

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28*

<文件编号: CAN2020036>

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 10 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 08 月 31 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，以及误机后：

- 1) 满足上述**条件**，以及受到航班取消，旅行禁令，封城情况影响，未使用的票联对应的价值可以退票，免手续费。

请注意，由于退票数量过大，严重影响退票速度，请代理人 and 乘客耐心等待。

- 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”。
- 未使用的票联对应的价值可以在原始客票出票日 12 个月后退票，免退票手续费。

3) 举例：计算未使用（OPEN 状态的）票联对应的价值的方法（仅供参考）：

- 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。

4) 对与过去已经发生的退改操作中，如果收取了退票费，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