



# 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: 2021 年 02 月 25 日

<文件编号: CAN2021007>

尊敬的代理人:

概述: 更新内容已在下文中标黄

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。建议代理人至少自查 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 09 月 30 日（含）之前：

提取票面后，在 Date of Issue 栏中查看“客票出票日期”

- 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。
  - 变更的航段时，不允许再将原本 EK 自营航段变更为 EK 代码共享航班或者与其他航空公司联运航班。原本 EK 自营航段只能变更为 EK 自营航段。
- 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。

请代理人务必在 760 天内使用完票联，如果不再使用请及时处理，以免过期后无法提取票面。

➤ 原始客票中 OPEN 状态的票联对应的价值（例如客票全部价值或者剩余未使用的价值），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 = 全程的运价 + 全程的燃油附加费+ 全程税 - 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 =

(全程的运价 - 已经使用行程的同等舱位的单程运价) + (全程的燃油附加费 - 已经使用行程对应的燃油附加费) + (全程的税 - 已经使用行程对应的税 - 可能存在的不可退税)

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 = (全程的运价 + 全程的燃油附加费) x 25% + (全程的税 - 已经使用行程对应的税 - 可能存在的不可退税)

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，则

未使用客票的价值 = （全程的运价 + 全程的燃油附加费）x 25% + （ 全程的税 - 已经使用行程对应的税 - 可能存在的不可退税）

**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 09 月 30 日（含）之前

提取票面后，在 Date of Issue 栏中查看 “客票出票日期”

• 变更:

- 1) 当变更相同舱位（头等舱/商务舱/经济舱）里**相同子舱位**，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/相同舱位中相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。

当变更相同舱位（头等舱/商务舱/经济舱）里**较高子舱位**，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 INVOL ROGW006 DUE COVID-19。

规定一致。

2), 3), 4), 5), 6), 8) : 与条件 1 中列出的

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。

- **变更的航段时, 不允许再将原本 EK 自营航段变更为 EK 代码共享航班或者与其他航空公司联运航班。原本 EK 自营航段只能变更为 EK 自营航段。**

- 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, 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, 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：关于税项是否可退的规定

11Feb21 更新：

1. 新增 R1，VV 税项的规定；

将 MA 税项细分为 AIRPORT SECURITY TAX, PASSENGER SERVICE CHARGE, TICKET STAMP TAX 三种，每种细分税项对应不同的是否可退的规定

| 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 > 举例”中内容请参考 |      |

| 税项代码                  | 全程未用           | 部分使用           |
|-----------------------|----------------|----------------|
| 6A, 6B, 6C. . 至<br>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 |
| B0 | 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 |
| D0 | 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 |
| 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 |
| P7 | Refundable     | Non-Refundable |
| P8 | 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 |
| Q4 | 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 |
| 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 |

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）。

阿联酋航空感谢您的理解与配合，谢谢！

## 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