso de nova reserva para uma nova data de viagem, a duração original da estadia deve ser mantida.
- As reservas manuais em lista de espera não são permitidas no caso de remarcações INVOL.
- Se estiver usando uma ferramenta de reemissão automatizada para reemissões involuntárias (por exemplo, Amadeus ATC Involuntary), certifique-se de observar todas as regras da política. As ferramentas automatizadas não consideram as regras de remarcação da companhia aérea.

1.4.1 Manuseio de remarcações INVOL automatizadas feitas pela companhia aérea (ferramenta OPR)

De acordo com o padrão em situações de curto prazo (INVOL), as companhias aéreas fazem uma remarcação automática.

O manuseio do LHG INVOL via OPR sempre inclui a reemissão automática. O OPR (ou ferramentas semelhantes de companhias aéreas) usado por outras companhias aéreas pode ter configurações diferentes. Em alguns casos, somente a remarcação sem reemissão automática é feita e a reemissão involuntária manual é necessária.

Se um bilhete tiver sido reemitido pela ferramenta de reemissão automatizada da companhia aérea (por exemplo, OPR) em um caso de curto prazo (INVOL), **uma** nova remarcação/reemissão/troca involuntária é permitida de acordo com as regras padrão de remarcação. (consulte o [Capítulo 1.3](#)) Isso significa que:

A remarcação única e gratuita só pode ser feita sem isenção se a remarcação for feita para um voo comercializado e operado pela LHG ou +/- 3 dias na AC, UA, NH. **Sempre que um voo OAL estiver envolvido, um waiver é obrigatório.**

POLÍTICA PRINCIPAL

Cenários automatizados de remarcações INVOL

- Se o OPR da LHG tiver reemitido o bilhete para um novo itinerário que contenha apenas voos comercializados e operados pela **LHG ou AC, UA ou NH (+/- 3 dias)**, **você poderá reemitir sem waiver**.
- Se a LHG OPR tiver reemitido o bilhete para um itinerário que contenha um ou mais voos comercializados e/ou operados pela **OAL**, **será necessária um waiver para a reemissão**
- Se uma OAL (por meio de uma ferramenta automatizada como a OPR ou manualmente) tiver apenas remarcado, mas não reemitido o bilhete, **a reemissão manual exigirá um waiver obrigatório**, a menos que todos os trechos sejam reservados em voos comercializados e operados pela LHG ou AC, UA ou NH (+/- 3 dias).

1.5 Remarcação - Lembretes

- Sempre faça uma nova reserva no mesmo compartimento de viagem. Observação: G/E/N deve ser usado somente para a classe Premium Economy.
- Não é permitido stopover adicional, a menos que seja permitido na regra da tarifa.
- Os trechos de voo desnecessários devem ser cancelados imediatamente.
- Os segmentos inativos (por exemplo, UN, HX) devem ser removidos do PNR no máximo 48 horas antes da partida do voo.
- Em todas as reprotensões, os documentos de viagem são de responsabilidade do viajante e devem ser considerados antes da remarcação/reemissão (por exemplo, visto de trânsito).

1.6 Casos que NÃO se qualificam para remarcação de SKCHG/INVOL

Os cenários a seguir **não se qualificam** para remarcação involuntária ou reembolso e devem ser tratados de acordo com as notas de tarifa:

- O número do voo muda (por exemplo, OS123 muda para OS125) enquanto todos os outros detalhes do voo permanecem os mesmos. *
- Alinhamentos de RBD - as companhias aéreas alinham o uso de seus RBDs e, portanto, os ajustes são feitos pela companhia aérea. *
- Mudança da cia operadora, enquanto todos os outros detalhes permanecem os mesmos.
- Status do segmento HX: o passageiro foi removido pela companhia aérea em um voo em operação (por qualquer motivo, por exemplo, limite de tempo do bilhete expirado).

* Nesses casos, pode ser necessária uma reemissão; consulte o capítulo [Reemissões técnicas](#)

Observação: Se uma viagem for emitida em bilhetes separados, apenas o bilhete afetado por uma irregularidade poderá ser tratado de involuntária. Para o outro bilhete, aplicam-se as condições tarifárias.

1.7 Outros casos de uso

Consulte a equipe de suporte da agência para determinar se está qualificado para uma isenção nos casos abaixo:

- Remarcação para segmento(s) da OAL/voo(s) codeshare da LHG operado(s) pela OAL (exceto se estiver de acordo com a alternativa de remarcação padrão, conforme o capítulo [Opções de remarcação padrão](#))

POLÍTICA PRINCIPAL

- Manuseio com base na Goodwill Policy (TWP), se não for especificado na instrução de manuseio
- Manuseio de bilhetes com qualquer tipo de produto de upgrade.
- Casos especiais - como assento extra (EXST)/bagagem de cabine (CBBG)
- Reservas de grupos - a Suporte a grupos do Lufthansa Group deve ser sempre contatada.

Entre em contato com a equipe de Suporte a Agências do Lufthansa Group para outros casos ou se precisar de assistência adicional.

1.8 Regras para reemissão, reembolso e waiver

Não há mais cenários involuntários padrão que exijam um waiver da Equipe de Suporte de Agência. Os códigos de isenção padrão usados anteriormente (CNXOAL e TSKCHG) não são mais necessários - nem para reemissão nem para reembolso.

O registro de SKCHG ou INVOL na caixa de endosso e S- ou I- no cálculo da tarifa continua obrigatório. No caso de reembolso causado por uma alteração OAL elegível, insira SKCHG ou INVOL na máscara de reembolso.

Se um cenário de remarcação/reembolso não corresponder aos critérios ou em caso de dúvida, sempre entre em contato com a Equipe de Suporte de Agência para verificar se um waiver pode ser fornecido.

Se for solicitado que você forneça o(s) número(s) do(s) bilhete(s) para a Equipe de Suporte de Agência, siga as instruções/prazo para evitar ADM.

1.8.1 Reemissão - SKCHG e INVOL

Nenhum waiver/waiver padrão é necessário para a reemissão desde que:

- O voo da LHG ou **da AC, UA, NH ou** OAL for cancelado ou afetado por uma mudança de horário **e**
- O status do segmento é alterado para UN, UN/TK ou o status do segmento ainda está inalterado (cenário INVOL) **e**
- o(s) novo(s) voo(s) esteja(m) de acordo com as opções de remarcação padrão **e**
- o bilhete é reemitido corretamente e dentro da validade do bilhete

Regras de reemissão emissão de bilhetes para evitar ADM (para ver exemplos, consulte o [Apêndice B](#)):

- **Caixa de endosso:** Sempre comece com "SKCHG" para longo prazo ou "INVOL" para curto prazo, seguido da parte de fluxo livre do texto original do endosso (abreviado, se necessário):
 - SKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY
 - INVOL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY
- **Construção da tarifa:** A construção da tarifa deve começar com o indicador involuntário S- (para casos SKCHG) ou I- (para casos INVOL). Mantenha o cálculo original da tarifa.
- **Base tarifária:** Manter a base tarifária original.
- **FBA:** Manter a franquia de bagagem gratuita original. Exceção: Tarifa econômica light, consulte Serviços complementares - Bagagem pré-paga.

POLÍTICA PRINCIPAL

Observação: Se o bilhete não tiver sido revalidado ou reemitido após uma remarcação automática, ele deverá ser reemitido ou revalidado involuntariamente. Veja também [aqui](#). A revalidação manual de bilhetes só pode ser feita pela equipe de suporte da agência.

1.8.2 Reembolso - SKCHG e INVOL

Nenhum waiver/waiver padrão é necessário para o reembolso desde que:

- O voo da LHG ou **da AC, UA, NH ou OAL** for cancelado ou afetado por uma mudança de horário e
- O bilhete é elegível para reembolso em caráter involuntário, conforme os pré-requisitos abaixo.

Observação: se o reembolso for devido a cancelamento de voo OAL/alteração de horário OAL elegível, insira SKCHG ou INVOL na máscara de reembolso.

Além das regras/pré-requisitos de reembolso abaixo, podem ser aplicadas regras adicionais específicas de reembolso para cenários SKCHG e INVOL para passageiros com rotas de/para/via EUA - entre em contato com o Suporte de Agência, se necessário.

Pré-requisitos reembolso involuntário : SKCHG

Uma mudança de cronograma (SKCHG, longo prazo) só dá direito a **reembolso** em caráter involuntário:

- se resultar em uma mudança de horário de 2 horas ou mais no horário de partida e/ou chegada em toda a origem e destino **ou**
- mudança de tempo (TK) causa uma mudança de tempo de menos de 2 horas, ao causar uma conexão incorreta (MCT / tempo de conexão) **ou**
- se o horário de partida for antecipado **em mais de uma hora (> 60 minutos) ou**
- **Novo: se o novo itinerário resultar em mais pontos de conexão do que o itinerário original, Por exemplo, mudar de uma conexão sem escalas para uma conexão de transferência**
- No caso viagem de retorno no mesmo dia e o UN/TK ou TK causar uma mudança de horário entre uma e duas horas. **(60-120 minutos)**

Isso se aplica a cancelamentos de voos com ou sem alternativas reservadas automaticamente (UN/TK ou UN) ou alterações de horário (TK).

Pré-requisitos: reembolso involuntário: INVOL

Uma Irregularidade de Voo (INVOL, curto prazo) dá direito a **reembolso** involuntário:

- Se o voo for cancelado (com ou sem alternativas reservadas automaticamente e com ou sem UN) **ou**
- se o voo estiver atrasado em 5 horas ou mais
- **Novo: se o voo partir com mais de uma hora (> 60 minutos) de antecedência**
- **Novo: se o novo itinerário resultar em mais pontos de conexão do que o itinerário original, Por exemplo, mudar de uma conexão sem escalas para uma conexão de transferência**

Observação (para obter detalhes, consulte o [Apêndice D](#)):

- No caso cancelamentos de voos de curto prazo, **nenhum UN imediato será definido no PNR.**
- **Os atrasos** na partida no mesmo dia não são refletidos no PNR.

POLÍTICA PRINCIPAL

Processamento de reembolsos

- Bilhetes totalmente não utilizados:
 - podem ser totalmente reembolsados - exceto para determinados impostos (por exemplo, L8/República Dominicana)
- Bilhetes parcialmente usados:
 - podem ser parcialmente reembolsados com base em meia devolução ou de acordo com cupons únicos não utilizados.
 - Não há reembolso de DCC e OPC para bilhetes parcialmente utilizados.

Solicitação de reembolso se não for possível processar no próprio sistema

No caso de solicitação de reembolso **involuntário** por meio da Equipe de Reembolso da companhia aérea (*BSPlink* ou outro processo conhecido): **não se aplica nenhuma taxa.**

Caso tenha recebido uma isenção de reembolso, a isenção deve ser incluída na solicitação à equipe de reembolso da companhia aérea.

Observação: No caso de qualquer ADM injustificado, conteste o ADM no *BSPlink* ou em outro processo local em mercados fora do BSP e anexe prova (por exemplo, captura de tela de UN) do cancelamento/alteração de horário - a ADM será cancelada.

Se uma solicitação de reembolso for **enviada à equipe de reembolso da companhia aérea** (*BSPlink* ou outro processo local em mercados que não sejam do BSP), as seguintes informações deverão ser incluídas na solicitação de reembolso involuntário:

- Detalhes da situação involuntária (SKCHG, INVOL, etc.).
- Detalhes da isenção (número do waiver), caso você tenha recebido um para esse reembolso.
- Número do bilhete ao qual o EMD foi originalmente associado, no caso de solicitações de reembolso de EMD.
- Para mercados não-BSP, a linha de assunto padrão do e-mail deve seguir este exemplo:
 - INVOL- Solicitação de reembolso EMD 724 0000 000 000 ou
 - SKCHG - Solicitação de reembolso EMD 724 0000 000 000

Observação: Para a China e os EUA, use o respectivo endereço de e-mail abaixo:

	China	EUA
Austrian Airlines	OS_B2Brefunds@gbs.dlh.de	
Brussels Airlines	N / A	Envie um e-mail para a equipe de suporte de sua respectiva agência.
Lufthansa	bkk_refund@icat.dlh.de	MEX_Refund@icat.dlh.de
SUIÇA	refundtravelagtCN@swiss.com	refundtravelagtUS@swiss.com

POLÍTICA PRINCIPAL

1.9 Reemissões técnicas (UN/TK) - SKCHG

Como padrão, as alterações de número de voo e RBD não dão direito a nenhuma remarcação involuntária. Em alguns casos, é necessária uma reemissão técnica para fazer a correspondência entre a reserva e o bilhete. Você pode fazer essa reemissão técnica sem isenção, desde que **não remarque o(s) respectivo(s) trecho(s)** e observe as regras abaixo:

Regras:

- Pré-requisito: **UN/TK deve estar presente no PNR**
- A reemissão deve ser feita de acordo com as regras padrão de reemissão de bilhetes ([Capítulo 1.8.1](#))
- Caso o(s) segmento(s) tenha(m) sido **remarcado(s) pela LHG em um voo da LHG no mesmo compartimento ou em um compartimento inferior**:
 - entrar em contato com a Equipe de Suporte da Agência para revalidação involuntária do(s) segmento(s) **ou**
 - reemitir o(s) bilhete(s) com entrada obrigatória na caixa de endosso: SKCHG + texto de endosso original. Não há necessidade de waiver.
- Caso o(s) trecho(s) tenha(m) sido **remarcado(s) pela LHG para qualquer companhia aérea em compartimento superior**, entre em contato com o suporte da agência.
- Caso o(s) trecho(s) tenha(m) sido **remarcado(s) pela OAL ou AC, UA, NH para a mesma OAL no mesmo compartimento ou em um compartimento inferior** - reemita o bilhete em caráter involuntário. Não há necessidade de waiver.
- **Caso os segmentos tenham sido remarcados pela OAL para uma OAL diferente, sempre será necessária um waiver.**
- Caso o(s) trecho(s) tenha(m) sido **remarcado(s) pela OAL ou AC, UA, NH para um compartimento superior, nunca reemita o bilhete no compartimento superior**
 - Essa reemissão só pode ser feita pela respectiva OAL em seu próprio estoque de bilhetes.
 - Se o OAL se recusar a reemitir, entre em contato com o suporte da Agência

Visão geral:

Cenário com UN/TK no PNR	Reemissão técnica sem waiver?
Alteração do número do voo	Sim, desde que você não remarque o(s) trecho(s)
Mudança da cia operadora	
Segmento(s) remarcado(s) por qualquer companhia aérea (LHG para LHG ou OAL ou AC, UA, NH para o mesmo OAL) em diferentes RBD no mesmo compartimento ou no compartimento inferior	
Segmentos transferidos pela OAL para OAL diferentes em qualquer compartimento	Não, entre em contato com o Suporte de Agência LHG
Segmento(s) remarcado(s) pela LHG para qualquer RBD em compartimento superior	Não, entre em contato com o Suporte de Agência LHG
Segmento(s) remarcado(s) por qualquer OAL ou AC, UA, NH para qualquer RBD em um compartimento superior	Não, entre em contato com a respectiva companhia aérea para obter a reemissão do bilhete
OAL ou upgrade AC, UA, NH (pago ou por milhagem) em Bilhete LHG	Não, consulte o capítulo Upgrade

Observação: situações INVOL de curto prazo exigem uma isenção sempre que um segmento de voo OAL estiver envolvido. Para reemissões INVOL e em caso de dúvida sobre uma reemissão técnica após SKCHG específica, sempre entre em contato com a equipe de suporte da sua agência.

POLÍTICA PRINCIPAL

1.10 Serviços complementares

Em situações de alteração/irregularidade de cronograma, os serviços complementares reservados também são afetados, por exemplo

- O serviço reservado pode não ser oferecido/disponível no novo voo.
- O cliente pode não querer/precisar mais do serviço complementar reservado e, portanto, solicitar um reembolso.
- O cliente pode ser transferido para a OAL.

Você pode remarcar o serviço complementar desde que o novo serviço seja idêntico, ou seja, o mesmo subcódigo de motivo para emissão (RFISC) ou o respectivo código SSR (por exemplo, o SSR AVIH não pode ser alterado para SSR XBAG).

1.10.1 Atualização

Upgrade LHG no bilhete LHG

- Se o passageiro **tiver comprado um upgrade LHG em um voo LHG (por exemplo, upgrade de preço fixo)** e for afetado por uma alteração/irregularidade de horário, a reacomodação automática será feita no RBD com upgrade.
- Caso a reacomodação automatizada não seja aceita pelo passageiro ou se nenhuma reacomodação automatizada tiver sido feita, é permitida uma única reacomodação gratuita em caráter involuntário. A remarcação para o compartimento de upgrade é estritamente permitida apenas em voos operados e comercializados pela LHG.

Visão geral da remarcação involuntária com upgrade adquirido:

Rebooking para	Compartimento/RBD	LHG EMD
Voos operados e comercializados pela LHG (sem alteração do ponto de transferência ou do origem / destino)	Permitido em compartimento de upgrade no mesmo RBD ou no RBD imediatamente superior disponível	Não é necessário lidar com EMDs adicionais
Voos codeshare da LHG operados pela AC, UA, NH ou voos operados e comercializados pela AC, UA, NH	Permitido somente no compartimento originalmente reservado (e pago) (antes de qualquer upgrade) no RBD original. O RBD imediatamente superior é permitido no compartimento original se o novo voo for +/-3 dias a partir da data original da viagem.	O EMD de upgrade será reembolsado.
Qualquer outro voo: (OAL ou codeshare)	Permitido somente no RBD original no compartimento originalmente reservado (e pago) (antes de qualquer upgrade) ou conforme a nota de tarifa.	O EMD de upgrade será reembolsado.
Em todos os outros cenários, entre em contato com equipe de suporte da agência		

- Caso o passageiro tenha um **upgrade de milhas LHG** (em RBD O, I, R), a remarcação só poderá ser feita pelo Centro de Serviços Miles & More ou pela Equipe de Suporte da Agência.

Upgrade OAL no bilhete LHG

POLÍTICA PRINCIPAL

- Se um passageiro da OAL ou AC, UA ou NH tiver feito um upgrade (pago ou com milhagem) em um bilhete LHG com o(s) trecho(s) da outra companhia aérea reservado(s) no RBD de upgrade e o bilhete for afetado por um SKCHG:
 - **nunca reemita a passagem no compartimento com upgrade**
 - Essa reemissão poderá ser feita pela respectiva companhia aérea com seu próprio estoque de bilhetes. Qualquer manuseio de EMD/milhagem deve ser feito pela respectiva companhia aérea.

1.10.2 ASR

Para alteração de reservas de assento, aplica-se a mesma característica de assento idêntico mesma cabine. Isso significa, por exemplo:

- Assento padrão (janela, meio, corredor) → Assento padrão (janela, meio, corredor)
- Assento preferido → Assento preferido
- Assento com espaço para as pernas → Assento com espaço para as pernas

Caso a característica do assento original **não** esteja **disponível** após a remarcação involuntária, ofereça qualquer assento com o mesmo valor do preço do assento original (ou valor do cupom EMD).

Se o cliente não aceitar, o EMD original poderá ser reembolsado ([veja aqui](#)) e um novo EMD poderá ser vendido com a característica de assento necessária.

1.10.3 Bagagem pré-paga

Remarque a bagagem pré-paga de acordo com o processo padrão de reserva/solicitação, ou seja, na mesma categoria de bagagem.

Exceção para FBAG para tarifa Economy Light econômica (LGT)

O FBA pode ser atualizado de 0PC para 1PC, independentemente de ter sido emitido um EMD de 1^{uma} mala, se a remarcação ocorrer devido a uma irregularidade (INVOL ou SKCHG) para um voo não operado pela OS, LH, LX. Os EMDs FBAG já emitidos não são elegíveis para reembolso nesse caso.

Para usuários do Amadeus: O ATC Invol faz essa alteração automaticamente.

Para remarcação em voos operados pela OS, LH e LX, aplica-se o FBA original.

1.10.4 Manuseio involuntário de EMD

Se um voo for afetado por um SKCHG/INVOL, o EMD poderá ser reassociado, reemitido ou reembolsado, respectivamente. Reutilize e reassocie os EMDs existentes quando possível. Se não for possível reassociar o EMD:

- O EMD pode ser reemitido (por exemplo, devido à mudança de rota de uma conexão sem escalas para conexão de transferência)
- Use o valor original, independentemente do preço do mesmo serviço complementar nos voos remarcados no mesmo compartimento (ou seja, a cobrança adicional não se aplica)

POLÍTICA PRINCIPAL

Waiver para reemissão/reembolso de um EMD

Aplicam-se as mesmas regras aplicáveis a bilhetes. Isso significa que:

- Se o bilhete for reemitido ou reembolsado sem waiver (ou seja, cancelamento de voo da LHG), o EMD também poderá ser reembolsado sem waiver.
- Se o bilhete for reemitido ou reembolsado de forma involuntária, insira SKCHG ou INVOL na caixa de endosso EMD durante a reemissão / na máscara de reembolso.
 - Isso também se aplica se a reassociação ou a reemissão não forem tecnicamente possíveis (por exemplo, não é possível reemitir EMD via Accelya, F1): reembolsar a EMD original e emitir um novo EMD com o preço original do serviço original.
- Pré-requisito: Reembolso de bilhete e reembolso de EMD/Reemissão de bilhete e EMD devem ser feitos em uma única transação (ou seja, imediatamente após a outra)
- **Caso o reembolso não seja tecnicamente possível (a EMD não é reembolsável), solicite o reembolso involuntário do EMD via BSPlink ou outro processo local conhecido. A taxa de manuseio do reembolso não se aplica**

Um waiver é sempre necessário se o EMD for reemitido/reembolsado como **standalone**.

APÊNDICES

2 APÊNDICES

2.1 Apêndice A - Exemplos para o SKCHG

Caso de uso	Voo reservado	é alterado para	portanto,
Mudança da cia operadora	LH 570 08AUG FRA WDH 21:50- 08:20+1 UN	LH4356/70/08AUG FRA WDH 21:50 - 08:20+1 TK Mudança para transportadora operacional 4Y	Não há reembolso ou remarcação , pois não há alteração no horário de partida/chegada de 2 horas ou mais, respectivamente, o horário de partida não pode ser antecipado em mais de 1 hora.
Alteração do horário de chegada e/ou partida	LH 123/25MAI AAA BBB 17:35 - 18:35	LH 123/25MAI AAA BBB 19:00 - 20:00 TK	Não há reembolso em casos involuntários como nenhuma mudança no horário de partida/chegada de 2 horas ou mais, respectivamente, horário de partida não adiantado em mais de 1 hora. Remarcação involuntária permitida.
		LH 123/25MAI AAA BBB 21:00 - 22:00 TK	Reembolso e remarcação Permitidos baseados em casos involuntários - a alteração no horário de partida/chegada é de 2 horas ou mais.
		LH 123/25MAI AAA BBB 16:30 - 17:30TK	Reembolso e remarcação permitidos em caráter involuntário - horário de partida antecipado em mais de 1 hora.
		LH123 / 25MAY AAA BBB UN e LH125/ 25MAI AAA BBB 18:35 - 19:35 TK	Não há reembolso baseado em casos involuntários , como mudança em horário de partida/chegada é menor de 2 horas e não mais de de 1 hora mais cedo. Remarcação involuntária permitida.
		LH 001/25MAY AAA BBB 07:30 - 08:30 e LH 014/25MAI BBB AAA 16:00 - 17:00	LH 001/25MAI 08:30 - 09:30 TK

APÊNDICES

Voos de conexão	OS456/25MAI AAA BBB 10:00 - 11:00	OS456 / 25MAY AAA BBB UN	Reembolso e remarcação permitidos em caráter involuntário - mudança no horário de partida/chegada em mais de 2 horas.
	e OS788/25MAI BBB CCC 12:00 - 15:00	OS458 / 25MAI AAA BBB 11:00 - 12:00 TK portanto, a remarcação do voo de conexão BBB CCC para OS791 / 25MAI BBB CCC 15:00 - 18:00h	

2.2 Apêndice B - Exemplos de entradas nos bilhetes

Cenário	Definição	Caixa de endosso	Construção de tarifas
SKCHG	Reemissão após o cancelamento ou mudança de tempo de voo LHG (Prime e Codeshare)	SKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	A construção da tarifa deve começar com S- S-03MAY22VIE OS BER30.66OS VIE30.66NUC61.32END ROE0.880417
	Reemissão após cancelamento ou mudança de horário de voo OAL (Prime e OAL operando com qualquer número de voo)	SKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	ou S-VIE OS BER30.66OS VIE30.66NUC61.32END ROE0.880417
ENVOLVIMENTO	Reemissão após o cancelamento do voo LHG (Prime e Codeshare entre si)	INVOL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	A construção da tarifa deve começar com I- I-11JAN22MAN LH X/FRA LH MIA215.91LH X/FRA LH MAN138.57NUC354.4 8END ROE0.775763 PD XF MIA4.5
	Reemissão após o cancelamento de voo OAL (Prime e OAL operando com qualquer número de voo)	INVOL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	ou I-MAN LH X/FRA LH MIA215.91LH X/FRA LH MAN138.57NUC354.4 8END ROE0.775763 PD XF MIA4.5

APÊNDICES

2.3 Apêndice C - Exemplos de remarcação em AC, UA, NH/OAL/compartimento superior

Caso de uso	Voo reservado	é alterado para	portanto,
Rebooking em OAL de acordo com as regras de tarifa	LH2235 CDG-MUC 29FEB cancelado Tarifa: SEUCLSP4	AF1422 CDG-MUC 29FEB	Alteração não permitida: O rebooking no novo OAL deve de acordo com as regras tarifárias : A transferência não é permitida porque O AF não é permitido na rota e transportadora das Regras tarifárias SEUCLSP4. O possível roteamento teria sido: PAR-LG-LUX-LH- FRA/MUC/VIE/ZRH/GVA/BRU-LH/EN/VL-MUC Alternativa de acordo com as regras tarifárias: LG8022 CDG-LUX em "V" RBD de acordo com as regras tarifárias LH2321 LUX-MUC " próximo RBD mais alto disponível no LHG"
Remarcação em um voo codeshare	UA054 EWR-CDG11OCT K UA6924 CDG-IST 12OCT K operado por TK cancelado	UA057 EWR-CDG11OCT U UA6923 CDG-IST 12OCT U	Alteração não permitida: RBD foi alterado de K para U. Observação: UA operada pela OAL: RBD original somente de acordo com a Tabela explicativa de RBD.
	LH475 YUL-MUC 28OCT RBD "E" LH1612 MUC-WAW 29OCT RBD "Y" cancelado Tarifa: ENCB2	LH6795 operado por AC YUL-FRA 27OUT E LH5714 Y operado pela LO FRA-WAW 28OCT Y	Alteração permitida de acordo com a tabela explicativa de RBD: LHG operado pela OAL: RBD original (E e Y) ou de acordo com o RBD Regras tarifárias do "ENCB2".
Rebooking em LHG operado por AC, UA, NH	LH601 IKA-FRA 30MAY T AC73884 FRA-YYC 30MAIO T operado pela 4Y AC8138 YYC-YEG 30MAY T	OS872 IKA-VIE 02JUN Y OS073 VIE-YUL 02JUN Y OS8365 YUL-YEG 02JUN Y Operado por AC	Alteração permitida: Remarcação em LHG operado pela AC: RBD original do bilhete ou RBD imediatamente superior disponível no mesmo compartimento, desde que o novo voo seja +/- 3 dias após a viagem original data
Rebooking do segmento OAL em um compartimento superior	LH510 FRA-EZE P LA752 SCL-GRU W cancelado LH507 GRU-FRA P	O LA Revenue Management remarcou o passageiro no voo LA752 SCL-GRU J	Alteração não permitida: Entre em contato com a equipe de suporte da agência.

APÊNDICES

2.4 Apêndice D - Automated Handling dos sistemas internos das companhias aéreas do Grupo Lufthansa

SKCHG (alterações de longo prazo na programação)

Sempre que possível, os passageiros são remarcados para um voo alternativo/conexão de voo. A alteração do status do segmento para UN, TK ou UN/TK resulta em uma mensagem de fila automatizada para o escritório de reservas.

Os bilhetes são revalidados automaticamente e os EMDs são associados automaticamente quando possível. Não há um processo automatizado de reemissão de longo prazo em vigor. Se for necessária uma reemissão (por exemplo, reacomodação com mudança de rota), isso pode ser feito pelo agente de viagens.

Observação: existem algumas limitações técnicas que exigem intervenção manual. Dependendo do caso, o agente de viagens pode reemitir com ou sem isenção, a Equipe de Suporte a Agências do Lufthansa Group deve ser contatada nos seguintes cenários:

- Em alguns casos, a ferramenta de reacomodação automática não pode considerar voos de conexão (especialmente quando envolvem OAL). Nesses casos, o agente de viagens deve verificar o tempo mínimo de conexão e remarcar/reemitir (se estiver de acordo com as opções de remarcação).
- Em alguns casos, a ferramenta de remarcação automática não pode reservar um voo alternativo/uma conexão de voo para o destino final do passageiro (reacomodação parcial).

INVOL (irregularidades de voo de curto prazo)

No caso de cancelamentos e atrasos de voos de curto prazo, o status do segmento pode permanecer inalterado no PNR (HK). O status real do voo pode ser verificado no respectivo site .com "Status do voo". **Depois que o agente de viagens verificar o cancelamento, a reemissão/reembolso poderá ser feita como autoatendimento sem waiver.** O status do voo só muda após o tratamento pela companhia aérea (ferramenta OPR), que é feito o mais rápido possível para voos operados pela OS, LH, LX e SN:

- Sempre que possível, os passageiros são remarcados para um voo alternativo/conexão de voo. Após a remarcação, o status do segmento muda para UN, TK ou UN/TK
- Não há mensagem de fila para o escritório de reservas. Exceções podem se aplicar, dependendo do sistema de reservas utilizado.
- Sempre que possível, os bilhetes são automaticamente revalidados ou reemitidos e os EMDs associados são automaticamente reassociados.
- Além disso, sempre que possível, os passageiros são automaticamente checados no novo voo.

Existem restrições técnicas para que os agentes de viagens acessem os bilhetes após uma reemissão pela companhia aérea (OPR ou manual). Os agentes de viagens que utilizam o Amadeus ainda têm acesso ao bilhete e podem reemitir-lo novamente, se tecnicamente possível. Os agentes de viagens que utilizam outros sistemas de reserva devem entrar em contato com a equipe de suporte às agências do Lufthansa Group para obter assistência.

APÊNDICES

2.5 Apêndice E - Notificação e tratamento de alterações/irregularidades

Situação	Notificação ao passageiro	Manuseio adicional
INVOL – short-term	A notificação automatizada por e-mail/SMS ao passageiro pela companhia aérea desde que os dados de contato do passageiro estejam disponíveis no PNR (SSR CTC). No caso dados de contato ausentes, o passageiro só veria a alteração durante o check-in.	Não é necessário nenhum tratamento adicional se o passageiro aceitar a solução reservada. Caso contrário, o passageiro poderá fazer a alteração on-line ou via aplicativo (dependendo das possibilidades técnicas) ou entrar em contato com a companhia aérea ou com o agente de viagens. O agente de viagens pode refazer a reserva de acordo com as opções de remarcação ou entrar em contato com a equipe de suporte da agência.
SKCHG - longo prazo	Mensagem de fila automatizada para o escritório de reservas. Nenhuma informação direta ao passageiro pela companhia aérea. Exceção: SN notifica todos os passageiros	O agente de viagens deve informar o passageiro, verificar e atualizar o PNR + bilhete (reemitir, se necessário). Se a solução reservada não for aceita pelo passageiro, o agente de viagens poderá refazer a reserva uma única vez sem custo, conforme as opções de refazer a reserva, ou entrar em contato com a equipe de suporte da agência.

2.6 Apêndice F - Entradas de máscara de reembolso

Reserva Sistema	Entrada
Amadeus	TRFU/WA "SKCHG" / "INVOL"
Sabre	Após a entrada do reembolso direto "WFR", insira "SKCHG" / "INVOL" no campo caixa de isenção
Galileo/Travelport	Inicie o reembolso direto por meio da entrada TRNE. Registre "SKCHG" / "INVOL" no campo caixa de isenção (autoridade A/L)
Infini	Digite "SKCHG" / "INVOL" em Refunds "Reason Code" (Código do motivo do reembolso)
TravelSky	Digite "SKCHG" / "INVOL" na janela de reembolso "RMK"
F1/SPRK	Digite "SKCHG" / "INVOL" na janela de reembolso "Caixa de código de isenção"

GLOSSÁRIO

3 GLOSSÁRIO

Abreviação	Descrição
ADM	Agency Debit Memo Nota de débito da agência
EMD(-S) / EMD(-A)	Electronic Miscellaneous Document S = Standalone; A = Associated Documento eletrônico diverso S= Individual; A= Associado
Exchange	Change of unused tickets, where change includes the first flight coupon <i>Troca de passagens não usadas, onde a troca inclui o puro cupom de voo</i>
FBA	Free baggage allowance <i>Franquia de bagagem gratuita</i>
Irregularidade de voo	Uma irregularidade de voo é qualquer situação que impeça um passageiro de viajar como originalmente reservado - quando o passageiro não é o culpado
HX	<i>Código de status do segmento – cancelamento (voo em operação)</i>
Suporte de Agência do Lufthansa Group	Suporte da agência para OS/LH/LX/SN
OAL	Outras companhias aéreas: todas as companhias aéreas, exceto OS, LH, LX, SN, EW, 4Y, WK
Voo Prime	Voo operado e comercializado pela mesma companhia aérea
RBD	Classe de reserva - Designador de reserva <i>Compartimento de reserva – código da reserva de acordo com a compartimento de viagem</i>
Reemissão	Nesta política: inclui troca (alteração de bilhetes não utilizados, onde a troca inclui o primeiro cupom de voo) e reemissão (alteração de bilhetes parcialmente voados)
SC	Schedule Change (mudança de programação) (código de status do novo segmento de voo), mostrado, por exemplo, na Apollo 1V
SSR	Solicitação de serviço especial
TK	Código de status do segmento - Avise os passageiros sobre os novos horários dos voos
UN	Código de status do segmento - Não é possível, não em operação
Wetlease	Wetlease é um acordo de leasing pelo qual uma companhia aérea fornece uma aeronave, incluindo tripulação completa, manutenção e seguro para outra companhia aérea
1 dia	"Um dia" é definido pelo dia do calendário . O status do segmento de voo é modificado no dia da partida (= dia 0) ou no dia anterior à partida (= dia -1) do voo original Por exemplo: Partida original do voo 18FEV Notificação: 17FEV ou 18FEV=>INVOL Notificação: em/antes de 16FEV=>SKCHG
OPR	Recuperação otimizada de passageiros. Ferramenta usada em caso de irregularidade de curto prazo, remarcação/reemissão automatizada, recebendo em troca apenas os cupons afetados