

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09月17日

文件编号：BJS46NT200924

尊敬的代理人，

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

更新日期：2020年09月24日

概述：

1.考虑到阿联酋航空公司官方网站篇幅有限，网站上显示相关内容仅供了解大致情况。有关以下细节内容不会公布在阿联酋航空公司官方网站。

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.此次更新的版本取代之前任何旧版本。

3.阿联酋航空公司已经在2020年8月1日起恢复通过GDS提交退票的功能，随后阿联酋航空将从2020年10月起恢复GDS客票出票退票的ADM审核。建议代理人至少自2020年8月1日以来通过GDS出票退票是否符合以下规定。如有问题请与我们联系，避免出现ADM单。

规定具体内容：

条件1：客票出票日期在2020年09月30日（含）之前，至少有一个票联出发日期在2021年03月31日（含）之前：

• 变更

1) 当变更相同舱位（头等舱/商务舱/经济舱）里其他任意子舱位，变更航班/日期，变更路线（变更后的客票点在相同区域就近的城市），变更后的航班在运营中阿联酋航空自营航班时，免收客票换开手续费/No-Show手续费/相同舱位中不同子舱位之间的运价差额/燃油附加费的差额。

- 如果行程中涉及第五航权航段，那么变更路线时新行程只能还预定在第五航权航段上。举例：目前EK正在自营 DXB-EK-CKY-EK-DSS，并且在CKY允许上下客。有一张客票已经定好CKY-EK-DSS-EK-CKY航段，那么换路线时，新路线不可以换成 CKY-EK-DXB-EK-CKY航段。

- 需要补交新行程中出现新的税种或增加的税值。

- 季节性，最短/最长停留，迪拜经停，运价的有效期可豁免。

- 如果新行程价值低于旧行程价值，差价不退还。

- 运价基础，免费托运行李额信息保持与原客票票面一致。

- 签转栏中输入INVOL ROGW006 DUE COVID-19。

2) 当变更后的客票点不在相同区域：（区域的定义请参考本文最下方的附录）

- 免收换开手续费/No-Show手续费。

- 需要补交运价差额/燃油附加费的差额。

- 需要补交新行程中出现新的税种或增加的税值。

- 换开客票时新票运价要等于或高于原始客票。

- 运价基础，免费托运行李额等按照新票自动显示票面为准。

- 签转栏中输入INVOL ROGW006 DUE COVID-19。

3) 允许变更自原始客票出票日期后24个月内的航班/日期。

4) 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。受疫情影响各家航空公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) 如果变更的航段涉及EK代码共享航班的航段，或者涉及其他航空公司的联运航段，那么：

• 涉及EK代码共享航班的航段：

重新预定EK代码共享航班时，如果预定到相同路线相同舱位的任意其他子舱位，可免收客票换开手续费，免收运价差。

如果将原EK代码共享航班重新预定到其他线路时，则需补交运价/税项的差额。仅免收客票换开手续费。

• 涉及其他航空公司联运的航段：

重新预定其他航司的航段时，如果预定在相同子舱位相同航司相同路线，可免收客票换开手续费，免收运价差。

如果不满足上述要求，那么则需补交运价/税项的差额。仅免收客票换开手续费。

8) 当婴儿变成儿童，儿童变成成人时：

• 婴儿 > 儿童：需收取儿童适用的价格/税项，免收换开手续费。

• 儿童 > 成人：全程未用时，需收取成人适用的价格/税项；部分使用时，儿童客票可以在客票有效期内适用。

• 退票

1) 未使用的票联对应的价值可以退票，免手续费。

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”。

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级位的单程运价
 + 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, 则减去较高于舱位的单程运价。
 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

条件2: 客票出票日期在2020年10月01日(含)之后, 至少有一个票联出发日期在2021年03月31日(含)之前:

- 变更:
 - 1) 当变更相同舱位(头等舱/商务舱/经济舱)里**相同于舱位**, 变更航班/日期, 变更路线(变更后的客票点在相同区域就近的城市), 变更后的航班在运营中阿联酋航空自营航班时, 免收客票换开手续费/No-Show手续费/相同舱位中不同子舱位之间的运价差额/燃油附加费的差额。
 - 如果行程中涉及第五航权航段, 那么变更路线时新行程只能还预定在第五航权航段上。举例: 目前EK正在自营 DXB-EK-CKY-EK-DSS, 并且在CKY允许上下客。有一张客票已经定好CKY-EK-DSS-EK-CKY航段, 那么换路线时, 新路线不可以换成 CKY-EK-DXB-EK-CKY航段。
 - 需要补交新行程中出现新的税种或增加的税值。
 - 季节性, 最短最长停留, 迪拜经停, 运价的有效期可豁免。
 - 如果新行程价值低于旧行程价值, 差价不退还。
 - 运价基础, 免费托运行李额信息保持与**原客票票面**一致。
 - 签转栏中输入LNVOL ROGW006 DUE COVID-19。

当变更相同舱位(头等舱/商务舱/经济舱)里**较高于舱位**, 免收客票换开手续费/ No-Show手续费, **但需要收取不同舱位之间的运价/燃油附加费**
 - 如果行程中涉及第五航权航段, 那么变更路线时新行程只能还预定在第五航权航段上。举例: 目前EK正在自营 DXB-EK-CKY-EK-DSS, 并且在CKY允许上下客。有一张客票已经定好CKY-EK-DSS-EK-CKY航段, 那么换路线时, 新路线不可以换成 CKY-EK-DXB-EK-CKY航段。
 - 需要补交新行程中出现新的税种或增加的税值。
 - 季节性, 最短最长停留, 迪拜经停, 运价的有效期可豁免。
 - 如果新行程价值低于旧行程价值, 差价不退还。
 - 运价基础, 免费托运行李额信息保持与**新票自动显示票面**为准。
 - 签转栏中输入LNVOL ROGW006 DUE COVID-19。

- 2), 3), 4), 5), 6), 8) : 与条件1 中列出的规定一致。
- 7) 如果变更的航段涉及EK代码共享航班的航段, 或者涉及其他航空公司的联运航段, 那么:
 - 涉及EK代码共享航班的航段:
重新预定EK代码共享航班时, 如果预定到相同路线相同舱位**相同于舱位**, 可免收客票换开手续费, 免收运价差。
如果将原EK代码共享航班重新预定到其他线路时, 则需补交运价/税项的差额。仅免收客票换开手续费。
 - 涉及其他航空公司联运的航段:
(待更新)

• 退票: 与条件1中退票列出的规定一致。

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, RIH
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, CNG
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, CPH
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

税项代码	全程未用	部分使用
CD	Refundable	Non-Refundable
CF	Refundable	Non-Refundable
CG	Refundable	Non-Refundable
CM	Refundable	Non-Refundable
CR	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
B0	Refundable	Non-Refundable
BZ	Refundable	Non-Refundable
C9	Refundable	Non-Refundable
CA	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

税项代码	全程未用	部分使用
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

税项代码	全程未用	部分使用
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

GM	Refundable	Non-Refundable
GQ	Refundable	Non-Refundable

LN	Refundable	Non-Refundable
LR	Refundable	Non-Refundable

税项代码	全程未用	部分使用
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

税项代码	全程未用	部分使用
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

税项代码	全程未用	部分使用
PJ	Refundable	Non-Refundable
PK	Refundable	Non-Refundable
PQ	Refundable	Non-Refundable
PV	Refundable	Non-Refundable
PY	Refundable	Non-Refundable

税项代码	全程未用	部分使用
SS	Non-Refundable	Non-Refundable
ST	Refundable	Non-Refundable
SV	Refundable	Non-Refundable
SY	Refundable	Non-Refundable
TD	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

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

税项代码	全程未用	部分使用
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

税项代码	全程未用	部分使用
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	

YF	Refundabl e	Non- Refundabl e
YL	Refundabl e	Non- Refundabl e

阿联酋航空公司北京办事处

中国预约中心: 400 8822 380

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