



阿联酋航空公司 (EK) 非自愿变更 退票豁免政 策

<文件编号: CAN2022041>

尊敬的代理人，

感谢您对阿联酋航空的长期支持！

针对航变出现，导致乘客不能按照原航班计划旅行而做出的非自愿变更或退票，阿联酋航空 (EK) 在一定条件下为乘客提供以下便利：

适用条件：

1. EK 自营以及 EK 实际承运航班发生航变时
2. 所有阿联酋航空市场营收类的，里程兑换的预定以及客票。
3. 不适用其他航司票证上其他航司航变的情况。
4. 如任何国家/地区有特定的法律或法规，则将优先于本规定。

航变的种类：

种类一： 起飞前 72 小时以内发生的，由于技术原因，天气，医疗急救，政治动荡等原因造成的航班取消，延误。

种类二： 起飞前 72 小时以外发生的，由 EK 根据实际情况而有预先计划调控的航变，例如由于航

路关闭造成的航班时刻变化，航班取消，班次减少，最短转机时间改变，起降时间改变。

种类三： 发生在当地航站的不在 EK 可控范围的航变，例如某 EK 营运的城市/地区当地发生了自然灾害，政治动荡，罢工，当地政府正式发布了健康/旅行限制等事件导致的即使航班还在营运但是乘客不能顺利出行的情况。针对此类别航变，请代理人联系客户经理来特殊申请。

非自愿更改的豁免政策：

更改方式		政策规定	更改细则
1	更改日期	允许重新预定在从原旅行日期开始计算 10 天内，同一客舱内的任何子舱位上，或者	在换开客票时，原客票的 FC 项和运价基础保持不变，并在 EI 项中注明 “INVOL REBOOKED AUTH RO REVOPS”
		允许重新预定在从原旅行日期开始计算 10 天以外至机票有效期内，同一客舱内相同子舱位。	
2	更改路线	换开到相同区域里（附件 1.）的 EK 承运航班的路线时，无需支付额外费用，预定舱位规则同上。	在换开客票时，原客票的 FC 项和运价基础保持不变，并在 EI 项中注明 “INVOL RE-ROUTEAUTH RO REVOPS”
		特殊情况需要换开线路到其他航司时，请联系呼叫中心来确认	
3	退票	全程未用，100% x（全程运价+全程 YQ）+ 未使用的且可退的税	退票时请备注： INVOL REFUND
		部分使用，50% x（全程运价+全程 YQ）+ 未使用的且可退的税	
		*四航段票联客票，若第一二三联已用，第四联未用，则不可退票	

*此中文版本仅供了解大概框架，如有更新恕不另行通知，更多政策细节请与我们联系。

附件 1.

Region	City
Africa	ABJ, ABV, ACC, ADD, ALG, CAI, CPT, CMN, CKY, DSS, DAR, DUR, EBB, HRE, JNB, KRT, LOS, LAD, LUN, NBO, TUN
Australasia	AKL, BNE, MEL, PER, SYD

Europe	AMS, ATH, BCN, BHX, BLQ, BRU, BUD, CPH, DUB, DUS, FRA, GVA, GLA, HAM, IST, LCA, LIS, LHR, LGW, STN, LYS, MAD, MLA, MAN, MXP, DME, MOW, MUC, NCL, NCE, OSL, CDG, PRG, FCO, LED, ARN, VCE, VIE, WAW, ZRH
Far East	DPS, BKK, CEB, CRK, CAN, HAN, SGN, HKG, CGK, KUL, MNL, KIX, HKT, ICN, SIN, TPE, NRT
Gulf and Middle East	AMM, BGW, BAH, BSR, BEY, DMM, DXB, JED, KWI, MED, MCT, RUH, IKA, TLV
Indian Ocean Islands	CMB, MLE, MRU, SEZ
North America	BOS, ORD, DFW, IAH, LAX, MEX, MIA, JFK, EWR, MCO, SFO, SEA, YYZ, IAD
South America	EZE, GIG, GRU
West Asia	AMD, BLR, MAA, DEL, DAC, HYD, ISB, KHI, COK, CCU, LHE, BOM, PEW, SKT, TRV

涉及因其他航司航变引起的阿联酋航空机票变更或退票，以及其他未尽之情况，请与阿联酋航空中国呼叫中心联络(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

中国呼叫中心：400 8822 380

销售部：86 (20) 8510 3288

传真：86 (20) 3839 6088

网址：www.emirates.cn