

## Actualización de la política flexible de ventas

El mundo está cambiando constantemente debido a la COVID-19, y eso está teniendo un gran impacto en nuestras vidas. En Air France y KLM entendemos la incertidumbre a la que se enfrentan actualmente nuestros clientes con respecto a sus viajes, y por ello hemos adaptado nuestra Política de cambio de reservas y reembolsos.

Estos son los últimos cambios en la política de ventas de Air France y KLM:

### **Cambio de reserva voluntario.**

Los clientes con billetes para vuelos a partir del 3 de marzo de 2020 pueden cambiar sus fechas de viaje y/o sus destinos. Air France y KLM no aplicarán penalizaciones por cambio de reserva, se calculará una nueva tarifa y se tendrá que pagar la diferencia de precio. Si aún quedan futuros vuelos en la reserva, el cambio tendrá que hacerse antes de la fecha de salida inicial para evitar cargos por no presentarse. Consulte la sección «Excepciones a la política de cambio de reservas y reembolsos» en caso de que su cliente tenga una reserva con vuelos pasados que no se efectuaron.

### **Cambio de reserva involuntario.**

Billetes para vuelos a partir del 3 de marzo de 2020: sus clientes cuentan con las opciones de cambio de reserva que aparecen a continuación:

#### *Clientes que deseen cambiar sus fechas de viaje*

Cambio de reserva en la **misma cabina** si:

- La fecha de salida inicial es anterior al 30 de noviembre de 2020 inclusive, y el nuevo viaje comienza antes del 30 de noviembre de 2020 inclusive.
- El vuelo tiene lugar en los 30 días anteriores o posteriores a la fecha de salida inicial.

Cambio de reserva en la **misma clase de reserva** que el billete original si:

- El vuelo no tiene lugar en los 30 días anteriores o posteriores a la fecha de salida inicial.
  - Si la misma clase de reserva está disponible, no se aplicará la diferencia de precio ni la penalización por cambio.
  - Si no está disponible la misma clase de reserva, no se aplicará la penalización por cambio pero tendrá que hacerse un nuevo cálculo y la diferencia de precio tendrá que pagarse.

#### *El cliente quiere cambiar el destino*

Si la fecha de viaje original de su cliente es posterior al 3 de marzo de 2020 y este desea cambiar el destino de la reserva, es posible no aplicar la penalización por cambio. Sin

**Excepciones a la política de cambio de reservas.**

Los clientes que tengan un billete emitido con anterioridad al 21 de abril de 2020 inclusive, con una fecha de salida prevista anterior al 31 de agosto de 2020 inclusive, podrán beneficiarse de la opción cabina a cabina. Consulte la política de flexibilidad de la COVID-19 de Air France y KLM en [AgentConnect.biz](https://www.agentconnect.biz) para detalles específicos sobre cambios de reserva.

Para información sobre exenciones de reembolso para clientes que no quieran viajar y como incluirlo en una reserva, consulte la Política de flexibilidad sobre la COVID-19 de Air France y KLM en [AgentConnect.biz](https://www.agentconnect.biz).

