



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 32***

<文件编号: CAN2020043>

尊敬的代理人,

本次更新中更新了 Covid-19 Change and Refund Policy 中适用的出票日期。另外还更新了关于阿联酋从 2020 年 7 月 6 日起开放国际旅客入境迪拜的相关注意事项。变更部分用黄色标注。

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 06 月 29 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。

如果您在官网或者官方微博上看到“旅行券/代金券/Travel Voucher/Refund EMD”，这些操作并不适用 GDS 系统。

代理人/旅行社以及阿联酋航空公司内部人员需参照以下适用于 GDS 客票操作流程以及规定。

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. 关于国际旅客 2020 年 7 月 7 日（含）起允许前往阿联酋入境的通知：

1) 从境外目的地出发前往迪拜时：

a. 确保您在前往阿联酋前购买旅行保险。

b. 出发前，签署承担所有因隔离/治疗费用的声明，填写关于没有 COVID-19 症状等健康相关的声明表格。

c. 出发时出示出发当日之前的 96 小时内有效的核酸检测报告，如果没有，则到达迪拜后进行核酸检测。

d. 出发时如果发现乘客出现 COVID-19 症状，航空公司有权拒绝乘客登机。

2) 到达迪拜机场后：

a. 乘客会进行体温检测，进行核酸检测。

b. 如果乘客出发前核酸检测结果为阴性，但是出现 COVID-19 症状，则需要重复进行核酸检测

3) 离开迪拜机场时：

a. 下载 COVID-19 DXB App.

b. 如果核酸检测为阳性，要求被隔离 14 天。

c. 遵守迪拜当地所有防疫防护措施要求（佩戴口罩，保持至少 2 米的社交距离，勤洗手等）

4) 核算检测为阳性的乘客必须严格遵从迪拜当地防护防疫部门的所有措施，包括隔离或者医院治疗等。

5) 请登陆以下网站(英文) 了解更多信息：

<https://www.dubaitourism.gov.ae/en/legislative-news/2020/covid-19-advisory>

6) 搭乘阿联酋航空的乘客需要通过 Timatic > News 中显示内容作为出行参考依据： 可通过 GDS, CRS, 或者 <https://www.iatatravelcentre.com> | [Passport, Visa & Health](#) | [Travel News](#) 查看更新内容。除此之外，乘客必须确认始发国，目的地国，中转地等出入境政策。

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 07 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 11 月 30 日（含）之前：

如果符合上述**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（2020 年 5 月 6 日起生效）：

➤ 全程未用时：

未使用客票的价值 = 客票票面全部价值 - 可能存在的不可退税项（请参考附录中列表了解不可退的税项）

➤ 部分使用后：

1. 已使用部分正好是一个完整的运价区间或者行程的折返点

例如：BJS-DXB-JNB//CPT-DXB-BJS 已使用了 BJS-DXB-JNB 去程，未使用 CPT-DXB-BJS 回程

未使用客票的价值 =

未使用的 Fare: 原客票运价 - 已经使用行程的同等舱位的单程运价

+ 未使用的 YQ: 全程 YQ - 已经使用行程对应的 YQ

+ 未使用的 Tax: 全程 Tax - 已经使用使用行程对应的 Tax - 可能存在的不可退税项

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。

如果单程运价超过原始客票运价，则未使用客票的价值 = 客票票面全部价值 x 25% - 可能存在的不可退税

项。

2. 已使用部分超过一个完整的运价区间或者行程的折返点

例如：BJS-DXB-JNB//CPT-DXB-BJS 已使用了

BJS-DXB-JNB//CPT-DXB，未使用 DXB-BJS

未使用客票的价值 = 客票票面全部价值 x 25% - 可能存在的
不可退税项

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, 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, MEX
南美地区	BUE, RIO, SAO, SCL,
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

附录：不可退的税项

税项代码	全程未用	部分使用
6A 到 6Z	Non-Refundable	Non-Refundable
A4	Non-Refundable	Non-Refundable
AC	Refundable	Non-Refundable
AD	Refundable	Non-Refundable
AG	Non-Refundable	Non-Refundable
AR	Refundable	Non-Refundable
AV	Refundable	Non-Refundable
B3	Refundable	Non-Refundable
BB	Refundable	Non-Refundable
BF	Refundable	Non-Refundable
BJ	Refundable	Non-Refundable
BO	Refundable	Non-Refundable
BZ	Refundable	Non-Refundable
C9	Refundable	Non-Refundable
CA	Refundable	Non-Refundable
CD	Refundable	Non-Refundable
CF	Refundable	Non-Refundable
CG	Refundable	Non-Refundable
CM	Refundable	Non-Refundable
CR	Refundable	Non-Refundable
CS	Refundable	Non-Refundable
D8	Refundable	Non-Refundable
DM	Refundable	Non-Refundable
DO	Refundable	Non-Refundable
DP	Refundable	Non-Refundable
DU	Non-Refundable	Non-Refundable
DV	Non-Refundable	Non-Refundable
DZ	Refundable	Non-Refundable
E2	Non-Refundable	Non-Refundable
E3	Non-Refundable	Non-Refundable
EC	Refundable	Non-Refundable
ED	Non-refundable	Non-Refundable
EG	Refundable	Non-Refundable
EI	Refundable	Non-Refundable
ER	Refundable	Non-Refundable
ES	Refundable	Non-Refundable
ET	Refundable	Non-Refundable

EU	Refundable	Non-Refundable
F5	Refundable	Non-Refundable
FJ	Refundable	Non-Refundable
FN	Refundable	Non-Refundable
FQ	Refundable	Non-Refundable
G1	Refundable	Non-Refundable
GM	Refundable	Non-Refundable
GQ	Refundable	Non-Refundable
GS	Refundable	Non-Refundable
GY	Refundable	Non-Refundable
HN	Refundable	Non-Refundable
HT	Refundable	Non-Refundable
IM	Refundable	Non-Refundable
IY	Refundable	Non-Refundable
JM	Refundable	Non-Refundable
JY	Refundable	Non-Refundable
K7	Refundable	Non-Refundable
KF	Refundable	Non-Refundable
KN	Refundable	Non-Refundable
KQ	Refundable	Non-Refundable
LC	Refundable	Non-Refundable
LN	Refundable	Non-Refundable
LR	Refundable	Non-Refundable
LT	Refundable	Non-Refundable
LX	Refundable	Non-Refundable
LY	Refundable	Non-Refundable
MA	Non-Refundable	Non-Refundable
ML	Refundable	Non-Refundable
MR	Refundable	Non-Refundable
MW	Refundable	Non-Refundable
MX	Refundable	Non-Refundable
MZ	Refundable	Non-Refundable
N7	Non-Refundable	Non-Refundable
N9	Non-Refundable	Non-Refundable
NB	Refundable	Non-Refundable
NE	Refundable	Non-Refundable
NG	Refundable	Non-Refundable
NG	Refundable	Non-Refundable
NI	Refundable	Non-Refundable
NJ	Refundable	Non-Refundable
NS	Refundable	Non-Refundable

NV	Refundable	Non-Refundable
O2	Refundable	Non-Refundable
O7	Non-Refundable	Non-Refundable
OA	Non-Refundable	Non-Refundable
OB	Non-Refundable	Non-Refundable
OC	Non-Refundable	Non-Refundable
OD	Non-Refundable	Non-Refundable
OU	Non-Refundable	Non-Refundable
PB	Refundable	Non-Refundable
PE	Refundable	Non-Refundable
PH	Refundable	Non-Refundable
PI	Refundable	Non-Refundable
PJ	Refundable	Non-Refundable
PK	Refundable	Non-Refundable
PQ	Refundable	Non-Refundable
PV	Refundable	Non-Refundable
PY	Refundable	Non-Refundable
QG	Refundable	Non-Refundable
RC	Refundable	Non-Refundable
RT	Refundable	Non-Refundable
RU	Refundable	Non-Refundable
RV	Refundable	Non-Refundable
RY	Refundable	Non-Refundable
RZ	Refundable	Non-Refundable
SB	Refundable	Non-Refundable
SD	Refundable	Non-Refundable
SL	Refundable	Non-Refundable
SS	Non-Refundable	Non-Refundable
ST	Refundable	Non-Refundable
SV	Refundable	Non-Refundable
SY	Refundable	Non-Refundable
TD	Refundable	Non-Refundable
TF	Refundable	Non-Refundable
TG	Refundable	Non-Refundable
TI	Non-Refundable	Non-Refundable
TK	Refundable	Non-Refundable
TN	Refundable	Non-Refundable
TT	Refundable	Non-Refundable
UW	Refundable	Non-Refundable
UY	Refundable	Non-Refundable
VC	Refundable	Non-Refundable

VN	Refundable	Non-Refundable
WA	Refundable	Non-Refundable
WS	Refundable	Non-Refundable
XB	Refundable	Non-Refundable
XG	Refundable	Non-Refundable
XK	Refundable	Non-Refundable
XL	Non-Refundable	Non-Refundable
XO	Refundable	Non-Refundable
XP	Non-Refundable	Non-Refundable
XQ	Refundable	Non-Refundable
XS	Non-Refundable	Non-Refundable
XT	Non-Refundable	Non-Refundable
XX	Refundable	Non-Refundable
YB	Refundable	Non-Refundable
YF	Refundable	Non-Refundable
YL	Refundable	Non-Refundable
YN	Refundable	Non-Refundable
YR	Non-Refundable	Non-Refundable
YS	Refundable	Non-Refundable
YY	Refundable	Non-Refundable
ZK	Non-Refundable	Non-Refundable
ZW	Refundable	Non-Refundable
ZZ	Non-Refundable	Non-Refundable

燃油附加费代 码	全程未用	部分使用
YQ	参看以上“规定具体内容 > 退票时以及误机后 > 举例”中内容请参考	

----- 完 -----

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