

各位尊敬的代理人，

请留意以下黄色标注部分更改，不便之处，敬请原谅：

以下为我司信用凭证使用说明及注意事项：

1. 适用范围：2020年6月30日或前出行由于新冠肺炎收到影响的旅客
2. 航班取消不允许退票，只允许改期或保留阿提哈德信用证，信用证保留至2020年9月30日前预订，旅行日期至2021年4月30日，信用证允许更改至EY其他目的地
3. 大客户协议内舱位免退条款可以继续执行原来免退政策
4. 如客人选择按照正常退票流程收取退票费选择正常退票，我司允许旅客正常退票。
5. 2020年3月8日-4月7日之间出的机票可以免费改期一次。
6. 详情请登录 <https://www.etihad.com/zh/travel-updates/covid-19>，以EY官网为准。
7. 以上规定立即执行

2020年3月18日

代理人信息发布



向您介绍阿提哈德信用凭证

尊敬的代理人：

我理解现在是一个不安的时刻。我希望大家能一起为您和您的乘客做所有一切我们能做的事情并让问题处理变得简单易行。

我已经收到了您们的反馈，所以今天我们介绍一个有三种选择的简便改票政策。新的政策允许客人：

- 2020 年 6 月 30 日前出行的机票免费改票
- 收到阿提哈德信用凭证为今后出行使用
- 如航线停飞，可以全款退票

阿提哈德信用凭证如何使用

阿提哈德信用凭证 可以用于在 2020 年 6 月 30 日前出行的所有乘客，客人可以选择取消预订机票并保留未使用机票的价值作为信用凭证用于下一次旅行。信用凭证可用于阿提哈德网络航线上的任何目的地。

计划于 2020 年 6 月 30 日前出行的客人均可使用阿提哈德信用凭证。新的机票需在 2020 年 9 月 30 日前使用阿提哈德信用凭证预订完成，出行日期需要预订在 2021 年 4 月 30 日前。

如何通过 GDS 使用阿提哈德信用凭证

- 取消客人的预订
- 通知客人信用凭证的价值 (例如: 机票价值)

在改票过程中保留 PNR 实时活跃以使得流程尽量简便。可以使用 OTH 功能或者 GDS

- 中类似指令完成。完成后, 机票的价值将会保留在 GDS 中以便今后使用。
 - 当客人准备好重新预订机票, 打开原始预订记录并加入新的航段信息。
 - 新的机票必须在 2020 年 9 月 30 日前预订完成, 出行日期为 2021 年 4 月 30 日前。
 - 使用自动改票功能例如 ATC/AER 或者类似指令重新计算运价。
 - 将改票费调整为 0。如果有机票差价, 需收取相应的费用。
 - 出票时请在背书栏注明“COVID19”。
- 以上流程适用于所有类型机票包括净价机票。

如需更多信息和相关指南, 请登录 etihdhub.com。

阿提哈德航空全体员工感谢您对我们的大力支持。



Duncan Bureau

销售及分销高级副总裁

阿提哈德航空公司

Abu Dhabi to the world



Please do not reply to this email as it is an automated email and cannot be responded to.

All rights reserved. Copyright © 2020 Etihad Airways.

etihad.com