

Actualización del procedimiento por cambio y reembolso por Coronavirus Noviembre 2020

Política flexible de reembolsos y cambios de Ethiopian Airlines (revisión 1 de Noviembre de 2020)

Aplica para pasajeros con tickets ET (071) emitidos o para emitir hasta el 30 de Noviembre de 2020

Para viajes entre 01 de marzo de 2020 hasta el 31 de Diciembre de 2020 debido al COVID-19

Pautas generales para todos los puntos mencionados del 1 al 4.

- El cargo por cambio y no show no se cobrará solo una vez para vuelos de ET que actualmente ya hayan iniciado operaciones.
- No se cobrarán cargos por cambio y no show si el vuelo se suspende o la fecha de reanudación de la operación es reprogramada por ET.
- Aplica estacionalidad. El pasajero puede usar el boleto hasta el 31 de diciembre de 2021. La reserva debe hacerse en la misma clase de tarifa (RBD) según figure en el boleto.

Ø Los boletos emitidos con tarifas de temporada baja serán válidos para viajar en temporada baja.

Ø Los boletos emitidos con tarifas de temporada alta se pueden usar en cualquier momento hasta diciembre de 2021.

Debido a la pandemia de COVID-19, solo los siguientes períodos se consideran temporadas altas:

- DIC 2020 / ENE 2021.
- JUN, JUL, AGO 2021
- DIC 2021.

Para estimular las ventas, el periodo JUN-AGO 2020 no se considera temporada alta. Por lo tanto, cualquier pasajero puede viajar sin pagar la diferencia de tarifa, siempre

que haya un vuelo programado.

1. Cambios de fecha: Se permiten cambios ilimitados sin cargo si el vuelo no ha comenzado a operar o si la fecha de reanudación del vuelo es reprogramada por ET. Si el vuelo ha comenzado a operar, el cambio sin cargo se permite solo una vez. Las nuevas fechas de viaje pueden ser cualquier fecha antes del 31 de diciembre de 2021 (es decir, todo el viaje debe completarse antes del 31 de diciembre de 2021). Deberá abonar cualquier diferencia de la tarifa o los impuestos aplicables que resulten del cambio en la clase de reserva y la estacionalidad.

Waiver: HDQ433B

2. Si no conoce la fecha del viaje, deje su boleto abierto: El boleto original puede quedar en estado de cupón abierto según las siguientes pautas:

- Tanto los boletos completamente no utilizados como los boletos parcialmente utilizados serán válidos para viajar hasta el 31 de diciembre de 2021 (es decir, la fecha del viaje debe ser el 31 de diciembre de 2021 o antes). Si tiene una reserva cancelada, no necesita comunicarse o enviarnos un correo electrónico para cambiar el boleto. Mantendremos el boleto en estado abierto para que pueda volver a reservarlo cuando decida viajar hasta el 31 de diciembre de 2021.

Este boleto se aceptará a su valor nominal / valor residual como pago del nuevo boleto para cualquier fecha y número de vuelo (no aplicable para vuelos especiales como vuelos charter, vuelos de carga que operan en aviones de pasajeros).

3. Voucher: Se pueden emitir vouchers por el valor del boleto usado parcialmente o no utilizado.

- La validez del voucher de viaje será de un año a partir de la fecha de emisión del voucher.
- Los vouchers se emiten por pasajero y no son transferibles.

El voucher se puede solicitar a las oficinas locales de Ethiopian o en el sitio <https://www.ethiopianairlines.com/aa/refund-request>

4. Reruteo / cambio de ruta: se permite mediante la aplicación de las diferencias en tarifas, e impuestos, sin embargo, no se aplicarán los cargos por cambio de fecha y no show según las condiciones del punto 1. Se aplicarán todas las demás reglas de tarifas que se aplicaron según la fecha de emisión del boleto original. En los casos en que el recalcule resulte en un valor de crédito, no se permitirán reembolsos. El boleto original se usará como documento para el cambio y se debe agregar el tourcode "HDQ433B" (tour code o en endoso).

5. Devoluciones: Debido al gran volumen de solicitudes de reembolso y el

distanciamiento social, desafortunadamente los tiempos de procesamiento de los reembolsos están tardando mucho más de lo habitual. Por lo tanto, las opciones recomendadas son 1,2,3 y 4 anteriores, sin embargo, si los pasajeros desean proceder a los reembolsos, se aplican las siguientes opciones:

Tickets reembolsables:

Los reembolsos que se realicen antes del 31 de diciembre de 2020 están sujetos a la penalidad de reembolso correspondiente, pero no se cobrará el cargo de no show debido a COVID.

- El cargo de no show y penalidad por reembolso no se aplicarán para ningún reembolso que se realice después del 1 de enero de 2021.
- Las agencias de viajes pueden enviar la solicitud de reembolso a través de BSP-Link con el comentario "HDQ433B o COVID-19 Pandemic".
- Para los pasajeros directos (los boletos comprados directamente en la oficina de ET / GSA y en la web de ET), pueden comunicarse con la oficina de Ethiopian Airlines más cercana para solicitar un reembolso.

Ethiopian se compromete a garantizar que estas solicitudes de reembolso se procesen en su totalidad después de 12 semanas a partir de la fecha de las solicitudes de reembolso, si no se reserva un nuevo vuelo antes de esta fecha.

Tickets no reembolsables:

- Los boletos no reembolsables no utilizados o parcialmente utilizados no están permitidos para reembolso y serán válidos para transportes futuros solamente. Por lo tanto, se aplican las opciones 1, 2, 3 y 4.
6. Los boletos que hayan vencido después del 1 de marzo de 2020 serán válidos para el transporte excepcionalmente debido a la pandemia de COVID-19.