



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——20210308

<文件编号: CAN2021008>

概述:

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。

此次更新的版本取代之前任何旧版本。

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”

Y/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：

Y/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。

Y/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，如果遇到里程兑换客票或者使用现金+里程作为支付方式方式的客票，那么该种客票不允许再将原本 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。该种客票的原 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：

Y/婴儿 > 儿童：需收取儿童适用的价格/税项，免收换开手续费。

Y/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。

Y/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”

Y/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/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。

- 签证栏中输入 INVOL 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:

Y/ 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。

Y/ 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, 如果遇到里程兑换客票或者使用现金+里程作为支付方式的客票, 那么该种客票不允许再将原本 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。该种客票的原 EK 自营航段只能变更为 EK 自营航段。

Y/ 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：

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		
	全程未用	部分使用	征收此税项的国家/地区
6A 至 6Z	Non-Refundable	Non-Refundable	EK
A4	Non-Refundable	Non-Refundable	South Sudan
AC	Refundable	Non-Refundable	Malta
AD	Refundable	Non-Refundable	Congo Democratic Rep
AG	Non-Refundable	Non-Refundable	Antigua/Barduda
AR	Refundable	Non-Refundable	Argentina
AV	Refundable	Non-Refundable	Mongolia
B3	Refundable	Non-Refundable	Belarus
BB	Refundable	Non-Refundable	Barbados
BF	Refundable	Non-Refundable	Burkina Faso
BJ	Refundable	Non-Refundable	Benin
B0	Refundable	Non-Refundable	Bolivia
BZ	Refundable	Non-Refundable	Belize
C9	Refundable	Non-Refundable	Bahamas
CA	Refundable	Non-Refundable	Canada
CD	Refundable	Non-Refundable	Congo Democratic Rep
CF	Refundable	Non-Refundable	Cent African Rep
CG	Refundable	Non-Refundable	Congo
CM	Refundable	Non-Refundable	Cameroon
CR	Refundable	Non-Refundable	Costa Rica

CS	Refundable	Non-Refundable	Kazakhstan
D8	Refundable	Non-Refundable	Malaysia
DM	Refundable	Non-Refundable	Dominica
DO	Refundable	Non-Refundable	Dominican Republic
DP	Refundable	Non-Refundable	Sao Tome/Principe
DU	Non-Refundable	Non-Refundable	-
DV	Non-Refundable	Non-Refundable	-
DZ	Refundable	Non-Refundable	Algeria
E2	Non-Refundable	Non-Refundable	Ecuador
E3	Non-Refundable	Non-Refundable	Saudi Arabia
EC	Refundable	Non-Refundable	Ecuador
ED	Non-refundable	Non-Refundable	Ecuador
EG	Refundable	Non-Refundable	Egypt
EI	Refundable	Non-Refundable	Poland/Sao Tome
ER	Refundable	Non-Refundable	Eritrea
ES	Refundable	Non-Refundable	Spain
ET	Refundable	Non-Refundable	Ethiopia
EU	Refundable	Non-Refundable	Venezuela
F5	Refundable	Non-Refundable	Denmark
FJ	Refundable	Non-Refundable	Fiji
FN	Refundable	Non-Refundable	Italy
FQ	Refundable	Non-Refundable	Cote D Ivoire
G1	Refundable	Non-Refundable	Malaysia
GM	Refundable	Non-Refundable	Gambia
GQ	Refundable	Non-Refundable	Equatorial Guinea
GS	Refundable	Non-Refundable	Comoros Islands
GY	Refundable	Non-Refundable	Guyana
HN	Refundable	Non-Refundable	Honduras
HT	Refundable	Non-Refundable	Haiti
IM	Refundable	Non-Refundable	El Salvador
IY	Refundable	Non-Refundable	Latvia
JM	Refundable	Non-Refundable	Jamaica
JY	Refundable	Non-Refundable	Nigeria
K7	Refundable	Non-Refundable	Saudi Arabia
KF	Refundable	Non-Refundable	Equatorial Guinea
KN	Refundable	Non-Refundable	St Kitts/Nevis
KQ	Refundable	Non-Refundable	Senegal
LC	Refundable	Non-Refundable	St Lucia
LN	Refundable	Non-Refundable	Switzerland
LR	Refundable	Non-Refundable	Liberia
LT	Refundable	Non-Refundable	Lithuania

LX	Refundable	Non-Refundable	Chile
LY	Refundable	Non-Refundable	Libya
MA	Refundable	Non-Refundable	Morocco PASSENGER SERVICE CHARGE
MA	Refundable	Non-Refundable	Morocco AIRPORT SECURITY TAX
MA	Non-Refundable	Non-Refundable	Morocco TICKET STAMP TAX
ML	Refundable	Non-Refundable	Mali
MR	Refundable	Non-Refundable	Mauritania
MW	Refundable	Non-Refundable	Malawi
MX	Refundable	Non-Refundable	Mexico
MZ	Refundable	Non-Refundable	Mozambique
N7	Non-Refundable	Non-Refundable	India
N9	Non-Refundable	Non-Refundable	Pakistan
NB	Refundable	Non-Refundable	Mali
NE	Refundable	Non-Refundable	Niger
NG	Refundable	Non-Refundable	Nigeria
NG	Refundable	Non-Refundable	Nigeria
NI	Refundable	Non-Refundable	Nicaragua
NJ	Refundable	Non-Refundable	Sao Tome/Principe
NS	Refundable	Non-Refundable	Somali
NV	Refundable	Non-Refundable	Norway
O2	Refundable	Non-Refundable	Egypt
O7	Non-Refundable	Non-Refundable	Jordan
OA	Non-Refundable	Non-Refundable	Oman
OB	Non-Refundable	Non-Refundable	Oman
OC	Non-Refundable	Non-Refundable	Oman
OD	Non-Refundable	Non-Refundable	Oman
OU	Non-Refundable	Non-Refundable	Costa Rica
P7	Refundable	Non-Refundable	Bangladesh
P8	Refundable	Non-Refundable	Bangladesh
PB	Refundable	Non-Refundable	Pakistan
PE	Refundable	Non-Refundable	Peru
PH	Refundable	Non-Refundable	Philippines
PI	Refundable	Non-Refundable	Nicaragua
PJ	Refundable	Non-Refundable	Panama
PK	Refundable	Non-Refundable	Pakistan
PQ	Refundable	Non-Refundable	Chad
PV	Refundable	Non-Refundable	Philippines
PY	Refundable	Non-Refundable	Paraguay
Q4	Refundable	Non-Refundable	Guinea
QG	Refundable	Non-Refundable	-
R1	Refundable	Non-Refundable	United Kingdom

RC	Refundable	Non-Refundable	Canada
RT	Refundable	Non-Refundable	Gabon
RU	Refundable	Non-Refundable	Russia
RV	Refundable	Non-Refundable	Gabon
RY	Refundable	Non-Refundable	Yemen
RZ	Refundable	Non-Refundable	Congo
SB	Refundable	Non-Refundable	Solomon Islands
SD	Refundable	Non-Refundable	Sudan
SL	Refundable	Non-Refundable	Sierra Leone
SS	Non-Refundable	Non-Refundable	South Sudan
ST	Refundable	Non-Refundable	Sao Tome/Principe
SV	Refundable	Non-Refundable	El Salvador
SY	Refundable	Non-Refundable	Syria
TD	Refundable	Non-Refundable	Chad
TF	Refundable	Non-Refundable	Sri Lanka
TG	Refundable	Non-Refundable	Togo
TI	Non-Refundable	Non-Refundable	Cote D Ivoire
TK	Refundable	Non-Refundable	Japan
TN	Refundable	Non-Refundable	Tunisia
TT	Refundable	Non-Refundable	Trinidad/Tobago
UW	Refundable	Non-Refundable	Vanuatu
UY	Refundable	Non-Refundable	Uruguay
VC	Refundable	Non-Refundable	St Vincent
VN	Refundable	Non-Refundable	Vietnam
VV	Refundable	Non-Refundable	Netherlands
WA	Refundable	Non-Refundable	Portugal
WS	Refundable	Non-Refundable	Samoa
XB	Refundable	Non-Refundable	Guatemala
XG	Refundable	Non-Refundable	Canada
XK	Refundable	Non-Refundable	Egypt
XL	Non-Refundable	Non-Refundable	Egypt
XO	Refundable	Non-Refundable	Mexico
XP	Non-Refundable	Non-Refundable	-
XQ	Refundable	Non-Refundable	Canada
XS	Non-Refundable	Non-Refundable	Sweden
XX	Refundable	Non-Refundable	Poland
YB	Refundable	Non-Refundable	Algeria
YF	Refundable	Non-Refundable	Finland
YL	Refundable	Non-Refundable	Lebanon
YN	Refundable	Non-Refundable	Venezuela
YR	Non-Refundable	Non-Refundable	Yemen

YS	Refundable	Non-Refundable	Colombia
YY	Refundable	Non-Refundable	Maldives
ZK	Non-Refundable	Non-Refundable	Argentina
ZW	Refundable	Non-Refundable	Zimbabwe
ZZ	Non-Refundable	Non-Refundable	-

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

