

阿联酋航空公司 (EK) 由于 COVID-19 影响实 施的 GDS 客票退/改/ 留规定——*更新 27*

<文件编号: CAN2020035>

尊敬的代理人，

本次更新针对客票有效期做出进一步说明，更新部分请参看以下标黄色部分：

阿联酋航空公司 (EK) 由于 COVID-19 影响实施的 GDS 客票退/改/留规定

生效日期：2020 年 03 月 19 日 | 更新日期：2020 年 04 月 07 日 蓝色字部分是进一步的解释说明

概述：

1. 考虑到阿联酋航空公司官方网站篇幅有限，有关以下细节内容不会公布在阿联酋航空公司官方网站。

阿联酋航空公司官方网站首页上显示相关内容仅供了解大致情况。

代理人/旅行社以及阿联酋航空公司内部人员需参照以下操作流程以及规定。

2. <COVID-19 GDS 客票退/改/留规定>从 2020 年 03 月 19 日（含）开始生效。自生效日起，按照下文中内容操作。

3. 此份<COVID-19 GDS 客票退/改/留规定> 取代之前的 <关于新型冠状病毒(COVID-19) 实施的豁免措施> 和 <关于全新免费改签政策助乘客无忧购票>。

4. 关于阿联酋入境限制:

- 1) 自 2020 年 03 月 19 日起, 阿联酋当局暂停为外国国籍人士出签。
- 2) 暂停落地签证乘客入境, 持外交护照出行乘客可以允许入境阿联酋。
- 3) 暂停免签国家乘客入境 (例如 中国/中国香港), 持外交护照出行乘客可以允许入境阿联酋。
- 4) 之前有一些国家不受签证入境限制, 但是从以上生效日开始, 均不可以入境阿联酋。
- 5) 已经获取旅游签证, 但还没有入境阿联酋的乘客, 签证无效, 后续退款操作会相应安排。
- 6) 持有阿联酋居住签的持有人目前在海外国家, 两周内将不允许入境阿联酋。
- 7) 可以入境阿联酋的公民, 需要隔离 14 天。免费迪拜中转酒店由于入境限制将不能提供。请以 Timatic > News 中显示内容作为参考依据: 可通过 GDS, CRS, 或者 <https://www.iatatravelcentre.com> | [Passport, Visa & Health](#) | [Travel News](#) 查看更新内容。

5. 预定出票操作流程提示: 代理人/旅行社同航/阿联酋航空针对乘客预定的操作:

- 1) 准确录入乘客本人的联系方式。
- 2) 换开客票时, 请在 EI 项中输入 “INVOL ROGW006 DUE COVID-19”
- 3) 如果乘客记录中有附营收费的服务, 那么附营收费服务的票证需要重新关联变更后新的航段。仅当乘客申请退票时附营收费服务允许退款。
- 4) 通过 GDS 填开的客票, 请由代理人/旅行社同行协助乘客完成退票等操作。

5) 按照以下规定具体内容, 在操作变更客票时, 原始客票的有效期 (最长停留) 允许免费延长到自原始客票出票日期起 24 个月。

请忽略运价限制条件中的最长停留限制。

举例, 一张往返客票的运价允许最长停留期 1 个月, 去程已使用, 回程改变航班日期超过了 1 个月的最长停留期, (如果此政策中其他规定也同时满足) 此客票回程可以免费改到自原始客票出票日期后 24 个月之内的航班/日期, 无需补交由于最长停留变长引起的运价上的差额。

- 6) 了解更多客票条款, 请参考运价限制条件。

6. 友情提醒: (主要内容引自运价限制条件)

- 1) 客票变更包括: 改变航班/日期/舱位代码/行程路线等操作。

- 2) 客票变更后，客票只能通过换开客票完成联票号操作。
- 3) 如果客票变更需要收取手续费，那么每改一次收取一次。
- 4) 客票变更只允许向相同价值或较高价值变更。
- 5) 误机 (No-Show)：飞机起飞前 1 个小时未取消记录，未办理登机手续，则票联状态稍后会变为 No-Show 状态。请代理人，乘客及时取消不乘坐的航班。
- 6) 非正常使用客票航段会造成后续航段取消，此种情形视为误机。
- 7) 全程未用客票，如果首段误机，则视为部分使用客票。
- 8) 飞机起飞前 24 小时开放官网办理线上登机手续。

7. 迪拜当地时间 10:29AM 3 月 24 日，阿联酋航空公司按照国际航协建议，避免重复退票，代理人输入退票金额有误等情况，紧急暂停所有 GDS 退票渠道。通过 GDS 退票时会收到：MESSAGE FUNCTION NOT SUPPORTED。

代理人可先向航空公司提出开通使用 IATA-ASD 中代理人退票申请 (Refund Application) 功能，然后进行日常退票工作，通过在线申请提交，申请经航空公司审核后通过。

规定具体内容：

条件：客票出票日期在 2020 年 05 月 31 日（含）之前，至少有一个票联受到以下情况影响，且该票联的出发日期在 2020 年 06 月 30 日（含）之前：

如果上述条件，那么：

使用<COVID-19 GDS 客票退/改/留规定>时，确认以下情况是否满足。

- 1) 航班取消：阿联酋航空的航班在某个日期取消或者持续停航时；
- 2) 颁布旅行禁令：始发地或目的地的政府明确通知禁止前往/到达该国家或地区的情况；
- 3) 公布旅行限制：始发地或目的地的政府虽没颁布旅行禁令，但是公布不建议出行的通告；
- 4) 办理签证时需要前往使馆或者签证中介顾问公司，或者始发地或目的地地要求强制的隔离时；
- 5) 乘客不能达到机场：当政府实施禁闭措施使乘客不能到达机场时；

如果满足以上提到的前提情况，那么：

- 变更客票时，
 - 1) 允许变更相同舱位（头等舱/商务舱/经济舱）里其他任意子舱位，免收客票换开手续费，免收不同子舱位之间的运价差。

允许变更航班/日期，免收客票换开手续费。

允许变更路线，变更后的客票点需在相同区域就近的城市，免收客票换开手续费。

变更后的航班需是在运营中阿联酋航空自营航班。

- 2) 变更后客票点不在相同区域，免收换开手续费，但需要补交运价/燃油附加费/税项的差额。（区域的定义请参考本文最下方的附录）
- 3) 满足上述条件，和以上情况，允许变更自原始客票出票日期后 24 个月内的航班/日期，免收客票换开手续费，免收超过最长停留导致的运价差。
- 4) 满足上述条件，和以上情况，变更换开的次数不限。
- 5) 里程兑换客票，或者使用现金+里程作为支付方式的客票均适用以上规定。
- 6) 变更路线时，避免换开到其他航空公司。受疫情影响各家航司航班都可能出现航变或取消。如果乘客坚持换开至其他航司，运价/燃油附加/税项出现差价时，需收取。
- 7) 换开客票时，请在 EI 项中输入“INVOL ROGW006 DUE COVID-19”。

- 退票时：

- 1) 按照原始客票出票日期对应的运价限制条件中退票规定。

小提示：

- 出票日期从 2020 年 03 月 07 日（含）开始，截止期参看系统显示，实施宽松的运价限制条件，方便乘客无忧购票。
- 如果原始出票日期在 2020 年 03 月 06 日（含）之前，则按照历史运价中实际显示的退票规定操作即可。

备注 1：如果客票在 2020 年 3 月 6 日（含）之前出票，且在 3 月 18 日（含）之前没来得及退票的情况，按照退改留政策，不能退的票就不能退了，退票需要手续费的票则需要收取手续费。但可以推荐代理人/乘客不退票留作以后使用。

备注 2：当显示 07Mar20， 和 08Mar20 这两天出票的历史运价中有关退改 Penalties 规定时，由于技术原因，航司预定系统和 GDS 系统显示有问题，请代理人/航司内部人员在查看 07Mar20， 08Mar20 这两天出票对应的 Penalties 规定时，将指令中出票日期改为 09Mar20。

- 2) 也可以选择暂不退票，留作乘客本人以后使用。

如果原始客票的票联还有 OPEN 状态的，那么 GDS 系统可以从原始客票出票日起 760 天都保持 OPEN 状态，便于代理人提取客票。

原始客票中 OPEN 状态的票联对应的价值（例如全部金额或者剩余未使用的金额），可作为在未来任何日期里旅行出新票时的付款方式（FOP）。

换开客票时，请在 EI 项中输入“INVOL ROGW006 DUE COVID-19”。

举例：

按照退改留规定，如果有一张客票不能免费退或者不能退，那么可以向乘客推荐“暂不退票留作以后使用”的选项。

如果乘客接受了暂不退票留作以后使用，那么计算 OPEN 状态的票联对应的价值的方法：

➤ 全程未用时，剩余的价值 = 客票票面全部价值

➤ 部分使用后，

剩余的价值 =

剩余的 Fare： 原客票运价 - 已经使用行程的同等单程运价

+ 剩余的 YQ： 全程 YQ - 已经使用行程对应的 YQ （当可退运价与不可退运价 1/2RT 组合时，具体如何扣减请参考运价限制条件中 Penalties）

+ 剩余的 Tax： 全程 Tax - 已经使用使用行程对应的 Tax

如果已经使用行程没有同等舱位运价，则减去较高子舱位的单程运价。

如果较高子舱位的单程运价超过原始客票运价，则不可退票。

➤ 以上剩余的价值，在乘客出新票时，可以用于冲抵新票价值。

• 当误机后：

- 1) 请参考原始客票出票日期对应的运价限制条件，了解适用的退票规定，关于误机的规定，以及误机后退改的规定。
- 2) 如果票联上航班日期为 2020 年 03 月 25 日（含）之前，则免收 No-Show 手续费。

对与过去，尤其在 15Mar20 至 23Mar20 期间已经发生的退改操作中，如果收取了 No-Show 手续费的客票，不得追讨。

附录：有关区域的定义

区域	区域中包含的城市
中东海外地区及伊朗	DXB, BAH, BGW, BSR, EBL, THR, AMM, KWI, BEY, MCT, DMM, JED, MED, RUH
非洲地区	LAD, ABJ, ALG, CAI, ADD, ACC, CKY, NBO, ABV, LOS, KRT, DKR, TUN, DAR, EBB, CPT, DUR, JNB, LUN, HRE, CAS
北美地区	BOS, CHI, DFW, FLL, HOU, LAX, NYC, ORL, SEA, SFO, WAS, YTO
南美地区	BUE, RIO, SAO, SCL, MEX
澳新地区	ADL, BNE, MEL, PER, SYD, AKL, CHC

欧洲地区	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
远东地区	BJS, CAN, SHA, HKG, DPS, JKT, OSA, TYO, PNH, SEL, RGN, KUL, CEB, CRK, MNL, SIN, BKK, HKT, TPE, HAN, SGN
西亚地区	KBL, DAC, AMD, BLR, BOM, CCU, COK, DEL, HYD, MAA, TRV, ISB, KHI, LHE, PEW, SKT
印度洋地区	MLE, MRU, SEZ, CMB

如有未尽之情况，请与您的销售代表或者阿联酋航空中国大陆呼叫中心联络（400 8822 380）。

阿联酋航空公司广州办事处

广州市天河路 208 号粤海天河城大厦 30 楼 3001-3003 室

中国预约中心：400 8822 380

销售部：86 (20) 8510 3288

传真：86 (20) 3839 6088

网址：www.emirates.cn & www.emiratesagents.com