

Wird diese Nachricht nicht richtig dargestellt, klicken Sie bitte [hier](#).

Pul Express GmbH | 01.04.2020



Informationen zum Coronavirus/COVID-19 Emirates Airlines: Fragen & Antworten COVID-19 betroffene Buchungen Version 1 - 31. März 2020

Sehr geehrte Reisebüropartner,

hier ein Update von Emirates Airlines:

„Sehr geehrte Vertriebspartner,

die derzeitige, durch Covid-19 ausgelöste, Ausnahmesituation erfordert eine dynamische Anpassung unserer Umbuchungs- bzw. Erstattungsoptionen.

Um Ihnen die Übersicht zu erleichtern und evtl. aufkommenden Themen idealerweise bereits im Vorfeld zu klären, haben wir für Sie die wichtigsten Fragen in diesem Leitfaden zusammengefasst.

1. Umbuchungen

1.1 Kann das Original Ticket umgebucht werden?

Tickets, die bis einschließlich 31.3.2020 ausgestellt wurden und mind. 1 Strecke mit einem Reisedatum bis einschließlich 30.6.2020 beinhalten, können auf ein neues Datum umgebucht werden.

Dabei können die vollen 330 Tage des maximalen Buchungszeitraums in Ihrem Buchungssystem (GDS) genutzt werden. Umbuchungsgebühren entfallen. Innerhalb der ursprünglichen Serviceklasse (Economy Class/Business Class/First Class), kann jede Buchungsklasse (RBD) ohne Aufpreis genutzt werden. Destinationen können innerhalb einer Region ebenfalls kostenfrei geändert werden. Etwaige Steuerdifferenzen sind zu berechnen.*

Mindest-/Maximalaufenthalt können beliebig gewählt werden. Die Rückreise muss jedoch innerhalb eines Jahres ab dem neu gebuchten Abflugdatum liegen (Maximalaufenthalt 1 Jahr).

Möchte ein Fluggast in eine andere Region fliegen, fallen hierfür keine Umbuchungsgebühren an. Eine eventuelle Tariffdifferenz, sowie zusätzlich anfallende Steuern, sind jedoch zu entrichten.*

Der Waiver Code „ROGW006 DUE COVID-19“ ist in o.g. Fällen in der Endorsement Box zu vermerken.

2. „Keep Your Ticket“

2.1 Wie lange ist ein „Keep your ticket“ gültig?

Der Ticketwert behält seine volle Gültigkeit für 760 Tage, gerechnet vom Tag der ursprünglichen Ticketausstellung.

2.2 Wie definiert sich Ticketwert?

*Ticketwert ist der Gesamtpreis des Tickets inkl. aller Steuern und Gebühren.
(Beispiel: Flugpreis 2.200€ + YQ 600€ + sonstige Steuern 100€ = Ticketwert 2.900€).*

2.3 Wie fordere ich ein „Keep your ticket“ an?

Ein „Keep your ticket“ muss nicht angefordert werden. Es müssen Ihrerseits lediglich die ursprünglich reservierten Flüge aus dem System gestrichen werden. Der Coupon Status des Tickets verbleibt auf dem Status „Open“.

Zum Zeitpunkt einer neuen Buchungsanfrage wird im alten PNR, alternativ in einem neu angelegten PNR, zu einem späteren Zeitpunkt eine neue Buchung angelegt und das ursprüngliche Original Ticket auf die neuen Reisedaten, bzw. die neue Destination umgeschrieben. Der Mehrpreis des neuen Tickets wird als Aufzahlungsbetrag berechnet.

2.4 Der Kunde hat über emirates.com gebucht. Wie funktioniert „Keep your ticket“ bei online gekauften Tickets?

Bei online gebuchten Tickets über www.emirates.com, ist die Anfrage über die Webseite einzureichen:

www.emirates.com/de/english/help/refund-request/?sval=Refunds

Über den Ticketwert wird eine EMD erstellt. Diese ist 360 Tage ab Ausstellungsdatum gültig und wird dem Kunden online übermittelt.

Wichtig: *Wurde das Ticket durch ein Reisebüro ausgestellt, wird keine EMD für den Wert des nicht angeflogenen Original Tickets erstellt. Es erfolgt eine Umschreibung gemäß der Punkte 2.1 bis 2.3.*

2.5 Gilt „Keep your ticket“ auch für angeflogene Tickets? Wie wird hier der Ticketwert berechnet?

Teilerstattungen werden von uns manuell berechnet. Bitte kontaktieren Sie unser Emirates Contact Centre per [Mail](#).

2.6 Kann der alte Ticketwert bei „Keep your ticket“ auf mehrere neue Ticketkäufe angerechnet werden?

In Klärung. Eine entsprechende Kommunikation erfolgt im nächsten Update.

2.7 Kann ein „Keep your ticket“, also der Ticketwert, auf andere Reisende übertragen werden?

Nein, der Ticketwert ist personenbezogen.

3. Erstattung (Refund)

3.1 Mindestens ein Flugsegment wurde auf UN/HX gesetzt. Kann ein komplett unbenutztes Ticket daraufhin kostenfrei erstattet werden?

a) Tickets, die zwischen dem 7.3.2020 und dem 31.3.2020 ausgestellt wurden/werden, können via BSPLink eingereicht und zu 100% -also ohne Gebühren- in die ursprüngliche Zahlungsform erstattet werden.

b) Tickets, die bis 6.3.2020 ausgestellt wurden, können innerhalb von 12 Monaten nach Ticketausstellung gemäß der Tarifbedingungen via BSPLink eingereicht und erstattet werden.

c) Ein komplett unbenutztes Ticket kann ab 12 Monate nach Ausstellung via BSPLink eingereicht und kostenfrei erstattet werden. Voraussetzungen hierfür sind:

- das Ticket wurde in einem der folgenden Länder ausgestellt, mit Reiseantritt in einem der nachfolgenden Länder: AT, BE, CH, CY, CZ, DE, DK, ES, FR, GR, HU, IE, IT, MT, NL, NO, PL, PT, SE, UK
- in dieser Zeit wurde das Ticket nicht mit einem neuen Flug umgeschrieben/revalidiert, der vor dem Erstattungsdatum liegt.

3.2 Wie werden bereits angeflogene Tickets erstattet?

Teilerstattungen werden von uns manuell berechnet. Bitte kontaktieren Sie unser Emirates Contact Centre per [Mail](#).

3.3 Bucht Emirates im Bedarfsfall auf eine andere Fluggesellschaft um?

Nein. Ggfs. sollten sich Passagiere vor Ort für etwaige „Rückholflüge“ über die Webseite www.rueckholprogramm.de registrieren.

4. Sitzplatzreservierungen

4.1 Wird der Wert der Sitzplatzreservierung bei einem „Keep your ticket“ angerechnet?

In Klärung. Eine entsprechende Kommunikation erfolgt im nächsten Update.

*Region: Definition zu Punkt 1.1

Region	City
Gulf Middle East and Iran	DXB, BAH, BGW, BSR, EBL, THR, AMM, KWI, BEY, MCT, DMM, JED, MED, RUH
Africa	LAD, ABJ, ALG, CAI, ADD, ACC, CKY, NBO, ABV, LOS, KRT, DKR, TUN, DAR, EBB, CPT, DUR, JNB, LUN, HRE, CAS
North America	BOS, CHI, DFW, FLL, HOU, LAX, NYC, ORL, SEA, SFO, WAS, YTO
South America	BUE, RIO, SAO, SCL, MEX
Australia New Zealand	ADL, BNE, MEL, PER, SYD, AKL, CHC
Europe	VIE, BRU, GVA, ZRH, LCA, PRG, DUS, FRA, HAM, MUC, CPH, BCN, MAD, LYS, NCE, PAR, BHX, GLA, LON, MAN, NCL, ATH, ZAG, BUD, DUB, BLQ, MIL, ROM, VCE, MLA, AMS, OSL, WAW, LIS, OPO, LED, MOW, STO, IST, EDI, SAW
Far East	BJS, CAN, SHA, HKG, DPS, JKT, OSA, TYO, PNH, SEL, RGN, KUL, CEB, CRK, MNL, SIN, BKK, HKT, TPE, HAN, SGN
West Asia	KBL, DAC, AMD, BLR, BOM, CCU, COK, DEL, HYD, MAA, TRV, ISB, KHI, LHE, PEW, SKT
Indian Ocean Islands	MLE, MRU, SEZ, CMB

Vorab bedanken wir uns für Ihre Unterstützung in dieser schwierigen Zeit, die uns alle vor große Herausforderungen stellt und die wir nur gemeinsam bewältigen können.

Wir wünschen Ihnen, Ihren TeamkollegInnen und Ihren Familien beste Gesundheit!

Ihr Emirates Team."

Herzliche Grüße aus Berlin

Ihr Pul Express Team

Hauptsitz:
Pul Express GmbH
Meinekestr. 5
10719 Berlin
Deutschland

CEO: Antonina Syromyatnikova
Registergericht: Amtsgericht
Berlin-Charlottenburg
Registernummer: HRB 70525
USt-IdNr.: DE 204114226

→ [Mein Agenturportal](#)

→ [Impressum](#)

→ [Datenschutz](#)