

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 ——20211018

<文件编号: CAN2021041>

尊敬的代理人,

感谢您对阿联酋航空的关注与支持。阿联酋航空由于 COVID-19 影响实施的退/改/留规定有以下重要更新, 请务必关注。

更新部分已经用黄色标明。

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。
4. 在办理登机手续时一旦发现乘客持有伪造的新冠病毒检测报告，此客票将不再适用本文中的退改留规定。

机场相关部门会将客票票联挂起，并在客票中备注。

当代理人/旅行社/阿联酋航空内部工作人员发现客票被挂起时，请确认挂起原因之后，再进行正确的退改留操作。

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 2022 年 05 月 31 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) 允许变更到系统可显示范围内里任何日期。

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，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。

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。

➢ 如果原客票的票联还有 OPEN 状态的，那么自 2021 年 04 月 08 日（含）起，在原客票出票日起 760 天保持 OPEN 状态的基础上，多增加 365 天来保持 OPEN 状态。但请代理人务必在原客票出票日期 760 天内换开客票使得保持 OPEN 状态的有效期延长，或者尽快退票。以免过期后无法提取票面。

➢ 原客票中 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）

3. 对于一张去程头等或商务舱已使用完且回程经济舱未使用的客票

例如：BJS-J-DXB-J-JNB//CPT-Y-DXB-Y-BJS，已使用去程商务舱且未使用回程经济舱，则

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客票往返运价，则

未使用客票的价值 = （未使用回程 NUC 值对应的运价）+ （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）

条件 2:

客票出票日期在 2020 年 10 月 01 日（含）至 2021 年 10 月 11 日（含）期间，至少有一个票联出发日期在 2022 年 05 月 31 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。

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，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。

- 退票：

1) 与条件 1 中退票规定一致。

2) 如果原客票的出票日期在 2020 年 10 月 1 日（含）至 2021 年 03 月 31 日（含）之间，票联还有 OPEN 状态的，那么自 2021 年 04 月 08 日（含）起，在原客票出票日起 760 天保持 OPEN 状态的基础上，多增加 365 天来保持 OPEN 状态。但请代理人务必在原客票出票日期 760 天内换开客票使得保持 OPEN 状态的有效期延长，或者尽快退票。以免过期后无法提取票面。

如果原客票的出票日期在 2021 年 04 月 01 日（含）之后，票联还有 OPEN 状态的，那么自原客票出票日起 760 天保持 OPEN 状态。

3) 与条件 1 中退票规定一致。

条件 3:

客票出票日期在 2021 年 10 月 12 日（含）之后，至少有一个票联出发日期在 2022 年 05 月 31 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) 当路线不变，舱位（头等舱/商务舱/经济舱）里的子舱位不变，季节性不变，仅变更航班的日期，那么免收客票换开手续费/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。
 - 需要补交新票中出现新的税种或增加的税值。
 - 季节性（CAT03）差价不豁免。
 - 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。

1) 除以上情况，如果变更路线，升较高子舱位，升舱，变更季节性，免收客票换开手续费，但需要收取可能产生的运价/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。
- 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。

3), 4), 5), 6), 8) : 与条件 1 中列出的规定一致。

7): 与条件 2 中列出的规定一致。

9) 误机 (No-Show) :

- 请按照 GDS 中运价限制条件, 收取适用的手续费。
- 在发生误机后, 如果乘客提出变更的要求, 那么误机后手续费与未误机的手续费是不同的。
比如: 变更原本是不收手续费的, 但由于发生过 No-Show, 因此需要收取手续费。
- 请代理人提醒乘客: 如果不能乘坐航班, 至少在飞机起飞前 1 个小时取消预定, 避免客票联变成挂起状态, 因而产生不必要的费用。

• 退票:

误机 (No-Show) :

- 请按照 GDS 中运价限制条件, 收取适用的手续费。
- 在发生误机后, 如果乘客提出退票的要求, 那么误机后手续费与未误机的手续费是不同的。
比如: 退票原本是不收手续费的, 但由于发生过 No-Show, 因此需要收取手续费。
- 请代理人提醒乘客: 如果不能乘坐航班, 至少在飞机起飞前 1 个小时取消预定, 避免客票联变成挂起状态, 因而产生不必要的费用。

- 1) 未使用的票联对应的价值可以退票。

客票出票日期在 2021 年 10 月 12 日（含）之后，如果发生误机，将收取适用的手续费；如果没有误机，则无手续费。

- 2) 也可以选择暂不退票，留作乘客本人以后使用。

如果原客票的出票日期在 2021 年 10 月 12 日（含）之后，票联还有 OPEN 状态的，那么自原客票出票日起 760 天保持 OPEN 状态。请在 760 天内使用完全部票联。

- 3) 举例：与条件 1 中退票规定一致。

客票出票日期在 2021 年 10 月 12 日（含）之后，如果发生误机，将收取适用的手续费；如果没有误机，则无手续费。

附录：关于税项是否可退的规定

请参考以下表格，以及通过航信系统中 XS FSU 或者 XS FXT 指令查看税项说明

举例：

XS

FSI/EK

S EK 362Y10JUL DXB0250 1435CAN0S

#DFJY#CACIOHERWMBUKQLTVX

01 YOWAE7 34997 CNY

INCL TAX

02 YLOWFAE1 21437 CNY

INCL TAX

*SYSTEM DEFAULT-CHECK EQUIPMENT/OPERATING CARRIER

*02*BRAND:ECO FLEXPLUS

*ATTN PRICED ON 16APR21*0956

FSKY/1E/3ZQLUSANYC1WY55/FCC=T/

XS FSQ 02

DXB

CAN YLOWFAE1

NVB

NVA10JUL22 35K

FARE AED 11820 EQUIV CNY 21040

TAX CNY 134AE CNY 63F6 CNY 200XT

TOTAL CNY 21437

10JUL21DXB EK CAN3218.29NUC3218.29END ROE3.672750

XT CNY 9TP CNY 9ZR CNY 164YQ CNY 18YR

ENDOS *NON-END/FLEX PLUS

RATE USED 1AED=1.77964578CNY

*AUTO BAGGAGE INFORMATION AVAILABLE - SEE FSB

*COMMISSION VALIDATED - DATA SOURCE TRAVELSKY

TKT/TL10JUL21*0650

COMMISSION 0.00 PERCENT OF GROSS

FSKY/1E/12DYMSQNYDK1W77/FCC=T/

XS FSU 02

FSU 02

FARE AED 11820 EQUIV CNY 21040

TAX CNY 134AE CNY 63F6 CNY 200XT

TOTAL CNY 21437

10JUL21DXB EK CAN3218.29NUC3218.29END ROE3.672750

XT CNY 9TP CNY 9ZR CNY 164YQ CNY 18YR

RATE USED 1AED=1.77964578CNY

----- SOLD IN PEK / TICKETED IN PEK -----

PU FARE BASIS CUR NUC AMT ELEMENT DESCRIPTION GI

01 YLOWFAE1 AED 3218.29 DXB-CAN EK /OW RTG EH

3218.29 - TOTAL NUC

CNY TAX LST CUR CODES TYP DESCRIPTION -----

9 AED AE TP+001 PASSENGER SECURITY AND SAFETY FEE

TAX 5TP*0110000

9

AED AE ZR+002 INTERNATIONAL ADVANCED PASSENGER INFORMATION FEE

TAX 5ZR*0125000

63

AED AE F6+002 PASSENGER FACILITIES CHARGE

TAX 35F6*0140000

134

AED AE AE+004 PASSENGER SERVICE CHARGE INTERNATIONAL

TAX 75AE*0115000

164

USD YQ *EK FUEL SERVICE FEE

TAX 164YQ*0800400*01

18

AED YR *EK FUEL SERVICE FEE

TAX 18YR*7103500*01

----- IATA RATES OF EXCHANGE USED IN FARE CALCULATION -----

3.672750 AED-ROE EFF 16APR21*16APR21

表格 1

附加费	全程未用	部分使用
YQ 燃油附加费	参看以上“规定具体内容 > 退票 > 举例”中内容。	
YR 分销附加费	自 2021 年 7 月 1 日起，YR 税项用于征收分销附加费。 如需判断是否可退，请参考《阿联酋航空公司（EK）关于征收分销附加费（YR）的操作指导》。	

表格 2

税项代码	全程未用	部分使用	征收此税项
6A 至 6Z	Non-Refundable	Non-Refundable	EK

表格 3

了解更多税项是否可退的问题，请点击[这里](#)。

附录：有关区域的定义 **(针对 2021 年 10 月 12 日（含）以后填开的客票，无需参考此表格)**

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, MIA
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(除 CAN)	BJS, SHA, HKG, DPS, JKT, OSA, TYO, PNH, SEL, KUL, CEB, CRK, MNL, SIN, BKK, HKT, TPE, HAN, SGN
中国大陆地区（仅 CAN）	CAN
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

举例：

根据以上区域的定义，假设原客票为 HAN-EK-K-DXB，如果需换开为 CAN-EK-K-DXB，那么需遵守“变更> 2)当变更后的客票点不在相同区域”段落中的规定操作客票。

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