

# 阿提哈德信用凭证与退款

06 April 2021, 10:00 AM

请遵循以下准则帮助受 COVID-19 影响的旅客。请参阅我们的商业豁免政策以了解相关资格条件。

## 代理人需要进行的操作：

1. 取消旅客的预订。
2. 通知旅客可用的积分价值（机票价格）。
3. 理想情况下，请在重新预订期间使用有效的 PNR 以简化流程。如果不是，请在旅客决定再次旅行时新建预订。
4. 机票的价值将保留在 GDS 中，以供将来使用。

本政策适用于 2021 年 9 月 30 日或之前旅行受 COVID-19 影响的所有机票。

## 选项 1：机票改期

## 选项 2：阿提哈德信用凭证

## 选项 3：机票退款

## 选项 1：机票改期

将您手中的现有机票在 2021 年 9 月 30 日之前（含 9 月 30 日）操作改期，旅行日期可选择系统可预订范围内所有日期：

- 无更改费用
- 允许在相同区域内变更航线

- 无票价差额
- 机票必须在 EI 项中注明“INVOL CHANGE DUE COVID 19”
- 重新预订/重新出票只能选择原始机票出发日期以后的日期，不能提前到更早日期
- 如果旅客预订的航班正常起飞但产生误机，须支付误机费
- 不允许变更航线选择其他航空公司
- 团队票仅可获得标准积分，不会获得额外奖励积分

## 选项 2：阿提哈德信用凭证

旅客可以联系预订代理，取消其预订，并告知再次旅行的时间

- 将您手中的现有机票在 2021 年 9 月 30 日之前（含 9 月 30 日）操作改期，旅行日期可选择系统可预订范围内所有日期：
- 告知客人机票的未使用金额 + 奖励积分
- 无限次免费更改
- 改期需收取票价差额
- 允许在 EY 网络中变更航线
- 机票必须在 EI 项中注明“INVOL CHANGE DUE COVID 19”
- 重新预订/重新出票只能选择原始机票出发日期以后的日期，不能提前到更早日期
- 如果旅客预订的航班正常起飞但产生误机，须支付误机费
- 不允许变更航线选择其他航空公司
- 团队票仅可获得标准积分，不会获得额外奖励积分

有关阿提哈德信用凭证与退款更多信息

- 

### 1. 什么是阿提哈德信用凭证？

- 

凭借阿提哈德信用凭证，旅客可以灵活地将其机票保持有效状态，并选择在其他合适的时间旅行。

- 

- 

### 2. 谁有资格获得奖励信用凭证？

- 

持有于 2021 年 9 月 30 日或之前到期的阿提哈德航空机票的旅客有资格获得奖励信用凭证。奖励信用凭证可用于支付因票价差异而产生的任何其他收款。

- 

- 

### 3. 重新预订政策是怎样的？

- 
- 
- 2021 年 9 月 30 日之前预订
- 在旅行出发地和目的地范围内，选择前往航线网络覆盖的任意地点旅行
- 可选择免费更改航线、票价类型和客舱
- RBD 变更将产生票价差异
- 如果旅客在首次取消航班后的 12 个月内未使用阿提哈德信用凭证，则有权获得原票价的退款

**4. 阿提哈德信用凭证是否适用于通过阿提哈德航空预订，但持有由另一家航空公司出票的机票的旅客？**

不适用，阿提哈德信用凭证仅适用于阿提哈德航空出票的机票（以 607 开头）。是否可对其他航空公司出票的机票进行任何更改，由出票航空公司的商业豁免决定。

**5. 机票是通过旅行社或旅游运营商出票的，没有显示票价 - 仅在票价框中显示 IT/BT。此旅客是否有资格获得阿提哈德信用凭证？**

是的，所有阿提哈德航空机票持有者均可获得阿提哈德信用凭证。

**6. 旅客是否可以使用阿提哈德信用凭证前往其他目的地？**

可以。凭借阿提哈德信用凭证，旅客可以灵活地重新预订其行程。他们可以选择阿提哈德航线网络中的任意目的地。

**7. 即使当前机票不可退款且不可更改，是否也适用此情况？**

是的，所有阿提哈德机票都有资格。

**8. 阿提哈德普通机票的有效期为自出票日期或航班起飞日期起的 12 个月。此情况是否适用？**

不适用。只有在 2021 年 9 月 30 日之前重新预订机票，才会豁免普通机票有效期。根据豁免政策，可在机票过期之前在系统中重新出票，以延长机票的有效期。

**9. 如果过了机票有效期会怎样？**

不用担心。当旅客进行新的预订时，将免收任何变更费。如果相对于新旅程存在任何票价差异，才会收取相应费用。

**10. 是否可以使用阿提哈德信用凭证为其他人重新预订？**

不可以。只能为原始机票上显示的同一人重新预订该机票。

**11. 如果无法获取相同票价会怎样？**

不用担心。新旅程可以选择任何 RBD。如果存在票价差异，将会在预订新旅程时收取差额并重新出票。

**12. 机票最长有效期是多少？**

凭借阿提哈德信用凭证，可以在 2021 年 9 月 30 日之前重新预订机票。在 Sabre 中，任何机票在出票或已飞行后最长可保持 12 个月有效。请确保从系统中清除机票之前对该机票重新出票。

**13. 我可以通过阿提哈德信用凭证使用非自愿重新出票流程吗？**

不可以，该流程在此情况下不适用，不应使用该流程。但是，重新出票的机票必须注明“INVOL DUE COVID19”。

**14. 如果旅客在选择旅行时其婴儿变为儿童，或者儿童变为成人，该怎么办？**

不用担心。对于此后的新机票，可以直接使用原始机票的价值。重新出票时将会收取与儿童票价或与成人票价之间的差额。

**15. 现在实施了多项豁免，旅客是否可以选择使用多个选项？**

不可以，旅客只能选择一个选项以取消或更改其行程。

**16. 旅客同意将其机票用于将来的旅行日期，但后来决定要退款。可以这样做吗？**

如果旅客后来决定要退款，则将适用标准退款费用和原始票价规则（存在例外情况）。但是，如果旅客在首次航班取消日期起 12 个月后申请退款，则有资格获得全额退款。

**17. 如果新机票的价值低于原始机票会怎样？**

此选项适用于对具有相同或更高价值的机票的出票。如果新旅程的价值低于原始旅程，可以对机票重新出票，但不会退还差额。

**18. 此选项是否仅适用于直接通过阿提哈德进行的预订？**

不是的，此优惠适用于持有阿提哈德航空机票的所有旅客，而不论机票由谁出票。

**19. 旅行社需要采取什么行动？**

旅行社和旅游运营商可以使用相同的流程。保持机票对未来的旅行有效，在进行新的预订后，更换机票并免除相对于原始机票的任何适用变更费。如果产生票价差异，将扣除适用的奖励信用凭证，并向旅客收取余额。请记住注明“**INVOL EXCHANGED WITH BONUS CREDIT COVID19**”，以表明已使用了阿提哈德信用凭证。

**20. 一位旅客重新预订了新旅程，现在想要更改日期。是否可以？**

可以，您可以根据新票价的条款进行更改。

**21. 什么时候应取消原始预订？**

必须在原始出发日期之前取消所有航班，以避免产生误机费。

**22. 一位旅客已经旅行了部分旅程，他们是否有资格获得阿提哈德信用凭证？**

有，您仍然可以取消对旅程剩余部分的预订，然后在准备好后进行新的预订。要使用阿提哈德信用凭证，必须在 2021 年 9 月 30 日之前重新预订机票。该机票可以在任何航线上使用。免收所有变更费；可能会收取票价差额。

例如，原始机票 BKK-AUH-FRA-AUH-BKK 已经部分使用：BKK-AUH-FRA。旅客想要在以后旅行，但不确定何时。在 2021 年 9 月 30 日之前，旅客可以针对前往阿提哈德航线网络中的任意地点制定新的旅行计划，并选择预订 FRA-AUH-BKK。将免收所有变更费，但可能会收取票价差额。

**23. 进行新预订时，是否可以使用未使用的附加 EMD?**

可以将未使用的附加费用重新关联到同一航段的新机票，或者进行更换以匹配费率不同的新航线（如果适用）

**24. 我无法使用 AER/ATC 对新的行程重新定价。怎么办?**

您可以使用手动定价，忽略原始票价规则（如果已过期），并确保将旧机票的价值用于重新预订的票价/行程。

**25. 旅客的机票即将过期，但是他们不确定要在何时旅行。怎么办?**

您现在可以将机票出票到任何未来的日期，以使机票在系统中保持有效。旅客准备好开始旅行时，可以再次重新出票。

**26. 我可以自行重新关联 EMD 吗?**

可以。如果您有任何问题，可以随时致电我们的联络中心

## 27. 如何对已部分使用的机票应用/计算阿提哈德奖励信用凭证?

将新票价的 NUC 级别降低到等同于奖励信用凭证价值

**要使用阿提哈德信用凭证 + 奖励积分兑换机票:**

- 1.取消预订，并使用“OTH”、“RU”或有效指令和未来日期（例如 2021 年 6 月 30 日）使其保持预订的有效状态
- 2.当旅客准备重新预订时，请预订新的航班 - 新的航班可以是原来的航线，也可以是不同的航线
- 3.根据当前票价、税金、费用和附加费为新航班定价
- 4.将奖励积分价值转换为您的当地货币
- 5.比较原始机票的总价和新的价格
- 6.从附加收款额 (ADC) 中扣除奖励积分价值

7.为机票注明“**INVOL REISSUE DUE COVID19 FLIGHT CANCELLATION**”。

8. 当新机票价格等于或低于原始机票价格时，阿提哈德积分奖励不适用

非自愿重新出票的机票必须在 EI 项中注明“**INVOL**”及重新出票的原因（例如，“**INVOL REISSUE DUE COVID19 FLIGHT CANCELLATION**”）如果没有这样做，将会导致产生 **ADM**（代理人借项通知单）。

#### 有关阿提哈德信用凭证 + 奖励积分的更多信息

- 阿提哈德积分 + 奖励积分适用于阿提哈德航空的所有机票 (607)
- 奖励积分基于已出票的原始机票旅程
- 换开客票时不可使用 **AER** 或 **ATC** 的自动换开功能。价格必须手动录入
- 当新机票额外收取的费用（**ADC**）大于奖励积分时，在扣除相应的奖励积分后，多出的部分应向旅客收取
- 当新机票额外收取的费用（**ADC**）小于奖励积分时，**ADC** 部分则视为 0。目前系统技术原因无法将剩余部分转结
- 在此处所示的预订和出票期内，正常票价规则不适用
- 如果旅客预订的航班正常起飞但产生误机，须支付误机费
- 本政策适用于已取消其旅程并保存其机票作为信用凭证的旅客
- 奖励积分只能使用一次
- 已经被换开或是退款的机票不适用于此政策。但是对于准备再次换开的客票可适用此奖励积分政策
- 不适用于团队票

### 选项 3: 机票退款

仅当原机票中至少有一段阿提哈德航班取消时，才支持退款且不收取任何罚款

#### a) 随时退款

- 适用于从位于下列国家/地区的代理人购买的机票
- 澳大利亚
- 加拿大
- 美国
- 适用于从下列国家/地区始发的机票
- 欧盟（包括瑞士）
- 英国
- 仅对未使用的机票部分进行退款
- 仅当航班由 EY 取消时，才支持退款且不收取任何罚款，否则原始机票需要按正常退款规定收取退票费
- 退款将在申请后的 45 天内处理并原路退回
- 如果旅客预订的航班正常起飞但产生误机，须支付误机费

在下列情况下，旅客也有权获得退款：

- 自 2020 年 10 月 1 日起，对于原始旅行日期为 2020 年 10 月 1 日或之后的所有未来预订，如果预订中的航班被取消，将允许进行退款。
  - 如果旅客在进行 COVID-19 PCR 检测后的结果为阳性，或者由于政府规定限制旅行而导致旅客无法旅行，则旅客将有权获得全额退款。\*\*
- \*\*如果旅客因 COVID-19 检测结果为阳性而无法飞行，则必须按照相应国家/地区规定，出示其 COVID-19 PCR 检测结果为阳性的证明，才能获得退款，即必

须在其航班起飞前的 **48-96** 小时内由政府批准的机构进行检测。如果旅客由于其出发地或目的地政府的旅行限制而无法旅行，如 [etihad.com/destinationguide](https://www.etihad.com/destinationguide) 上所述，则可以在航班起飞前最长 **14** 天内申请退款。

代理人必须向该地区最近的销售办事处发出电子邮件请求，并附上阳性结果的副本。一旦豁免获得批准，将提供豁免代码，代理人必须更新该代码以及 **BSP** 申请中的退款请求。

因航班取消无法转机而退款的机票，必须在 **EI** 项中注明“**REFUND**”及退款原因（例如，“**REFUND DUE FLIGHT CANCELLATION/MISCONNECTION**”）。

#### **b) 12 个月后退款**

- 适用于从所有其他国家/地区出发的旅行
- 仅在原始机票中的首个航班取消日期起 **12** 个月后处理申请
- 如果航班不是由 **EY** 取消的，则必须按 **GDS** 退款规定正常收取退票费
- 仅适用于状态为“**OPEN**”的机票
- 将仅对未使用的机票部分进行退款
- 退款将在申请后的 **45** 天内处理并原路退回
- 如果旅客预订的航班正常起飞但产生误机，须支付误机费

从 **2020 年 8 月 25** 日起，全球分销系统 (**GDS**) 自动退款已经重新启用。您也可以通过您的 **GDS** 处理电子机票和 **EMD** 的退款。

