

## Внесение изменений в билет

# Etihad Airways

Изменения в политике компании от 03 октября 2021 г.

Будущее бронирование

Текущее бронирование

### Гибкие даты вылета

Разрешены неограниченные изменения дат вылета для всех новых билетов. Если гости не смогут воспользоваться билетом, они получают Кредит Etihad. Учитывается разница в тарифах.

ЕСЛИ БИЛЕТ ВЫПИСАН НА ДАТЫ ДО 31 МАЯ 2022\*, мы предлагаем следующие опции:

#### Бесплатно изменить рейс

Меняйте дату вылета **до 31 мая 2022** и путешествуйте по любому направлению нашей маршрутной сети без ограничений по дате вылета

##### Политика:

- Количество изменений не ограничено
- Сбор за изменения не взимается

##### Вынужденные изменения \*

- Разница в тарифах не взимается для рейсов, переоформленных в оригинальном классе бронирования (RBD) или в следующем доступном классе в том же салоне
- Изменение маршрута допускается в пределах маршрутной сети EY, разница в тарифах не взимается в пределах одной зоны маршрутов

##### Добровольные изменения

- Разница в тарифах не взимается, если изменения сделаны до 31 мая 2022 в оригинальном классе бронирования (RBD)
- При добровольном изменении маршрута разница в тарифах взимается во всех случаях
- Разница в тарифах взимается во всех остальных случаях

#### Аннулировать рейс + Кредит ETIHAD

Аннулируйте рейс и используйте оплаченную стоимость для следующего путешествия.

##### Политика:

- Оформите билет до 31 мая 2022
- Гости могут изменять направление, тип тарифа и класс обслуживания – ограничения отсутствуют
- Сбор за изменения не взимается
- Если Кредит Etihad не использован в течение 12 мес. после отмены первого рейса, можно получить возврат изначально оплаченной стоимости билета.

##### Вынужденные изменения \*

- Разница в тарифах не взимается для рейсов, переоформленных в оригинальном классе бронирования (RBD) или в следующем доступном классе в том же салоне
- Разница в тарифах взимается во всех остальных случаях

##### Добровольные изменения

- При добровольном изменении маршрута разница в тарифах взимается во всех случаях
- Разница в тарифах взимается во всех остальных случаях

#### Полный возврат средств

Гости могут получить полный возврат средств.

##### Политика:

- Разрешены возвраты по всем билетам с оригинальной датой вылета 1 октября 2020 и позже в случае отмены какого-либо полётного сегмента.
- Если гость имеет положительный результат ПЦР-теста на COVID-19 или в случае отмены рейса в связи с правительственными ограничениями, он может воспользоваться полным возвратом средств.\*\*

\* Вынужденный обмен возможен в случае отмены рейсов авиакомпанией Etihad; правительственных ограничений на объем перевозки, что привело к отмене рейсов или изменениям в расписании

\*Для всех билетов на рейсы с оригинальной датой вылета после 31 мая 2022 действуют стандартные условия бронирования.

\*\*Если гость имеет положительный результат теста на COVID-19 и не может воспользоваться перелетом, для получения возврата средств ему необходимо предоставить положительный результат теста, выполненного в одобренном правительством медицинском учреждении в соответствии с требованиями страны назначения, т.е. за 48-96 часов до вылета. Если гость не может вылететь в связи с правительственными ограничениями, за возвратом можно обратиться не ранее, чем за 14 дней до вылета рейса. Данная политика может быть изменена.

Choose Well.

## Правила и условия

Если ваши клиенты планируют лететь с Etihad Airways, они могут перебронировать свой рейс бесплатно или использовать стоимость своего билета в качестве кредита для своей следующей поездки.

Zone	Airports
1	JFK,ORD,LAX,IAD,YYZ
2	LHR,MAN,DUB BRU,MUC,DUS,FRA,AMS,GVA,ZRH,CDG MAD,BCN,AGP FCO,MXP MSQ,DME,NQZ,ATH,IST,BEG CMN,RBA
3	AMM,BEY,GYD NBO,HBE,CAI,LOS KRT,JNB
4	SEZ,MLE
5	BAH,JED,RUH,DMM,MCT,SLL,KWI
6	AUH
7	DEL,BOM,AMD,HYD,MAA,BLR,CCJ,COK,TRV,CCU KTM,CMB,KHI,LHE,ISB
8	HKG,SEL,NRT,NGO MNL,BKK,HKT,KUL,JKT,SIN
9	PEK,PVG,CTU
10	BNE,SYD,MEL

## Как работает Кредит Etihad

Кредит Etihad может использоваться для всех неиспользованных билетов Etihad Airways с оригинальной датой вылета до 31 октября 2021 года включительно без ограничений по дате вылета. Пожалуйста, убедитесь, что в PNR внесена информация «Invol change due COVID-19».

При обслуживании клиентов, затронутых ситуацией COVID19, туристические агенты должны следовать приведенным ниже инструкциям.

Что необходимо сделать незамедлительно:

1. Отменить бронирование гостя
2. Сообщить гостю о стоимости доступного кредита
3. Лучше сохранить PNR в течение периода переоформления билета чтобы упростить процесс. В противном случае создайте новое бронирование, когда гость будет готов снова отправиться в путешествие.
4. Стоимость билета будет храниться в GDS для дальнейшего использования

### Изменение бронирования

Если ваши клиенты знают дату своего следующего путешествия, они могут изменить дату вылета в билете бесплатно. Они также могут изменить направление на любое из маршрутной сети Etihad. Дата их перелета должна быть изменена не позднее 31 мая 2022.

- **Если изменение вынужденное** (в случае отмены рейса авиакомпанией, правительственных ограничений и если предложенные авиакомпанией альтернативные рейсы не подходят пассажиру):
  - количество изменений не ограничено
  - штраф за изменение и разница в тарифах не взимается, если билет переписан в оригинальном классе бронирования или в следующем доступном классе в том же салоне и той же зоне (см. таблицу слева). В всех остальных случаях взимается разница в тарифах
  - штраф за no show взимается, если пассажир имеет билет на рейсы, которые выполняются, а места не были сняты
  - При переписке билета вносите ремарку "INVOL CHANGE DUE COVID 19"
  - Переоформление билета на другие авиакомпании невозможно
- **Если изменение добровольное :**
  - количество изменений не ограничено
  - штраф за изменение не взимается
  - разница в тарифах не взимается, если билет переписан в оригинальном классе
  - Разница в тарифах взимается во всех остальных случаях, в том числе при изменении маршрута независимо от RBD
  - штраф за no show взимается, если пассажир имеет билет на рейсы, которые выполняются, а места не были сняты

- переоформите билет до 31 мая 22 включительно, ограничений по датам вылета нет
- количество изменений не ограничено
- штраф за изменение не взимается
- разница в тарифах не взимается, если изменение вынужденное
- разница в тарифах взимается во всех остальных случаях, в том числе при изменении маршрута независимо от RBD
- штраф за no show взимается, если пассажир имеет билет на рейсы, которые выполняются, а места не были сняты
- при переписке билета вносите ремарку "INVOL CHANGE DUE COVID 19"
- переоформление билета на другие авиакомпании невозможно

## Полный возврат средств

Если оригинальная дата вылета по билету – **до 1 октября 2020**, возврат будет осуществлен только спустя 12 месяцев с даты отмены рейса в билете. По билетам с оригинальной датой вылета **1 октября 2020 и позже** возврат можно запросить незамедлительно.

### Возврат без штрафа возможен если:

- один из рейсов Etihad в билете был отменен авиакомпанией
- у гостя положительный ПЦР - тест за 48-96 часов до вылета, полученный в одобренном государственном медучреждении\*
- введены правительственные ограничения и запреты на перелеты\*\*
- если возврат осуществляется по какой-либо другой причине, применяются стандартные правила тарифа по возврату
- возврат может быть осуществлен только если билет имеет статус 'OPEN'
- возврату подлежит только неиспользованная часть билета и неиспользованный EMD
- Возврат будет осуществлен в течение 45 дней с момента его запроса тем же способом, что и способ оплаты

\*Если у гостя положительный результат ПЦР – теста на COVID-19 и он не может путешествовать, для получения возврата он должен предоставить положительный результат теста и регулирующий документ страны прилета.

\*\* Информация, доступная на [etihad.com/destinationguide](http://etihad.com/destinationguide) считается корректным источником для определения ограничений/запретов на путешествия. Если гость имеет кредит Etihad и не может путешествовать в силу действующих государственных ограничений/запретов, возврат может быть запрошен максимум за 14 дней до даты вылета.