

Preguntas Frecuentes - Vuelo Seguro y Flexible

Comunicación a Centros de Atención al Cliente de Iberia y Agencias de Viajes

1. ¿En qué casos puedo hacer un cambio gratis por motivos de COVID?

Si aplica una de las siguientes condiciones dentro de los 15 días previos al vuelo:

- Se establecen prohibiciones de entrada en lugar de destino, o
- Hay confinamiento o cuarentena obligatorias en lugar de destino que no puedan evitarse con un certificado de test COVID negativo realizado poco antes de viajar, o
- Los pasajeros se ven sujetos a confinamiento o cuarentena obligatoria en lugar de origen de forma sobrevenida, o
- Los pasajeros den ellos mismos positivo en COVID.

En el resto de los casos aplican condiciones de tarifa.

2. ¿Si dentro de los 15 días quiero hacer un cambio por motivos no de COVID, es gratis?

En casos de cambios voluntarios por motivos no de COVID aplican las condiciones tarifarias.

3. ¿Puedo hacer cambios hasta 15 días antes de la salida del vuelo?

Los cambios hasta 15 días antes de la salida del vuelo están siempre permitidos según condiciones tarifarias. Además, el primer cambio es gratuito (aplica diferencia tarifaria) para todas las tarifas excepto la básica.

4. ¿Qué tipo de cambios pueden hacerse sin penalización?

Están permitidos cambios de fecha, hora, origen y/o destino.

5. ¿A través de qué canales se podrá gestionar el cambio?

Los cambios se podrán gestionar a través de los canales habituales.

6. ¿Hay una fecha límite para solicitar el cambio/voucher?

Los cambios/vouchers deben ser solicitados antes del cierre de la facturación del vuelo afectado.

7. ¿Los cambios serán auto gestionables por el cliente?

El cliente del canal indirecto podrá solicitar el cambio y gestionarlo con su agencia y en el caso de los canales directos podrá realizar el cambio en el Call Center, IB.com y en aquellos aeropuertos donde exista oficina.

8. ¿Existe algún periodo de blackout en las fechas a las que el pasajero puede realizar el cambio?

No existe algún periodo de blackout porque siempre aplica la diferencia tarifaria.

9. Si el pasajero ha volado uno o más tramos de su billete y solicita un cambio para el resto de los tramos no volados, ¿tiene derecho al cambio sin penalización?

Sí dentro de los 15 días previos al vuelo, siempre que cumpla con unas de las condiciones COVID.

10. ¿Cómo se gestionan los cambios de vuelos que incluyan ancillaries en su billete original? Por ejemplo, maleta adicional o asiento.

Los pasajeros que quieran realizar un cambio con ancillaries añadidas deberán efectuarlo en el Call Center y a través de Serviagencias, como ya hacen habitualmente.

11. ¿A qué billetes afecta esta nueva medida?

A partir del 1º de noviembre 2020, 'Vuele Seguro y Flexible' aplica a todos los billetes 075 emitidos antes o después de esa fecha para vuelos que siguen operando.

12. ¿Hay cambios en la política para vuelos cancelados o que han sufrido cambios de programa?

No, no hay cambios en la política para vuelos cancelados o que han sufrido cambios de programa.

13. ¿Puedo solicitar un voucher también?

Los vouchers solo se pueden solicitar para tarifas públicas.

14. ¿Cuál es la validez del voucher?

Los vouchers solicitados a partir del 1 de noviembre, tienen validez de 14 meses a partir de la fecha de emisión de los mismos.

15. ¿Cómo puedo redimir un voucher?

Los vouchers se pueden redimir en Iberia.com. También se pueden utilizar como modo de pago para reservas NDC siempre que el valor del nuevo billete sea inferior al valor residual del propio bono.

16. ¿Estas condiciones aplican a billetes emitidos en cualquier canal, incluido NDC?

Sí, aplica a todos los canales y se gestiona con los sistemas habituales para el cambio.

17. ¿A qué tipo de billetes aplica esta medida según sea compañía operadora o marketing?

Esta medida aplica a todos los billetes Iberia 075 emitidos independientemente de la compañía operadora/marketing.

18. ¿Si he comprado un billete con tarifa básica entre el 28/05/20 y el 31/10/20 (Reserva con Confianza) pierdo la opción del primer cambio gratuito si lo pido hasta 15 días antes de la salida del vuelo?

En esos casos, el primer cambio gratuito es parte de las condiciones de la tarifa y mantiene su validez.

19. ¿Si he comprado un billete con tarifa básica entre el 28/05/20 y el 31/10/20 (Reserva con Confianza) y he consumido ya el primer cambio gratuito tengo derecho a otro cambio gratuito?

Si pides el cambio dentro de los 15 días previos al vuelo y aplican una de las condiciones COVID (pregunta 1), tienes derecho al cambio sin penalización (aplica diferencia tarifaria). Si pides el cambio hasta los 15 días antes del vuelo afectado, el primer cambio gratuito ya ha sido solicitado, y aplican condiciones tarifarias.

20. ¿Aplica esta nueva política a billetes reemitidos previamente?

Sí, independientemente de que la reserva ya haya sido reemitida, se aplican condiciones de 'Vuelo Seguro y Flexible' en los términos descritos arriba.