

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

Este documento é válido para:

- Austrian Airlines
- Brussels Airlines
- Lufthansa
- SWISS

Status: 26 de abril de 2023

Versão: 1.5

Válida a partir de: Abril de 2023

| Pública |



Lufthansa



CONTEÚDO

CONSULTA RÁPIDA Política SKCHG/INVOL para Agentes de Viagem	3
Definições e links constantes da política	3
Visão geral das regras de remarcação SKCHG (longo prazo) e INVOL (curto prazo) - cenários	4
Visão geral de opções de remarcação autoatendimento	5
Visão geral de opções de reembolso autoatendimento	6
1 Política principal	7
1.1 Visão geral de mudanças substanciais	7
1.2 Introdução, escopo e definições	7
1.3 Opções de remarcação para SKCHG (longo prazo) INVOL (curto prazo) - cenários	8
1.4 Padrões/Lembretes de remarcação	9
1.5 Casos NÃO elegíveis para processamento involuntário	9
1.6 Outros casos de uso	9
1.7 Regras de reembolso	10
1.8 Regras de waiver – remarcação e reembolso	10
1.9 Processamento: reemissão/ emissão de passagem	11
1.10 Processamento: reembolso	12
1.11 Serviços complementares	13
2 Anexos	16
2.1 Anexo A – Exemplos de SKCHG	16
2.2 Anexo B – Exemplos de inserção em passagens	17
2.3 Anexo C – Processamento automático pelos sistemas internos das empresas aéreas Lufthansa Group	18
2.4 Anexo D – Notificação e processamento de mudanças de horário / irregularidades	19
2.5 Anexo E – Exemplos de exceções nos códigos de aviso do F1/NDC	19
3 Glossário	20

2



QUICK REFERENCE

CONSULTA RÁPIDA POLÍTICA SKCHG/INVOL PARA AGENTES DE VIAGEM

Esta consulta rápida serve como visão geral. Para mais informações, consulte a [Política principal](#).
Informações e exemplos adicionais constam nos [Anexos](#)



Definições (extrato da política principal, Seção 1.2 Introdução, escopo e definições)

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 ou seus parceiros wetlease.

Voo OAL é definido como: voo operado e/u comercializado por qualquer empresa aérea exceto LHG.

INVOL: é uma irregularidade não planejada a curto prazo. Ela inclui atrasos e cancelamentos que ocorrem no dia da partida do principal voo impactado ou no dia anterior. Também conhecido como: Flight Irregularity, IRROP ou IRREG. Neste guia usamos o termo "INVOL".

SKCHG: é uma mudança de horário planejada a longo prazo. Ela inclui mudanças de horários e cancelamentos que ocorrem antes do dia anterior à partida programada do principal voo impactado.

Links úteis

- [1.4 Padrões/ Lembretes de remarcação](#)
- [1.5 Casos NÃO elegíveis para processamento involuntário](#)
- [1.8 Regras de waiver](#)
- [1.9 Processamento: reemissão/emissão de passagem](#)
- [1.10 Processamento reembolso](#)
- [1.11 Serviços](#)
- [2.2 Anexo C – detalhes No UN no PNR](#)

Opções de remarcação padrão após SKCHG/INVOL– de qualquer segmento (de qualquer empresa aérea) em passagens OS/SN/LH/LX (extraído da política principal, Seção 1.3)

Voos novos LHG e/ou AC/UA/NH:

- Remarcação no RBD da passagem original. Se o RBD originalmente emitido não estiver disponível, remarque no próximo RBD mais alto dentro do mesmo compartimento.
- **Exceção:** remarcação em voos AC/UA/NH em RBD mais alto só será permitida se o **novo voo** estiver a **+/- 3 dias** da data original de viagem – caso contrário, só será permitido o RBD original.



QUICK REFERENCE

Voos novos LHG e/ou OAL:

- Caso a passagem original contenha segmento(s) OAL: remarque na mesma OAL, no mesmo itinerário e só no RBD original. Segmentos no LHG poderão ser no próximo RBD mais alto dentro do mesmo compartimento.
- No caso de remarcação para OAL diferentes / mudança de itinerário com segmentos OAL no itinerário – remarque de acordo com a nota tarifária:
 - Qualquer alternativa de itinerário & empresa aérea é permitida como indicada na nota tarifária.
 - Segmentos OAL terão que ser reservados no RBD aplicável correto conforme nota tarifária RBD.
 - Voos LHG e/ou AC/UA/NH poderão ser reservados no mesmo RBD ou no RBD mais alto dentro do mesmo compartimento. Exceção: AC/UA/NH +/- 3 dias conforme mencionado acima.
 - Taxa de remarcação não se aplica.

Opção de remarcação adicional: mudança de origem/ destino

Se nenhuma alternativa for aceitável no O&D original, uma mudança de destino para um aeroporto alternativo será permitida como sendo involuntária (remarcação sem waiver), desde que observadas as seguintes regras:

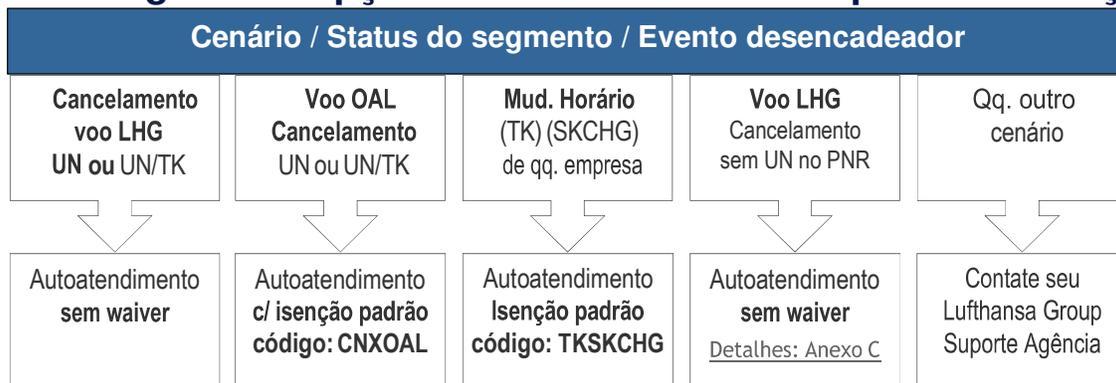
- Aeroporto alternativo num raio de 250 milhas(402km) da origem ou partida original, situado no mesmo país ou num país vizinho (= país que divide uma mesma fronteira).
- Os segmento(s) para/da nova origem ou do novo destino deverão ser voados em voo(s) LHG no mesmo RBD ou no RBD mais alto dentro do mesmo compartimento.
- Nova data de viagem em +/-7 dias a partir da data de viagem original.
- Despesas com transporte em terra por conta do(s) passageiro(os) com inserção obrigatória no PNR (elemento OSI a ser inserido pelo agente de viagem):

“PAX INFORMED NO FURTHER COSTS WILL BE ABSORBED BY THE AIRLINE”



QUICK REFERENCE

Visão geral de opções de autoatendimento para remarcação



Remarcação para

De qualquer empresa aérea para:

- **LHG/AC/UA/NH:** no RBD original ou no próximo RBD mais alto dentro do mesmo compartimento. **Exceção:** voos **AC/UA/NH** no RBD mais alto no mesmo compartimento somente **+/- 3 dias** a partir da data de viagem
- **LHG e/ou OAL:** Veja "Opções de remarcação padrão: voos novos estarão em LHG e/ou OAL" acima.

Elementos obrigatórios na reemissão do campo FE & construção tarifária

Campo de endosso: sempre verifique a inserção correta para evitar ADM:

1. comece sempre com "SKCHG" para longo prazo ou "INVOL" para curto prazo
2. número/data do voo afetado, p.ex., OS225/03MAY
3. em caso de cancelamento de voo OAL: adicione "CNXOAL" depois do número/data do voo
4. em caso de mudança de horário pura de qualquer empresa aérea: adicione "TSKCHG" depois da data.
5. parte livre do campo de endosso: mantenha o texto original do endosso (abreviado, se necessário). Inserção padrão para passageiros Lufthansa Group: "FARE RESTRICTIONS MAY APPLY"

Examples:

Cancelamento de voo OAL: INVOL UA1234/03MAY CNXOAL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY
 Mudança de horário OAL: SKCHG UA1234/03MAY TSKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY
 Cancelamento de voo LHG: INVOL LH123/03MAY FARE RESTRICTIONS MAY APPLY
 Mudança de horário LHG: SKCHG LH123/03MAY TSKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY

Construção tarifária: a construção tarifária deverá começar com S- respectivamente I- quando permitido pelo sistema de reservas.

EMD complementar

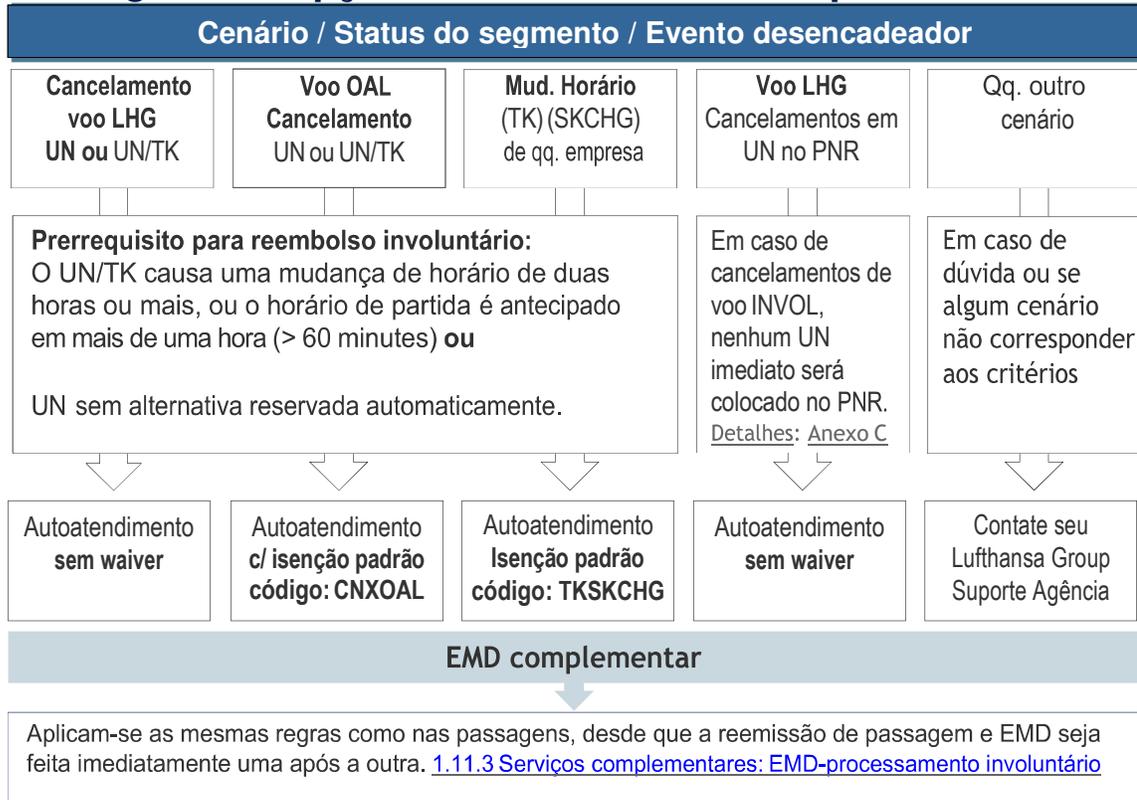
Aplicam-se as mesmas regras como nas passagens, desde que a reemissão de passagem e EMD seja feita imediatamente uma após a outra. [1.11.3 Serviços complementares: EMD-processamento involuntário](#)

Obs. importante para F1/NDC: devido a restrição técnica, SKCHG aparece como UN/TK em PNRs F1, mesmo que seja só uma mudança de horário número de voo original. Verifique se a UN é um cancelamento de voo ou apenas uma mudança de horário pura.



QUICK REFERENCE

Visão geral de opções de autoatendimento para reembolso



Obs. importante para F1/NDC: devido a restrição técnica, SKCHG aparece como UN/TK em PNRs F1, mesmo que seja só uma mudança de horário número de voo original. Verifique se a UN é um cancelamento de voo ou apenas uma mudança de horário.

1 POLÍTICA PRINCIPAL

1.1 Visão geral das principais mudanças

Versão	Data	Capítulo	Tipo	Conteúdo
1.5	Abr 2023		Novo	Consulta Rápida
1.5	Abr 2023	1.3	Novo	Opção de remarcação adicional: mudança de O&D dentro de 250 milhas
1.5	Abr 2023	1.8.2	Novo	Código de waiver padrão (TKSKCHG) para trocas de horário puras de LHG e OAL
1.5	Abr 2023	1.3	Mudança	Opções de remarcação simplificadas
1.5	Abr 2023	1.11.3	Mudança	Processo simplificado de reemissão/reembolso de EMD

1.2 Introdução, Escopo e Definições

A presente política é aplicável a:

- Voo(s) de qualquer empresa aérea (incl. OAL) afetada por uma mudança de horário ou irregularidade em **estoque de passagens OS (257), SN (082), LH (220), LX (724)**
- Reservas individuais (não permite reservas de grupo)

SKCHG é uma mudança de horário planejada a longo prazo. Ela inclui mudanças de horários e cancelamentos que ocorrem antes do dia anterior à partida programada do principal voo impactado.

INVOL é uma irregularidade não planejada a curto prazo. Ela inclui atrasos e cancelamentos que ocorrem no dia da partida do principal voo impactado ou no dia anterior. Também conhecida como: irregularidade de voo, IRROP ou IRREG. Neste guia usamos o termo "INVOL".

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 ou suas parceiras wetlease.

Voo OAL nesta política é definido como: voo operado e/ou comercializado por qualquer empresa aérea exceto LHG.

POLÍTICA PRINCIPAL

1.3 Cenários de opções de remarcação para SKCHG (longo prazo) e INVOL (curto prazo)

Uma mudança de horário/cancelamento de voo dá direito a uma remarcação/reemissão involuntária – isto inclui mudanças de horário e cancelamentos de voo (com ou sem alternativas automaticamente reservadas). **Sem waiver** para remarcação/reemissão baseada nas opções de remarcação padrão e mudança de O&D como descrito abaixo.

Opções de remarcação padrão:

Novos voos LHG e/ou AC/UA/NH:

- Remarque no RBD original emitido. Caso o RBD original emitido não esteja disponível, remarque no próximo RBD mais alto dentro do mesmo compartimento.
- **Exceção:** remarcação em voos AC/UA/NH em RBD mais alto só será permitida se o **novo voo** estiver a **+/- 3 dias** da data original de viagem – caso contrário, só será permitido o RBD original.

Novos voos LHG e/ou OAL:

- Caso a passagem original contenha segmento(s) OAL: remarque na mesma OAL, mesmo itinerário e só no RBD original. Segmentos no LHG poderão ser no próximo RBD mais alto dentro do mesmo compartimento.
- No caso de remarcação para OAL diferentes / mudança de itinerário com segmentos OAL no itinerário – remarque de acordo com a Obs. tarifária:
 - o Qualquer alternativa de itinerário & empresa aérea é permitida como indicada na Obs. tarifária.
 - o Segmentos OAL terão que ser reservados no RBD aplicável correto conforme Obs. tarifária.
 - o Voos LHG e/ou AC/UA/NH poderão ser reservados no mesmo RBD ou no RBD mais alto dentro do mesmo compartimento. Exceção: AC/UA/NH +/- 3 dias conforme mencionado acima.
 - o Taxa de remarcação não se aplica

Opção adicional: mudança de origem / destino

Se nenhuma alternativa for aceitável no O&D original, uma mudança de destino para um aeroporto alternativo será permitida como sendo involuntária (remarcação sem waiver), desde que observadas as seguintes regras:

- Aeroporto alternativo num raio de 250 milhas(402km) da origem ou partida original, situado no mesmo país ou num país vizinho (= país que divide uma mesma fronteira).
- Os segmento(s) para/da nova origem ou do novo destino deverão ser voados em voo(s) LHG no mesmo RBD ou no RBD mais alto dentro do mesmo compartimento.
- Nova data de viagem em +/-7 dias a partir da data de viagem original.
- Despesas com transporte em terra por conta do(s) passageiro(s) com inserção obrigatória no PNR (elemento OSI a ser inserido pelo agente de viagem):

“PAX INFORMED NO FURTHER COSTS WILL BE ABSORBED BY THE AIRLINE”

Se nenhuma solução for encontrada com base nas regras acima, contate a equipe de suporte a agências do Lufthansa Group para ver outras possibilidades.

POLÍTICA PRINCIPAL

1.4 Padrões/ lembretes de remarcação

- No caso de SKCHG/INVOL, o passageiro tem direito a uma remarcação/reemissão (conforme as regras da presente política) gratuita sem nenhuma cobrança adicional.
 - Isto também se aplica quando o passageiro não aceitar uma acomodação automática.
- Uma vez que o cliente tenha aceitado uma remarcação alternativa e a passagem tiver sido reemitida, qualquer mudança ou reembolso posterior será considerada voluntária. Exceção: caso a passagem tenha sido reemitida pela ferramenta de reemissão automática da empresa aérea (OPR) a curto prazo (INVOL), somente **uma** remarcação/reemissão/mudança será permitida. Mais informações disponíveis no [Anexo C](#).
- Remarque sempre no mesmo compartimento de viagem. Obs.: G/E/N deverão ser usados somente para Premium Economy.
- Não haverá stopover adicional, a não ser que permitido pela regra tarifária.
- No caso de cancelamentos OAL, o agente de viagem poderá ser solicitado a providenciar uma prova em seu sistema de reservas.
- Atualmente não há prazo para a remarcação **única** gratuita, desde que a passagem seja reemitida dentro da validade da passagem original.
- No caso de remarcação para uma nova data de viagem, o período de estadia original deverá ser mantido.
- Segmentos de voo desnecessários deverão ser cancelados imediatamente.
- Segmentos inativos (p.ex. UN, HX) deverão ser removidos do PNR até no máximo 48h antes da partida do voo.
- Em todos os casos de reoproteção, os documentos de viagem são de responsabilidade do passageiro e deverão ser considerados antes de qualquer remarcação/reemissão (p.ex., vistos de trânsito).

1.5 Casos NÃO elegíveis para processamento involuntário

Os seguintes cenários NÃO são elegíveis para processamento involuntário (remarcação ou reemissão) e deverão ser processados conforme a nota tarifária:

- Trocas de número de voo (p.ex., OS123 muda para OS125) enquanto todos os outros detalhes do voo continuam os mesmos
- Alinhamentos RBD (p.ex. as empresas aéreas alinham o uso de seus RBDs e consequentemente os ajustes são feitos pela empresa aérea transportadora)
- Troca da empresa aérea operadora enquanto todos os outros detalhes continuam os mesmos
- Status de segmento HX: o passageiro foi tirado de um voo em operação pela empresa aérea transportadora (por qualquer motivo)

1.6 Outros casos de uso

Verifique com a equipe de Suporte à agências para determinar se os seguintes casos são elegíveis para um waiver:

- Remarcação para segmentos OAL (exceto se de acordo com remarcação alternativa padrão conforme capítulo [Opções de remarcação padrão](#))
- Processamento baseado em goodwill (TWP), quando não especificado nas instruções de processamento

POLÍTICA PRINCIPAL

- Processamento de passagens com qualquer tipo de produtos upgrade
- Casos especiais – como assento extra (EXST)/ bagagem de cabine (CBBG)
- Reservas de grupo – a equipe Lufthansa Group Groups Service deverá ser sempre contatada.

Entre em contato com o suporte de agências Lufthansa Group para outros casos ou se precisar de assistência adicional.

1.7 Regras de reembolso

Regra de reembolso - SKCHG

Uma mudança de horário (SKCHG, longo prazo) somente dá direito a **reembolso** por motivo involuntário:

- se resultar de uma mudança de horário de 2 horas ou mais no horário de partida e/ou de chegada na origem e destino completo **ou**
- se o horário de partida é antecipado em mais de uma hora (> 60 minutos).

Isto se aplica a mudanças de horário (TK) e cancelamentos de voo com alternativas reservadas automaticamente (UN/TK).

Regra de reembolso – INVOL

Uma irregularidade de voo (INVOL, curto prazo) dá direito a **reembolso** por motivo involuntário:

- se o voo for cancelado (com ou sem alternativas reservadas automaticamente e com ou sem UN) **ou**
- se o voo estiver atrasado 5 horas ou mais (necessário waiver)

1.8 Regras de waiver – remarcação e reembolso

1.8.1 Autoatendimento sem waiver:

Cancelamento voo LHG com UN ou UN/TK:

- **Remarcação** involuntária conforme **Opções de remarcação**.
- **Reembolso** involuntário: quando UN/TK causa uma mudança de horário de duas horas ou mais ou quando o horário de partida é adiantado em mais de uma hora (> 60 minutos)

Cancelamento voo LHG sem UN no PNR (INVOL):

- Em caso de cancelamentos de curto prazo, nenhum **UN imediato será colocado no PNR**. Veja [Anexo C](#) para mais explicações.
- Remarcação involuntária e reembolso involuntário são permitidos sem waiver.

1.8.2 Códigos de waiver padrão:

Cancelamentos de voos OAL UN ou UN/TK - CNXOAL

- **Remarcação** involuntária: adicione o código de waiver padrão **CNXOAL** ao campo de endosso.

POLÍTICA PRINCIPAL

- **Reembolso involuntário:** quando o UN/TK causa uma mudança de horário de duas horas ou mais ou quando o horário de partida é adiantado em mais de uma hora (> 60 minutos). Insira o código de waiver padrão **CNXOAL** na máscara de reembolso.

Mudança de horário LHG ou OAL com TK – TSKCHG

- Remarcação involuntária. Adicione o Código de waiver padrão **TSKCHG** ao campo de endosso.
- Reembolso involuntário desde que a mudança de horário (TK) cause uma mudança de horário de duas horas ou mais ou o horário de partida seja adiantado em mais de uma hora (> 60 minutos). Insira o código de waiver padrão **TSKCHG** na máscara de reembolso.

1.8.3 Exigência de waiver pela equipe de suporte às agências

Atraso (INVOL): HK

Atrasos não são refletidos no PNR ou nos sistemas de auditoria (o status do segmento continua sendo HK). Passagens afetadas poderão ser reembolsadas em base involuntária no caso de atrasos de cinco horas ou mais. **O waiver é sempre exigido** para remarcação/reembolso involuntário devido a atraso.

1.8.4 Exceção nos códigos de aviso para Farelogix/NDC

Devido a diferentes sistemas de processamento, todas as mudanças de horário serão exibidas como UN/TK no Farelogix/NDC. Isso se aplica mesmo que haja somente uma mudança de horário no voo original. Nestes casos, a exibição padrão é somente TK, e as regras padrão de TK aplicadas (p.ex., remarcação/reembolso por autoatendimento com código de waiver padrão TSKCHG).

O agente de viagem deverá verificar se o UN exibido no NDC é um cancelamento de voo ou uma mudança de horário pura no número de voo original:

Para exemplos, veja [Anexo E](#).

1.9 Processamento: reemissão/ emissão de passagem

Caso a passagem não tenha sido revalidada ou reemitida após uma remarcação automática, ela terá de ser reemitida ou revalidada por motivo involuntário. A revalidação só poderá ser feita pela equipe de suporte às agências do Lufthansa Group.

- **Campo de endosso:** faça sempre a inserção correta a fim de evitar ADM:
 1. comece sempre com “SKCHG” para longo prazo ou “INVOL” para curto prazo
 2. número de voo/data do voo afetado, p.ex. OS225/03MAY
 3. caso um voo OAL tenha sido cancelado: adicione “CNXOAL depois do número de voo/data/
 4. no caso de uma mudança em qualquer empresa aérea: adicione TSKCHG depois do número de voo/data
 5. Parte de texto livre do campo de endosso: mantenha o texto do endosso original (abreviado, se necessário). Texto padrão no caso de passagens Lufthansa Group: “FARE RESTRICTIONS MAY APPLY”

Veja exemplos no [Anexo B](#)

- **Construção tarifária:** A construção tarifária deverá começar com S – respectivamente I – quando permitido pelo sistema de reservas.

POLÍTICA PRINCIPAL

- **Franquia de bagagem (FBA):** A FBA original é aplicada à nova passagem reemitida. Veja exceção tarifa Economy Light abaixo em [Serviços complementares – Bagagem pré-paga](#)

1.10 Processamento: reembolso

- Passagens inteiras não usadas:
 - poderão ser inteiramente reembolsadas– exceto no caso de determinadas taxas (p.ex., L8/República Dominicana)
- Passagens usadas parcialmente:
 - poderão ser reembolsadas parcialmente meio a meio ou com base nos cupons individuais não utilizados.
 - Não haverá reembolso para DCC e OPC em passagens parcialmente usadas.

Caso um **voo OAL seja cancelado** numa passagem OS, SN, LH, LX, é obrigatório inserir o código de waiver padrão **“CNXOAL”** na máscara de reembolso. Em caso de **reembolso** devido a **mudança de horário elegível** (LHG e OAL), deverá ser inserido o código de waiver padrão **“TKSKCHG”**.

Sistema de reservas	Inserção
Amadeus	TRFU/WA “CNXOAL” / ”TKSKCHG“
Sabre	Após reembolso direto insira “WFR”, insira “CNXOAL” / “TKSKCHG” no campo waiver
Galileo/Travelport	Inicie reembolso direto via inserção TRNE. Insira “CNXOAL” / “TKSKCHG” no campo waiver (autoridade A/L)
Infini	Insira “CNXOAL” / “TKSKCHG” sob “Reason Code” do reembolso
TravelSky	Insira “CNXOAL” / “TKSKCHG” na tela de reembolso “RMK”
F1/SPRK	Insira “CNXOAL” / “TKSKCHG” tela de reembolso “Waiver code box”

Pedido de reembolso quando não for possível processar no próprio sistema

No caso de pedido de reembolso via a equipe de reembolso da empresa aérea (BSPlink ou outro processo conhecido): não será aplicada taxa em caso de pedido de reembolso em base involuntária.

Obs.: Em casos que exigem waiver, o waiver terá que ser obtido e incluído no pedido para a equipe de reembolso da empresa aérea.

No caso de qualquer ADM não justificado onde um voo OAL foi cancelado ou afetado por uma mudança de horário antes que o reembolso tenha sido iniciado, dispute o ADM no BSPlink ou em outro processo local em mercados não BSP e anexe prova do cancelamento/mudança de horário – o ADM será cancelado.

Caso um pedido de reembolso seja **submetido à equipe de reembolso da empresa aérea** (BSPlink ou outro processo local em mercados não BSP) devido a um cancelamento OAL, insira **“CNXOAL”** respectivamente **“TKSKCHG”** se o reembolso for pedido devido a uma mudança de horário elegível.

POLÍTICA PRINCIPAL

As seguintes informações deverão ser incluídas no pedido de reembolso por motivo involuntário:

- Detalhes da situação involuntária que exigem o reembolso do documento. O formato do texto deverá seguir o padrão IATA (e.g., SKCHG OS123/01DEC)
- No caso de pedidos de reembolso EMD, o número da ETKT/etix ao qual o EMD foi associado
- No caso de mercados não BSP, o assunto padrão de e-mail deverá seguir este exemplo:
 - *INVOL * LX123/12MAR – pedido de reembolso EMD 724 0000 000 000 ou
 - *SKCHG* LX123/12MAR – pedido de reembolso EMD 724 0000 000 000

Obs.: Use o respectivo endereço e-mail abaixo para a China e os EUA:

	China	EUA
Austrian Airlines	austrian.airlines.refunds@gbs.dlh.de	
Brussels Airlines	N / A	Refunds.us@brusselsairlines.com
Lufthansa	bkk_refund@icat.dlh.de	MEX_Refunds@icat.dlh.de
SWISS	refundtravelagtCN@swiss.com	refundtravelagtUS@swiss.com

1.11 Serviços complementares

Em situações de mudança de horário/irregularidade, os serviços complementares reservados também serão afetados, p.ex..

- O serviço reservado poderá não ser oferecido/estar disponível no voo novo.
- O cliente poderá não mais querer/ precisar do serviço complementar reservado e por isso pedir um reembolso.
- O cliente poderá ser remarcado em OAL.

Você poderá remarcar o serviço complementar desde que o novo serviço seja idêntico, p.ex. motivo idêntico para subcódigo de emissão (RFISC) ou respectivo código SSR (p.ex., SSR AVIH não pode ser mudado para SSR XBAG). Obs.:

- caso o passageiro tenha comprado um **upgrade** e for afetado por uma mudança de horário/irregularidade, uma remarcação involuntária no **compartimento upgraded** será permitida exclusivamente em voos operados e comercializados pelo LHG.
- no caso de remarcação involuntária p.ex. em número de voo LX operado por UA, a remarcação deverá ser feita no **compartimento original** e (conforme as regras padrão) no RBD original ou, no exemplo da UA, no mesmo compartimento desde que o novo voo seja operado +/- 3 dias da data original de viagem. O EMD upgrade será reembolsado.

1.11.1 ASR

No caso de reservas de assento, aplicam-se as mesmas características na mesma cabine. Isso significa p.ex.:

POLÍTICA PRINCIPAL

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

Caso a característica do assento original **não esteja disponível** após remarcação por motivo involuntário, ofereça qualquer assento pelo mesmo valor do assento original (ou valor em cupom EMD).

Caso o cliente não aceite isso, o EMD poderá ser reembolsado e um novo EMD comprado com a característica de assento solicitada.

1.11.2 Bagagem pré-paga

Processe a bagagem pré-paga de acordo com o procedimento padrão de reserva/pedido, p.ex., mesma categoria de bagagem.

Exceção para FBAG no caso de tarifa Economy Light (LGT)

A FBA poderá ser atualizada de OPC para 1PC, independentemente de o 1º EMD de bagagem ter sido emitido porque a remarcação foi feita devido a uma irregularidade (INVOL ou SKCHG) para um voo não operado por OS, LH, LX. Neste caso, EMDs FBAG já emitidos não são elegíveis para reembolso.

Para usuários Amadeus: ATC INVOL faz esta mudança automaticamente.

Para remarcação em voos operados por OS, LH, LX aplica-se a FBA original.

1.11.3 Processamento de EMD involuntário

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

- o EMD poderá ser reemitido (p.ex., devido a uma mudança de itinerário de um voo direto para um voo com conexão)
- Use o valor original, independentemente do preço do mesmo serviço complementar nos voos remarcados no mesmo compartimento (p.ex., cobrança adicional não aplicável)

Waiver para reemissão/reembolso de um EMD

Aplicam-se as mesmas regras como para passagens, ou seja:

- se a passagem foi reemitida ou reembolsada sem waiver (p.ex., cancelamento de voo LHG), o EMD também poderá ser reembolsado sem waiver.
- Se a passagem foi reemitida ou reembolsada com o código waiver padrão (p.ex., cancelamento de voo OAL, TK elegível de qualquer empresa aérea), o respectivo código waiver padrão (CNXOAL ou TSKCHG) terá que ser inserido no campo de endosso do EMD durante a reemissão / na máscara de reembolso.
 - Isso também se aplica quando a reassociação ou reemissão não são possíveis tecnicamente (p.ex. reemissão do EMD não é possível via Farelogix, F1): reembolse o EMD original e emita um novo EMD com o preço original para o serviço original.

POLÍTICA PRINCIPAL

- Pré-requisito: o reembolso da passagem e o reembolso do EMD/a reemissão da passagem e a reemissão do EMD têm de ser feitas numa só transação (p.ex., imediatamente uma após a outra)

Waiver sempre exigido: quando o EMD é reemitido/reembolsado como **isoladamente**.

2 ANEXOS

2.1 Anexo A – Exemplos SKCHG

Caso de uso	Voo reservado	mudado para	portanto,
Mudança da empresa aérea 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 a empresa aérea operadora 4Y	não há reembolso por motivo involuntário, pois não houve mudança de horário de partida/chegada de 2 horas ou mais, respectivamente horário de partida antecipado em mais de 1 hora.
Mudança de horário de chegada e/ou de partida	LH 123/25MAY AAA BBB 17:35 – 18:35	LH 123/25MAY AAA BBB 19:00 – 20:00 TK	não há reembolso por motivo involuntário, pois não houve mudança de horário de partida/chegada de 2 horas ou mais, respectivamente horário de partida não antecipado em mais de 1 hora.
		LH 123/25MAY AAA BBB 21:00 - 22:00 TK	reembolso permitido por motivo involuntário porque a mudança do horário de partida/ chegada é de 2 horas ou mais
		LH 123/25MAY AAA BBB 16:30 – 17:30TK	reembolso permitido por motivo involuntário porque o horário de partida foi antecipado em mais de 1 hora.
		LH123 / 25MAY AAA BBB UN e LH125/ 25MAY AAA BBB 18:35 – 19:35 TK	não há reembolso por motivo involuntário, pois a mudança de horário de partida/ chegada é menor que 2 horas e não antecipada por mais de 1 hora.
Voos de conexão	OS456/25MAY AAA BBB 10:00 - 11:00 e OS789/25MAY BBB CCC 12:00 – 15:00	OS456 / 25MAY AAA BBB UN OS458 / 25MAY AAA BBB 11:00 - 12:00 TK conexão perdida, por isso remarcação de voo de conexão BBB CCC para OS791 / 25MAY BBB CCC 15:00 – 18:00h	reembolso permitido por motivo involuntário porque a mudança do horário de partida/ chegada é de mais de 2 horas

2.2 Anexo B – Exemplos de inserções em passagens

Situação	Definição	Campo de endosso	Construção tarifária
SKCHG	Reemissão após cancelamento de voo LHG (Puro e codeshare entre si)	Campo de endosso: SKCHG + número/data do voo afetado SKCHG OS225/03MAY FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	A construção tarifária deverá começar com S- S-03MAY22VIE OS BER30.66OS VIE30.66NUC61.32END ROE0.880417 or S-VIE OS BER30.66OS VIE30.66NUC61.32END ROE0.880417
	Reemissão após cancelamento de voo OAL (Puro e OAL operando com qualquer número de voo)	Campo de endosso: SKCHG + número/data do voo afetado + CNXOAL SKCHG UA1234/03MAY CNXOAL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	
	Reemissão após mudança de horário de qualquer empresa aérea (LHG ou OAL)	Campo de endosso: SKCHG + número/data do voo afetado + TSKCHG SKCHG LX123/03MAY TSKCHG FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	
INVOL	Reemissão após cancelamento de voo LHG (Puro e codeshare entre si)	Campo de endosso: INVOL + número/data do voo afetado INVOL OS225/03MAY FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	A construção tarifária deverá começar com I- I-11JAN22MAN LH X/FRA LH MIA215.91LH X/FRA LH MAN138.57NUC354.4 8END ROE0.775763 PD XF MIA4.5 or I-MAN LH X/FRA LH MIA215.91LH X/FRA LH MAN138.57NUC354.4 8END ROE0.775763 PD XF MIA4.5
	Reemissão após cancelamento de voo OAL (Puro e OAL operando com qualquer número de voo)	Campo de endosso: INVOL + número/data do voo afetado + CNXOAL INVOL UA1234/03MAY CNXOAL FARE RESTRICTIONS MAY APPLY	

2.3 Anexo C – Processamento automatizado pelos sistemas internos das empresas aéreas do LufthansaGroup

SKCHG (mudanças de horário a longo prazo)

Sempre que possível, os passageiros são remarcados para um voo alternativo/voo de conexão. A mudança de status do segmento para UN, TK ou UN/TK gera uma mensagem automática para a fila do departamento de reservas.

Quando possível, as passagens são revalidadas automaticamente e EMDs associados automaticamente. Não existe procedimento de reemissão automática a longo prazo. Quando a reemissão é necessária (p.ex., reacomodação com mudança de itinerário), isto poderá ser feito pelo agente de viagem.

Obs.: há algumas limitações técnicas que requerem intervenção manual. Dependendo do caso, o agente de viagem poderá reemitir com ou sem waiver. A equipe de suporte às agências do Lufthansa Group deverá ser contatada nas seguintes situações:

- em alguns casos, a ferramenta de reacomodação automática não consegue considerar voos de conexão (especialmente quando envolvem OAL). Nestes casos, o agente de viagem deverá verificar o tempo mínimo de conexão e remarcar/reemitir (se em conformidade com as opções de remarcação)
- em alguns casos, a ferramenta de remarcação automática não consegue remarcar um voo alternativo/voo de conexão para o destino final do passageiro (reacomodação parcial)).

INVOL (irregularidades de voo a curto prazo)

No caso de cancelamentos e atrasos de voos a curto prazo, o status do segmento poderá permanecer inalterado no PNR (HK). O status atual do voo poderá ser verificado por meio do respectivo site .com em "Flight Status". O status do voo só muda depois do processamento pela empresa aérea (ferramenta OPR), que será feito o mais rápido possível para voos operados por OS, LH, LX, SN:

- Sempre que possível, os passageiros serão remarcados para um voo alternativo/voo de conexão. Após a remarcação, o status do segmento muda para UN, TK ou UN/TK
- Não há mensagem para a fila do departamento de reservas.
- Sempre que possível, as passagens serão revalidadas ou reemitidas automaticamente e os EMDs associados automaticamente reassociados.
- Além disso, o check-in dos passageiros será feito automaticamente sempre que possível.

Há restrições técnicas de acesso às passagens para agentes de viagem após uma reemissão pela empresa aérea (OPR ou manual). Agentes de viagem que usam Amadeus ainda terão acesso à passagem e poderão reemitir de novo se tecnicamente possível. Agentes de viagem que usam outros sistemas de reserva terão que contatar sua equipe de suporte à agência do Lufthansa Group para assistência.

2.4 Anexo D – Notificação e processamento de mudanças de horário / Irregularidades

Situação	Notificação do passageiro	Processamento subsequente
INVOL – curto prazo	Notificação automática do passageiro por e-mail / SMS pela empresa aérea, desde que os dados de contato do passageiro estejam disponíveis no PNR (SSR CTC). Caso não haja dados de contato, o passageiro só verá a mudança durante o check-in.	Nenhum outro processamento necessário se o passageiro aceitar a solução reservada. Se não, o passageiro poderá mudá-la online ou via app (dependendo das possibilidades técnicas) ou contatar a empresa aérea ou o agente de viagem. O agente de viagem poderá remarcar conforme as opções de remarcação ou contatar a equipe de suporte à agências.
SKCHG – longo prazo	Mensagem automática para a fila do departamento de reservas. Não há informação direta da empresa aérea para o passageiro. Exceção: a SN notifica todos os passageiros	O agente de viagem deverá informar o passageiro, verificar e atualizar o PNR + passagem (reemitir se necessário). Se o passageiro não aceitar a solução reservada, o agente de viagem poderá remarcar uma vez gratuitamente conforme as opções de remarcação ou contatar a equipe de suporte à agências.

2.5 Anexo E – Exemplos de exceção nos códigos de notificação para F1/NDC

Exemplos de número de voo original e **exibição no NDC**

- Este exemplo mostra uma mudança de horário pura de mais de 2 horas
 - o passageiro tem direito a reembolso por motivo involuntário. Insira TSKCHG na máscara de reembolso.
 - o passageiro tem direito a remarcação/reemissão involuntária – Insira TSKCHG no campo de endosso.

```
RP/FLXMIA/          F1/AKHI   F1:XXXXXX OS:XXXXXRF
XXXX_PK            18FEB2021 1637Z
=====SCHEDULE CHANGED, USE ERK/ETK TO ACCEPT=====OS45
P 29OCT 3 VIEMLE UN5      2005 0805+1
OS45 P 29OCT 3 VIEMLE TK5      2220 1020+1
```

GLOSSÁRIO

3 GLOSSÁRIO

Abreviação	Descrição
ADM	Agency Debit Memo <i>Memorando de débito da agência</i>
EMD(-S) / EMD(-A)	Electronic Miscellaneous Document S = Standalone; A = Associated <i>Documento eletrônico p/fins diversos S – individual A - associado</i>
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</i>
Flight irregularity	A flight irregularity is any situation that prevents a passenger from travelling as originally booked – where the passenger is not at fault <i>Irregularidade de voo é qualquer situação que impede o passageiro de viajar como reservado originalmente – onde não é culpa do passageiro</i>
HX	Segment status code – holding cancelled (flight is operating) <i>Código de status do segmento – cancelamento (voo em operação)</i>
Lufthansa Group Agency Support	Agency support for OS/LH/LX/SN documents <i>Suporte Lufthansa Group a agências quanto a documentos OS/LH/LX/SN</i>
OAL	Other Airlines: all airlines except OS, LH, LX, SN, EW, 4Y, WK <i>Outras empresas aéreas: todas, exceto OS, LH, LX, SN, EW, 4Y, WK</i>
Voo Prime	Flight operated and marketed by the same airline <i>Voo operado e comercializado pela mesma empresa aérea</i>
RBD	Booking Class – Reservation Booking Designator <i>Compartimento de reserva – código da reserva de acordo com a compartimento de viagem</i>
Reissue	<i>Na presente política: inclui troca (troca de passagens não usadas, onde a troca inclui o puro cupom de voo) e reemissão (troca de passagens parcialmente voadas)</i>
SC	<i>Mudança de horário (código de status do novo segmento de voo, exibido p.ex. em Apollo 1V</i>
SSR	Special Service Request <i>Pedido de serviço especial</i>
TK	<i>Código de status do segmento – notificar passageiro sobre novos horários de voo</i>
UN	Segment status code - Unable, does not operate <i>Código de status do segmento – impossível, não em operação</i>
Wetlease	<i>Tipo de leasing onde uma empresa aérea aluga para outra um avião inclusive tripulação completa, manutenção e seguro</i>
1day	<i>“1 dia” é definido por dia civil. O status do segmento de voo é mudado no dia da partida (= dia 0) ou no dia antes da partida (= dia 1) do voo original P.ex.: Partida do voo original 18 FEV Notificação: 17FEV ou 18FEV=>INVOL Notificação: em/antes 16FEV=> SKCHG</i>