




Q&A Fuerza de ventas – COVID19

Esta guía ha sido diseñada para facilitar la interlocución de los agentes de viajes con su cliente final, en ella aparecen reflejadas las preguntas y respuestas más comunes.

VOUCHERS.

- ¿Cómo puedo solicitar un voucher?**
R: Deberás acceder a la web pulsando [aquí](#) y a continuación completar todos los campos requeridos.
- Una vez he solicitado voucher, ¿Cuánto tiempo tarda en recibirlo?**
El tiempo de tramitación de **voucher** es de 5 días* aproximadamente.
*Excepto en EC/SV/DO/UY/HN/NI/DZ/SN/MA el proceso no es automático y podría tardar más.
-  **¿En qué casos puedo solicitar un voucher?**
R: En una de estas dos situaciones:
 - Con tarifa pública para vuelos entre el 25/07/2020 y 31/08/2020 que sigan operando a los países (origen o destino) que después del 25 de Julio han implantado nuevas prohibiciones de entrada y/o cuarentena.
 - para vuelos cancelados hasta el 31 de Diciembre con tarifa pública.
- ¿Cuál es la fecha de validez del voucher?**
R: Podrás utilizar el voucher para volar hasta el 31/12/2021 (Comprado y volado) si tu billete fue emitido desde el 28 de Mayo y tu vuelo fue cancelado. Para billetes emitidos con anterioridad, la validez del voucher será 30 de Junio de 2021 si lo solicitaste antes del 28 de mayo y 31 de Diciembre si lo solicitaste desde el 28 de Mayo.
- ¿Cuál es la fecha límite para solicitar un voucher si el cliente no va a viajar próximamente?**
R: El **voucher** se debe solicitar **ANTES** de la salida del vuelo original.
Una vez tengo el **voucher**, lo podré utilizar para vuelos hasta el 30/06/2021 o 31/12/2021 (Ida y vuelta) en función de cuando fue emitido el billete.
- ¿Tengo que completar un formulario por cada pasajero de la misma reserva?**
R: No, sólo una petición por localizador de reserva indicando los datos de uno de los pasajeros.
- ¿Se genera un solo voucher por el importe completo de la reserva?**
R: Se emite un **voucher** por cada pasajero de la reserva. Cada **voucher** incluye importe del billete + ancillaries (asientos, maletas, UPgs)
- ¿Recibe cada pasajero su voucher en reservas con más de un pasajero?**
R: Todos los **vouchers** de una misma reserva se envían al email de contacto indicado en el formulario

9.  **¿Se puede unificar el valor de distintos voucher emitidos por Covid en uno solo?**
R: Sí, hasta un total de 9 voucher de una misma campaña (*) accediendo a este enlace <https://www.iberia.com/es/es/voucher/>
(*) no bonificados con el 10% extra de campañas promocionales.
10. **¿Si los pasajeros desean soluciones distintas, Ej: uno cambio de vuelo y otro Voucher?**
R: Habrá que separar las reservas vía haciendo un *split* generando un código de reserva para el/los pasajeros/s que quieran cambio. Por lo tanto solo aplicable a reservas emitidas a través de agencia
11. **Puedo solicitar un voucher si la reserva está emitida a través de NDC.**
R: Sí.
12. **¿Cuál es el teléfono de NDC?**
R: (+34) 91 904 63 57 para el mercado España. Para otros mercados, por favor compruebe el número de soporte en iberiagencias.com correspondiente a su país y seleccione la opción NDC en la locución.
13. **¿Cuál es el horario del call center de NDC?**
R: De lunes a viernes de 09:00 a 22:00 horas
14. **¿Debo cancelar la reserva antes de solicitar el voucher?**
R: No, no se debe cancelar la reserva.
15. **Qué pasa si ya se ha cancelado la reserva antes de pedir un voucher?**
R: Si se ha cancelado la reserva antes de flexibilización COVID19 deberá aplicar las condiciones de la tarifa aplicables en ese momento.
Si se hubiese cancelado por error o desconocimiento, el **voucher** se seguirá tramitando.
16. **Tengo miedo de que el pasajero cause NO-Show y no se contemple como billete afectado.**
R: Iberia se encarga de revisar todas las reservas afectadas y de modificar el status de los ET.
17. **¿Quién recibe el voucher?**
R: El **voucher** lo recibirá el mail que se indique en el formulario de solicitud.
18. **¿Puede el Call Center gestionar vouchers?**
R: NO. El Call Center en ningún caso puede gestionar **voucher**, ni con reservas GDS ni con reservas NDC.
19. **¿Recibirá la agencia de viajes voucher en todos los casos solicitados?**
R: SÍ. Excepto en los caso de tarifas corporate/OB o identificadas con el CLID de empresa + tarifas de Touroperación, en estos casos los clientes deberán dirigirse a su agencia de viajes para gestionar cambio de fecha o solicitar reembolso en caso de vuelo cancelado.
20. **El cliente tiene una tarifa corporativa (E9), OB (T9/Q9), de T000 o cualquier otra tarifa neta sin valor facial y su vuelo ha sido cambiado o cancelado, ¿Tengo que solicitar el voucher?**
R: NO. El cliente deberá dirigirse a su agencia de viajes para gestionar el reembolso o **cambio de fecha sin penalti.**
Se aplicará diferencia de tarifa según corresponda por blackout y/o cambio de ruta.
Más información <https://www.iberiagencias.com/Iberiagencias/showContenido.do>
- Si el cliente ha tramitado su reserva directamente a través del portal OB, deberá gestionar su cambio o reembolso a través del call center de OB. (Serviberia).

21.  **El cliente tiene una tarifa corporativa (E9), OB (T9/Q9), de TTOO o cualquier otra tarifa neta sin valor facial y su vuelo, aun no habiendo sido cancelado, tiene como origen o destino un país dónde se han implantado prohibiciones nuevas de entrada o cuarentena ¿Tengo que solicitar el voucher?**
- R: NO**, Los pasajeros que han adquirido sus billetes con fecha de vuelo entre el **25/07/2020 y 31/08/2020** y que lo soliciten antes del **31/08/2020** en estos casos deberán contactar con su agencia de viajes, para solicitar un cambio. Se aplicará diferencia de tarifa según corresponda (*Consultar última versión FLEXIBILIZACIONES EN VIGOR DERIVADAS DEL COVID en IberiaAgencias).
- Más información <https://www.iberiagencias.com/Iberiagencias/showContenido.do>
- Si el cliente ha tramitado su reserva directamente a través del portal OB, deberá gestionar su cambio a través del call center de OB. (Serviberia).
22. **¿Cómo sabemos si se ha gestionado Voucher, hay alguna marca en la reserva?**
- R:** Una vez emitido el bono en la reserva veremos SSR OTHS- CV19 VOUCHER ISSUED
23. **¿Y en el billete y EMDs?**
- R:** Los cupones estarán en estado U (ANAVAILABLE). En el histórico de ambos aparecerá Voucher CV19 o similar.
24. **¿Se puede solicitar voucher si el viaje esta comenzado?**
- R: SÍ.** Si el pasajero decide pedir **voucher** para un regreso que está afectado, se hará **voucher** por valor de la parte no volada
25. **¿Es posible reembolsar el voucher a posteriori?**
- R: NO**, el **voucher** no es reembolsable.
26. **Mi cliente ha solicitado voucher pero se ha dado cuenta que su tarifa es reembolsable. ¿Puede reembolsar también el billete?**
- R: NO.** Una vez ha solicitado el voucher no es posible el reembolso. El sistema detecta que reserva ya está bajo condiciones de voucher.
27. **¿Puedo solicitar voucher si el billete es un IB/2000/IB5000/IB4000/IB7000?**
- R: SÍ.** El **voucher** es válido para todos los billetes que hayan sido emitidos con placa 075.
28. **¿Puedo redimir mi voucher en un vuelo IB2000/IB5000/IB4000/IB7000?**
- R: SI**, siempre y cuando haya un tramo operado por una compañía del Grupo IB* (IB, I2 y YW), el **voucher** será válido.
*Ejemplo válido: Pasajero quiere comprar billete. BIO-MAD-MIA.
Tramo BIO MAD operado por IB + MAD MIA Operado por AA.*
- * No pueden ser utilizados para casos de billetes de puente aéreo ni para compras con avios.
29. **¿Puedo redimir el voucher en la compra de ancillaries?**
- R: SI**, siempre y cuando se adquiera en el mismo momento de la compra del billete.
30. **¿Qué ocurre con aquellos pasajeros que tienen tarifa de residentes o familia numerosa?**

R: El **voucher** se gestiona del mismo modo que los demás y por el importe correspondiente.

31. **¿Tienen los vouchers blackouts?**

R: No, los **vouchers** no tienen blackouts y aplica para todos los destinos.

32. **¿Qué ocurre si el pasajero redime el voucher por un billete de menor importe al valor del voucher?**

R: Se mantendrá el mismo número de **voucher** y se mantendrá el importe restante que podrá ser utilizado en otra futura compra.

33. **Mi voucher fue tramitado antes de la extensión de plazo de utilización hasta 31/12/2021. ¿Tengo que hacer algo?**

R: NO. Si tu voucher ya estaba emitido antes de ampliar la validez de su uso (28 de Mayo), la validez no ha cambiado y sigue siendo 30 de Junio de 2021. Los billetes emitidos desde el 28 de Mayo tendrán una validez hasta el 31 de Diciembre de 2021 siempre y cuando el vuelo haya sido cancelado.

34.  **Mi billete fue comprado en 2019, y me gustaría solicitar un Voucher en una fecha más allá de 365 días de la fecha de compra original. ¿Sería posible?**

R: No, el Voucher siempre habrá que solicitarlo antes de los 12 meses desde la emisión del billete original y se podrá utilizar hasta el 30/06/2021 o 31/12/2021 (volado último tramo) en función de la fecha de emisión del billete, fecha de solicitud del voucher (tarifa pública en vuelo operando antes del 31 de agosto) y vuelo si operó o fue cancelado.

35. **¿Qué ocurre con las Salas VIP?**

R: Debido a la situación actual, muchas de las salas VIP a las que damos acceso a nuestros clientes en los distintos aeropuertos permanecerán cerradas, y en otras no podremos ofrecerles el servicio habitual

36. **En los vuelos cancelados de Iberia, ¿Está permitido el rerouting con otras cías?**

R: La protección en compañías distintas a Iberia SOLO se puede hacer durante las últimas 48h antes de la salida del vuelo. La disponibilidad de rerouting depende de la disponibilidad que otras cías (incluida BA) nos estén ofreciendo. En estos momentos es muy limitada.

37. **Vuelos con un tramo cancelado y el otro no, con tarifas corporativas/OB. ¿Cómo procedemos?**

R: El cliente deberá contactar con su agencia de viajes para gestionar un cambio de fecha o un reembolso por el billete completo. O contactar con call center OB (901 100 688) caso de que el billete se haya tramitado a través del portal de OB directamente.

38. **Vuelos con un tramo cancelado y el otro no, con tarifas públicas. ¿Cómo procedemos?**


R: Puedes solicitar el **voucher** en el momento en que uno de los segmentos del vuelo esté en UN. La cantidad del **voucher** será por el valor total del billete completo.

39. **¿Puede una agencia consultar a que localizador pertenece cada voucher?**

R: Los 6 primeros dígitos del bono corresponden a de los localizadores de la petición.



CAMBIOS* Y REEMBOLSOS.

40. **Si un cliente con un vuelo cancelado no desea un cambio de vuelo ni la emisión de un voucher ¿Puedo ofrecerle alguna otra opción?**
R: Cuando un cliente no desea un cambio de vuelo, la emisión de un **voucher** por el importe completo del billete, es la opción preferible por su automatismo y la rapidez en su recepción, pero si el cliente no desea estas opciones, la agencia puede solicitar la realización de un reembolso, que se efectuará en la misma forma de pago que la compra del billete original.
41. **¿Cómo puedo solicitar este reembolso?**
R: El reembolso de un vuelo cancelado en ningún caso es auto-gestionable por la agencia a través del GDS o NDC. La solicitud se efectuará a Iberia a través de los canales habituales: *Iberiagencias* para las agencias localizadas en España, mediante email dirigido a iberia.usa@lamberth.de para las agencias de EEUU y mediante el envío de un Refund Application en BSPLink en el resto de mercados (Excepto en México, Cuba, República Dominicana y Colombia donde **No** se permite reembolso y se ofrecerá voucher/bono).
42. **¿Por qué debería ofrecer al cliente la opción del voucher frente al reembolso?**
R: La emisión del **voucher** es automático y el cliente puede disponer del mismo en cuestión de unos pocos días. El **voucher** puede usarse una o varias veces en vuelos futuros hasta agotar su importe y tiene validez hasta el 31 de Diciembre 2021. El reembolso sin embargo es un proceso manual, por lo que la gestión y autorización del mismo puede demorarse dada la alta acumulación de peticiones en que se encuentran nuestros centros. Creemos que el proceso automático de emisión del **voucher** es la opción más ágil y efectiva tanto para el cliente, como para el carrier y la agencia. Adicionalmente recordamos que podrá usarse una o más veces hasta agotar su importe y se podrá utilizar para viajes futuros hasta el 30/06 o 31/12 del 2021.
- <https://contacto.iberia.com/agencias>
43. **¿Puedo la agencia hacer reservas en los vuelos de repatriación?**
R: No, los vuelos de repatriación son operaciones especiales, y aunque están cargados en los diferentes sistemas de reservas no admiten reservas externas. Los procedimientos pueden variar en función del destino y las condiciones que imponen los diferentes gobiernos.
 La gestión de estos vuelos se coordina entre la embajada del país, las delegaciones locales y los equipos de ventas.
44.  **¿Cuándo debo gestionar el cambio de vuelo si mi vuelo original no fue cancelado y mi reserva es Corporate (E9), OB (T9/Q9), de TTOO o cualquier otra tarifa neta sin valor facial en el billete?**
R. Tiene que cancelar la reserva siempre antes de la fecha de la salida del vuelo aunque el cambio podrá realizarse hasta el 31 de Agosto de 2020, siempre y cuando el vuelo tenga como origen o destino un país que haya implementado nuevas prohibiciones de entrada o cuarentena después del 25/07/2020.
45. **¿Qué significa valor facial de un billete?**
R. Valor monetario (tarifa + tasas) que figura en el billete.
46. **¿Qué pasa si he hecho el cambio a un vuelo que finalmente también se ve afectado por la Flexibilización COVID 19?**

R. Se aplicará de nuevo la política de flexibilización permitiendo un nuevo cambio.



GRUPOS

- 1. Grupos emitidos que no permiten reembolso. ¿Puede la agencia auto gestionar el cambio o debe tramitarse todo por la herramienta de grupos?**
R: Se debe de tramitar por la mensajería de grupos o por el mail gespana@iberia.es
- 2. Cualquier incidencia relacionada con grupos, ¿el único canal de comunicación y gestión es la herramienta de grupos?**
 - R: Sí**, todo debes ser canalizado mediante el canal habilitado
- 3. ¿Hay alguna situación que se pueda auto gestionar?**
R: **NO**, por el momento no hay ninguna.
- 4. Necesito hacer un cambio para una fecha en la que todavía los vuelos no están cargados, ¿cómo debo proceder?**

R: La agencia deberá indicar las nuevas fechas que necesita en el CRG de la petición original. Para que la reserva permanezca viva y no se cancele debe incluirse en la misma una OP con la fechas del nuevo vuelo e indicando COVID 19. La oficina de grupos de Iberia correspondiente introducirá los nuevos segmentos en el mismo PNR una vez el sistema lo permita.

- 5. ¿Cuándo debe estar volado el ultimo tramo de mi nuevo grupo considerando que el límite para su cambio es de 12 meses?**
R: La fecha la marca el vuelo de vuelta del grupo original. Ejemplo: si mi grupo original tenía fecha de vuelta 15 de junio de 2020, la fecha de vuelta del nuevo grupo tendrá que ser máximo 15 junio de 2021
- 6. ¿Se permiten cancelaciones parciales?**
R: Para Billetes de grupos en vuelos operando, las cancelaciones parciales deben seguir las condiciones contractuales del grupo. Para grupos sin billetes emitidos en vuelos no cancelados con salida anterior al 31 de julio, será posible aplicar cancelaciones parciales sin penalización hasta el 31 de mayo de 2020. Para grupos sin billetes en vuelos no cancelados entre el 1 de agosto de 2020 y el 31 de diciembre de 2020, se permiten cancelaciones parciales sin penalización hasta el 30 de junio de 2020. En vuelos cancelados, se permitirán cancelaciones parciales sin penalización o reembolso en caso de grupos con billetes emitidos.



INCIDENCIAS VOUCHERS

Debido al alto volumen de peticiones de **voucher** realizadas en los últimos días, la plataforma ha experimentado en contadas ocasiones algún error de procesamiento.

Os agradecemos que antes de solicitar un **voucher** comprobéis los siguientes datos.

- 1.-Que la placa sea IB.
- 2.-Que proceda por fechas.
- 3.-Verificar si contiene un SR CLID
- 4.-Verificar el tipo de tarifa
- 5.-Verificar que el Loc está escrito en MAYÚSCULAS.
- 6.- Verificar que el localizador es el de AMADEUS (6 digitos, con el código de Amadeus podemos consultar históricos)