

Etihad Havayolları ile Uçuşunuzu değiştirin

GLOBAL POLİTİKA GÜNCELLEME: 3 Ekim 2021

GELECEK UÇUŞ

MEVCUT UÇUŞ

GELECEK UÇUŞ İÇİN ESNEKLİK

Seyahat sistemi aralığı için tüm yeni uçuşlarda sınırsız tarih değişikliğine izin verilir. Konuk seyahat edemiyorsa Etihad Kredisi alacaktır. Ücret farkı uygulanır.

31 Mayıs 2022* VE ÖNCESİ SEYAHAT BİLETLİ MİSAFİRLER İÇİN SEÇENEKLER

ÜCRETSİZ UÇUŞ DEĞİŞİKLİĞİ

31 Mayıs 2022'den önce yeniden rezervasyon yapın ve seyahat sistemi içinde herhangi bir varış noktaa seyahat edin.

Politika detayları:

- Birden fazla değişikliğe izin verilir
- Değişiklik ücreti yoktur

İstemsiz değişiklikler★

- Aynı kabin ve bölge içinde aynı sınıf veya mevcut olan en düşük sınıfta ücret farkı uygulanmaz
- EY ağı içinde parkur değişikliğine izin verilir ve aynı seyahat bölgesi içinde ücret farkı alınmaz
- Diğer tüm yeniden rezervasyon senaryoları için ücret farkı uygulanır

Gönüllü değişiklikler

- Aynı RBD / rezervasyon sınıfı içinde 31 Mayıs 2022 tarihine kadar yeniden rezerve edilen uçuşları için ücret farkı yoktur
- Gönüllü parkur değişikliği için, tüm senaryolarda ücret farkı alınmalıdır.
- Diğer tüm yeniden rezervasyon senaryoları için ücret farkı uygulanır

UÇUŞU İPTAL EDİP ETİHAD KREDİSİNE ÇEVİRME

Uçuşu iptal edin ve değeri misafirinizin bir sonraki seyahati için kullanın..

Politika detayları:

- 31 Mayıs 2022'ye kadar rezervasyon yapın
- Misafirler, rotayı, ücret türünü ve kabini değiştirme konusunda tamesneklige sahiptir.
- Değişiklik ücreti yoktur
- İlk iptal edilen uçuştan 12 ay sonra Etihad Kredisi kullanılmazsa, konuklara orijinal bilet değeri kadar iade hakkı verilir - para iadesi durumunda bonus kredisi verilmez

İstemsiz değişiklikler★

- Aynı kabin ve bölge içinde aynı sınıf veya mevcut olan en düşük sınıfta ücret farkı uygulanmaz
- EY ağı içinde parkur değişikliğine izin verilir ve aynı seyahat bölgesi içinde ücret farkı alınmaz
- Diğer tüm yeniden rezervasyon senaryoları için ücret farkı uygulanır

Gönüllü değişiklikler

- Gönüllü parkur değişikliği için, tüm senaryolarda ücret farkı alınmalıdır.
- Diğer tüm yeniden rezervasyon senaryoları için ücret farkı uygulanır

KESİNTİSİZ İADE

Konukların iade alma hakkına sahip olduğu durumlar.

Policy details:

- Rezervasyon tarihi 1 Ekim 2020 veya daha sonra orijinal seyahat tarihi olan uçuşlardan herhangi birinin iptal edildiği tüm rezervasyonlar için para iadesine izin verilir.
- Bir Misafir, COVID-19 PCR testinin ardından pozitif sonuç verirse veya seyahatin hükümet düzenlemeleri tarafından kısıtlandığı ve misafirin seyahat edemediği durumlarda, tam para iadesi alma hakkı vardır.**

NOT:

★ Hükümet tarafından uygulanan, uçuş iptaline ve herhangi bir program değişikliğine yol açan kapasite azaltımları durumlarını da kapsayan, herhangi bir Etihad uçuş iptali için istem dışı değişiklikler geçerlidir.

*31 Mayıs 2022'den sonra planlanan uçuşlar için tüm biletler normal rezervasyon koşullarına tabidir.

**Bir misafirin COVID-19 PCR test sonucu pozitif ve uçamıyorsa, para iadesi almak için misafirin pozitif COVID-19 PCR test sonucunu ülke yönetmeliklerine uygun olarak sunması gerekir, örneğin uçuştan 48-96 saat önce onaylı bir devlet tesisinde yapılmış bir test sonucu. Konuk, bir devlet seyahat kısıtlaması nedeniyle seyahat edemiyorsa, iade, ucustan en fazla 14 gün önce talep edilebilir. Bu politika değişebilir.

COVID-19'dan etkilenen konuklara yardımcı olmak için lütfen bu yönergeleri izleyin. Uygunluk kriterleri için lütfen Ticari Feragat politikamıza bakın.

Hemen yapılacak işlemler:

1. Konuğun rezervasyonunu iptal edin.
2. Konuğa mevcut kredinin değerini bildirin.
3. İdeal olarak, süreci basitleştirmek için yeniden rezervasyon döneminde PNR'ı canlı tutun. Değilse, misafir tekrar seyahat etmeye karar verdiğinde yeni bir rezervasyon oluşturun.
4. Biletin değeri, ileride kullanılmak üzere GDS'de tutulacaktır.

Bu politika, 31 Mayıs 2022 tarihinde veya öncesinde seyahat için COVID-19'dan etkilenen tüm biletler için geçerlidir.

Seçenek 1: Bilet değişikliği

Seçenek 2: Etihad Kredisi

Seçenek 3: Bilet iadesi

Seçenek 1: Bilet değişikliği

Sistem aralığında seyahat için 31 Mayıs 2022 tarihinde veya öncesinde bileti yeniden düzenleyin.

Seçenek 1a: Değişim bileti: İstem dışı değişiklikler

Etihad uçuş iptalleri, bireysel yolcu iptaline yol açan hükümet trafından uygulanan kapasite azaltımları ve sunulan alternatiflerin uygun olmadığı durumlarda tarife değişiklikleri için geçerlidir.

Sistem aralığında seyahat için bileti 31 Mayıs 2022 tarihinde veya öncesinde yeniden düzenleyin.

Sınırsız cretsiz değişiklik

Aynı RBD'de yeniden düzenlenen biletler veya orijinal RBD mevcut değilse, aynı kabinde mevcut en düşük RBD için ücret farkı yok

Değişiklik creti uygulanmaz

Diğer tüm senaryolar için tahsil edilecek ücret farkı

İzin verilen aynı bölge içinde yeniden yönlendirme

Bilet, **"INVOL CHANGE DUE COVID 19"** ile onaylanmalıdır.

Misafir(ler)in, gerçekleşen ve no-show yapılan bir uçuş için rezervasyon yaptırması durumunda, no-show creti uygulanır.

Diğer havayollarına yeniden yönlendirme ve onay verilmesine izin verilmez

Grup rezervasyonları yalnızca standart kredi için uygundur, ek kredi geçerli değildir

Seçenek 1b: Bilet değişikliği: Gönüllü değişiklikler

Sistem aralığında seyahat için bileti 31 Mayıs 2022 tarihinde veya öncesinde yeniden düzenleyin.

Sınırsız ücretsiz değişiklik

Aynı RBD / rezervasyon sınıfı ve bölgesi içinde 31 Mayıs 2022 tarihine kadar yeniden rezerve edilen uçuşlar için ücret farkı yok

Değişiklik ücreti uygulanmaz

Diğer tüm senaryolar için tahsil edilecek ücret farkı

İzin verilen aynı bölge içinde yeniden yönlendirme

Bilet "**CHANGE DUE COVID 19**" ile onaylanmalıdır

Misafir(ler)in, gerçekleşen ve no-show yapılan bir uçuş için rezervasyon yaptırmaması durumunda, no-show ücreti uygulanır.

Diğer havayollarına yeniden yönlendirme ve onay verilmesine izin verilmez

Grup rezervasyonları yalnızca standart kredi için uygundur, ek kredi geçerli değildir

Seçenek 2: Etihad Kredisi

Misafir, rezervasyon acentesi ile iletişime geçebilir, rezervasyonunu iptal edebilir ve tekrar seyahat etmeye hazır olduklarında tavsiyede bulunabilir.

Sistem aralığında seyahat etmek için bileti 31 Mayıs 2022 tarihinde veya öncesinde yeniden düzenleyin

Biletin kullanılmayan değeri, bilet değeri olarak korunur

Sınırsız cretsiz değişiklik geçerlidir

Alınacak cret farkı

EY ağı içinde yeniden yönlendirmeye izin verilir

Bilet, **"INVOL CHANGE DUE COVID 19"** ile onaylanmalıdır.

Misafir(ler)in, gerçekleşen ve no-show yapılan bir uçuş için rezervasyon yaptırması durumunda, no-show creti uygulanır.

Diğer havayollarına yeniden yönlendirme ve onay verilmesine izin verilmez

Grup rezervasyonları yalnızca standart kredi için uygundur, ek kredi geçerli değildir

Seçenek 3: Geri deme

Cezasız iade, yalnızca bilet zerindeki Etihad Havayolları uçuşlarından en az birinin iptal edilmesi durumunda geçerlidir.

a) İstedığınız zaman iade yapın

Aşağıdaki ülkelerde bulunan seyahat acentelerinden satın alınan biletler için geçerlidir.

Avustralya, Kanada, Amerika Birleşik Devletleri

Aşağıdaki ülkelerden çıkışlı seyahat biletleri için geçerlidir

Avrupa Birliğı (İsviçre dahil), Birleşik Krallık

Yalnızca kullanılmayan bilet kısmının ve kullanılmayan EMD'nin değıeri iade edilir

Cezasız iade, yalnızca uçuşun EY tarafından iptal edilmesi durumunda geçerlidir, aksi takdirde orijinal biletin iade kuralları geçerli olacaktır.

Geri deme, orijinal ödeme şekline yapılan talepten sonraki 45 gün içinde işlenecektir.

Misafir(ler)in, geçekleşen ve no-show yapılan bir uçuş için rezervasyon yaptırmaması durumunda, no-show creti uygulanır.

Konuklar ayrıca geri ödeme alma hakkına sahiptir:

Orijinal seyahat tarihi 1 Ekim 2020 veya sonrasında olan ve rezervasyondaki uçuşlardan herhangi birinin iptal edildiğı gelecekteki tüm rezervasyonlar için geri ödemelere izin verilir.

Bir Konuk, COVID-19 PCR testinin ardından pozitif çıkarsa veya seyahatin hükümet düzenlemeleri tarafından kısıtlandığı ve misafirin seyahat edemediğı durumlarda, tam bir geri ödeme alma hakkına sahiptir.**

**Bir misafirin COVID-19 testi pozitif çıkarsa ve uamazsa, para iadesi almak için pozitif COVID-19 PCR test sonucunu ülke yönetmeliklerine uygun olarak sunmalıdır, yani test 48-96 saat yapılmış olmalıdır. onaylı bir devlet tesisinden uçuşlarından önce. Konuk, etihad.com/destinationguide adresinde belirtilen çıkış veya varış noktasındaki hükümet seyahat kısıtlamaları nedeniyle seyahat edemiyorsa, kalkıştan en fazla 14 gün önce para iadesi talep edilebilir.

Seyahat acenteleri, olumlu sonucun bir kopyası ile birlikte bölgedeki en yakın Satış Ofisine bir e-posta talebinde bulunmak zorundadır. Feragat onaylandıktan sonra, seyahat acentesi tarafından BSP uygulamasındaki iade talebi ile birlikte güncellenmesi gereken bir feragat kodu sağlanacaktır.

Uçuş iptalleri/yanlış bağlantılardan dolayı iade edilen biletler, ciro kutusunda iade nedeninin ardından REFUND ile onaylanmalıdır (örn. **REFUND DUE FLIGHT CANCELLATION/MISCONNECTION**).

b) 12 ay sonra iade

Diğer tüm ülkelerden yapılan seyahatler için geçerlidir

Talep, yalnızca bilet üzerindeki ilk iptal edilen uçuşun tarihinden itibaren 12 ay sonra işleme alınacaktır.

Uçuş EY tarafından iptal edilmemişse, orijinal biletin iade kuralları geçerli olacaktır.

Yalnızca kullanılmayan bilet kısmının ve kullanılmayan EMD'nin değeri iade edilir.

Misafir(ler)in, gerçekleşen ve no-show yapılan bir uçuş için rezervasyon yaptırmaması durumunda, no-show ücreti uygulanır.

İade, orijinal ödeme şekline yapılan talepten sonraki 45 gün içinde işlenecektir.

İade, BSP Refund Application üzerinden yapılmalıdır. BSP aracılığıyla iade talebi gönderirken GDS üzerinden iade işlemi yapmayın.

İptal olan uçuş kod paylaşımı ile farklı bir havayolunun uçuşu ise iade yapılmadan önce mutlaka Etihad yetkilisinden Waiver kodu talep edilmelidir ve işlem BSP link üzerinden yapılmalıdır. Aksi takdirde sistem sadece vergileri iade edecektir. Daha sonra ACM ile iade yapılsa da bilet tutarının 30% u kadar servis ücreti uygulanır.

Yalnızca 'OPEN' statüsündeki biletler için geçerlidir

Güncelleme açıklamaları " **COVID INVOL refund after 12 months**"

Tüm Küresel Dağıtım Sistemleri (GDS) aracılığıyla otomatik iadeler etkinleştirildi. Ayrıca, e-biletler ve EMD'ler için geri ödemeleri GDS'niz aracılığıyla da gerçekleştirebilirsiniz.

Etihad Kredisi hakkında daha fazla bilgi

Etihad Kredisi, tüm Etihad Havayolları biletleri için geçerlidir (607)

Kredi, orijinal biletli yolculuğa dayanmaktadır

Bu işlem için AER veya ATC gibi otomatik yeniden düzenleme işlemleri kullanılamaz - fiyat manuel olarak saklanmalıdır

Sistem aralığında seyahat için yeniden rezervasyon ve yeniden biletleme 31 Mayıs 2022'den önce yapılmalıdır.

Burada gösterilen rezervasyon ve biletleme dönemine uyulması koşuluyla normal ücret kuralları hariç tutulur.

Misafir(ler)in, gerçekleşen ve no-show yapılan bir uçuş için rezervasyon yaptırmaması durumunda, no-show ücreti uygulanır

Politika, seyahatlerini daha önce iptal etmiş ve biletlerini kredi olarak tutan misafirler için geçerlidir.

Grup rezervasyonları için uygun değildir

Etihad Kredisi Soru & Cevap

1. Etihad Kredisi Nedir?

Etihad Credit, konuklara biletlerini açık tutma ve kendilerine uygun başka bir zamanda seyahat etme esnekliği sağlar.

2. Yeniden rezervasyon politikası nedir?

- 31 Mayıs 2022'ye kadar rezervasyon yapın
- Seyahat sistemi aralığında ağıımız üzerinde herhangi bir yere seyahat edin
- Herhangi bir ücret ödemededen rota, ücret tipi ve kabin değiştirme seçeneği
- RBD'deki değişiklik için ücret farkı geçerlidir
- İptal edilen ilk uçuştan itibaren 12 ay içinde Etihad Kredisi kullanılmazsa, konuklara orijinal bilet değeri iade edilir.

3. Etihad Havayolları ile rezervasyon yaptıran ancak başka bir havayolu tarafından düzenlenmiş bir bileti olan misafirler için Etihad Kredisi mevcut mudur?

Hayır, Etihad Kredisi yalnızca Etihad Havayolları tarafından düzenlenen biletler (607 ile başlayan) için kullanılabilir. Diğer havayolları tarafından düzenlenen biletlerde herhangi bir değişiklik, düzenleyen havayolunun Ticari Feragatnamesi ile belirlenecektir.

4. Bilet, bir seyahat acentesi veya tur operatörü aracılığıyla düzenlendi ve ücret gösterilmez – yalnızca ücret kutusunda IT/BT'yi gösterir. Konuk Etihad Kredisi için uygun mu?

Evet, Etihad Kredisi tüm Etihad Havayolları bilet sahipleri için mevcuttur.

5. Misafirler farklı bir destinasyona seyahat etmek için Etihad Kredisini kullanabilir mi?

Evet. Etihad Kredisi, konuklara seyahatlerini yeniden rezerve etmeleri için tam bir esneklik sağlar. Etihad ağı içindeki herhangi bir hedefi seçebilirler.

6. Mevcut bilet iade edilemez ve değiştirilemez olsa bile bu geçerli midir?

Evet, tüm Etihad biletleri uygundur.

7. Etihad olağan biletin geçerlilik süresi, verilmiş veya gidiş uçuşu tarihinden itibaren 12 aydır. Bu hala geçerli mi? Hayır. Biletlerin 31 Mart 2022 tarihine kadar yeniden rezerve edilmesi durumunda normal bilet geçerliliğinden feragat edilecektir. Feragat politikasına uygun olarak geçerliliğini uzatmak için biletin süresi dolmadan sistemden yeniden düzenleyin.

8. Ücret geçerliliği sona ererse ne olur?

Bu iyi. Konuk yeni rezervasyonu yaptığında, herhangi bir değişiklik ücretinden feragat edilecektir. Yeni yolculuk için sadece varsa ücret farkı tahsil edilecektir.

9. Etihad Kredisini başkası adına yeniden rezervasyon yapmak için kullanılabilir mi?

Hayır. Bilet, yalnızca orijinal bilette gösterilen aynı kişi için yeniden rezerve edilebilir.

10. Aynı ücret mevcut değilse ne olur?

Bu iyi. Yeni yolculuk herhangi bir RBD'de olabilir. Bir ücret farkı varsa, bu ücret yeni seyahatin rezerve edildiği ve biletin yeniden düzenlendiği sırada tahsil edilecektir.

11. Biletin açık bırakılabileceği maksimum süre nedir?

Etihad Kredisini ile biletlerin 31 Mart 2022'ye kadar yeniden rezerve edilmesi gerekir. Sabre dahilinde, herhangi bir bilet, düzenlendikten veya uçtukten 12 ay sonrasına kadar kullanıma açık olacaktır. Lütfen sistemden silinmeden önce bileti yeniden düzenlediğinizden emin olun.

12. Etihad Kredisini ile INVOL bilet yeniden düzenleme sürecini kullanabilir miyim?

Hayır, bu durumda bu uygun değildir ve kullanılmamalıdır. Ancak, yeniden düzenlenen biletin "INVOL DUE COVID19" ile onaylanması gerekir.

13. Konuğun bebeği çocuk olursa ya da çocuk seyahat etmeyi seçtiğinde yetişkin olursa ne olur?

Bu iyi. Orijinal biletin değeri, daha sonra yeni bir bilete doğru kullanılabilir. Çocuk veya yetişkin ücreti arasındaki ücret farkı, yeniden düzenleme sırasında tahsil edilecektir.

14. Artık birden fazla feragat söz konusu olduğunda, konuklar birden fazla seçeneği kullanmayı tercih edebilir mi? Hayır, misafirler seyahatlerini iptal etmek veya değiştirmek için bir seçenek seçmelidir.

15. Misafir, biletini gelecekteki bir seyahat tarihi için kullanmayı kabul eder, ancak daha sonra para iadesi istediğine karar verir. Bu mümkün olacak mı?

Konuk daha sonra para iadesi istediğine karar verirse standart para iadesi ücreti ve orijinal ücret kuralları geçerli olacaktır (istisnalar geçerlidir). Ancak, ilk uçuşun iptal tarihinden itibaren 12 ay sonra para iadesi için başvururlarsa tam para iadesi almaya hak kazanacaklar.

16. Yeni biletin değeri orijinal biletin değerinden düşükse ne olur?

Bu seçenek, aynı veya daha yüksek değerdeki biletlerin yeniden düzenlenmesi için geçerlidir. Yeni yolculuk daha düşük bir değere sahipse, bilet yeniden düzenlenebilir, ancak kalan bakiye mevcut olmayacaktır.

17. Bu seçenek yalnızca doğrudan Etihad ile yapılan rezervasyonlara mı açık?

Hayır, bu teklif biletin nerede düzenlendiğine bakılmaksızın Etihad Havayolları biletine sahip tüm misafirlere açıktır.

18. Seyahat değişiminde ne gibi önlemler alınması gerekiyor?

Seyahat acenteleri ve tur operatörleri aynı süreci kullanabilir. Bileti gelecekteki seyahatler için açık tutun ve yeni rezervasyon yapıldığında bileti değiştirin ve orijinal biletten geçerli değişiklik ücretlerinden feragat edin. Ücret farkı oluşursa, ücret farkını misafirden tahsil edin. Etihad Kredisinin kullanıldığını göstermek için onay olarak “INVOL EXCHANGED” eklemeyi unutmayın.

19. Bir misafir yeni seyahati için yeniden rezervasyon yaptı ve şimdi bir tarih değişikliği yapmak istiyor. Mümkün mü?

Evet, yeni ücretin koşullarına göre değişiklik yapabilirsiniz.

20. Asıl rezervasyon ne zaman iptal edilmelidir?

No-show ücretinden kaçınmak için tüm uçuşlar orijinal kalkış tarihinden önce iptal edilmelidir.

21. Bir misafir zaten yolculuğun bir bölümünde seyahat etti, Etihad Kredisi için uygun mu?

Evet, yolculuğun geri kalanı için rezervasyonu iptal edebilir ve hazır olduğunuzda yeni bir rezervasyon yapabilirsiniz. Etihad Kredisini kullanmak için biletlerin 31 Mart 2022 tarihine kadar yeniden rezerve edilmesi gerekmektedir. Bilet herhangi bir rotada kullanılabilir. Tüm değişiklik ücretlerinden feragat edilecektir; ücret farkı uygulanabilir.

Örneğin, orijinal bilet BKK-AUH-FRA-AUH-BKK kısmen kullanılmış; BKK-AUH-FRA. Konuk daha sonra seyahat etmek istiyor, ancak ne zaman olduğundan emin değil. 31 Mart 2022'den önce misafir, Etihad ağındaki herhangi bir yere yeni seyahat planları yapabilir ve FRA-AUH-BKK rezervasyonu yapmayı seçebilir. Tüm değişiklik ücretlerinden feragat edilecek ve ücret farkı tahsil edilebilecektir.

22. Yeni rezervasyon yapıldığında kullanılmayan yardımcı EMD'ler kullanılabilir mi?

Kullanılmayan bir yardımcı, aynı sektör için yeni bilete yeniden ilişkilendirilebilir veya oran farkıyla (varsa) yeni rotayı eşleştirmek için değiştirilebilir

23. Yeni seyahat planını AER/ATC kullanarak yeniden fiyatlandıramıyorum. Ne yapmalıyım?

Orijinal ücret kurallarını göz ardı ederek (zaten süresi dolmuşsa) manuel fiyatlandırmayı kullanabilir ve eski biletin değerinin yeniden rezerve edilen ücret/güzergah için kullanılmasını sağlayabilirsiniz

24. Misafirlerin biletlerinin süresi dolmak üzere, ancak ne zaman seyahat etmek istediklerinden emin değiller. Ne yapmalıyım?

Biletin sistemde canlı kalması için biletinizi ileri bir tarihte yeniden düzenleyebilirsiniz. Misafir seyahat etmeye hazır olduğunda bilet yeniden düzenlenebilir.

25. EMD'yi kendim yeniden ilişkilendirebilir miyim?

Evet. Herhangi bir sorunuz varsa, lütfen İletişim Merkezimizi aramaktan çekinmeyin.