

سياسة التغييرات

يتم التخطيط لتغييرات جدول الرحلات أو تعديلات الرحلة غير المخطط لها التي تحدث قبل أكثر من 72 ساعة من موعد المغادرة المُجدول.

تغييرات جدول الرحلات المخطط لها

يشير "تغيير الجدول" إلى قيام شركة الطيران بتغيير وقت مغادرة الرحلة أو تاريخها أو رقمها أو إلغاء رحلة معينة بين تاريخ الإصدار (أو الحجز) وتاريخ السفر الفعلي.

التغييرات المُجدولة غير المخطط لها

يتم الإعلان عن التغييرات بشكل استراتيجي، ولكن التخطيط لإعادة الاستيعاب على متن الطائرات لا يتم بشكل مُسبق. يتم إصدار التنازلات التجارية فقط عندما ينحرف تغيير جدول الرحلات عن سياسة التغيير المُجدولة القياسية .

السياسة

يتم تزويد الضيوف الذين حجزوا على متن الاتحاد للطيران (وثيقة 607) بخيارات إعادة الحجز / الاسترداد غير الطوعي إذا تأثروا بالحالات التالية:

- المغادرة المبكرة أو المتأخرة بمقدار 120 دقيقة عن الموعد الأصلي
- تم تفويت رحلة الربط للضيف بسبب تغيير في جدول الرحلات.
- إلغاء الرحلة.
- تخفيض مستوى المعدات حيث يتم إعادة حجز الضيف إلى مقصورة أقل.

عندما يكون هناك تغيير في جدول الرحلات لحجز الاتحاد للطيران (مستند 607)، يجب أن يُقدّم للضيف الخيارات التالية:

- إعادة الحجز على رحلة بديلة
- طلب استرداد القيمة النقديّة

سياسة إعادة الحجز

بالنسبة إلى مسارات الرحلة الصادرة على تذكرة الاتحاد للطيران (607)، أعد حجز المدن الموضحة على التذكرة (مسارات الرحلة من وجهة الانطلاق إلى الوجهة) باستخدام أي من الخيارات التالية:

- a. أعد الحجز على رحلة أخرى تشغلها الاتحاد للطيران
- b. إعادة الحجز على متن رحلة أخرى تشغلها الاتحاد للطيران أو على متن رحلة مشتركة بالرمز المشترك مع الاتحاد للطيران c. إعادة الحجز على متن رحلة أخرى تشغلها الاتحاد للطيران أو على متن رحلة مع شركة طيران أخرى
- d. إعادة الحجز على متن رحلة غير تابعة للاتحاد للطيران أو ليست شريكة بالرمز من شركات الطيران الأخرى، طبقاً للسعر المُطبق والمسار وشركة الطيران المُحددة وفئات الحجز المماثلة

الشروط والأحكام:

1. يجب أن تتم إعادة الحجز على نفس درجة السفر (RBD) أو درجة السفر (RBD) الأدنى المتاحة في نفس مقصورة السفر التي تم حجز الضيف عليها في الحجز الأصلي دون رسوم أي إضافية
2. تخضع جميع عمليات إعادة الحجز أو إعادة حجز الإقامة لتوفر المقاعد على متن الرحلات، ويجب أن يتم ذلك في غضون سبعة أيام من تاريخ استئناف التشغيل.
3. يمكن تغيير تاريخ رحلة الذهاب ورحلة العودة للالتزام بمدة الإقامة حسب التذكرة الأصلية. ومع ذلك، يجب أن يتم ذلك في وقت إعادة الإصدار غير الطوعي للرحلة المتأثرة.
4. إن أي اضطراب بالتوقيت في رحلات الربط والمتابعة أو خلال فترة الترانزيت لا يؤدي إلى تفويت رحلة المتابعة القادمة، لا يؤهل لاسترداد نقدي للمدفوعات/إعادة حجز غير طوعي.
5. بالنسبة للخيار أ)، يمكن للضيف إما الحجز إلى نفس الوجهة أو أقرب مطار في نفس البلد/المنطقة ضمن شبكة وجهات الاتحاد للطيران. عندما يقبل الضيف تغيير المسار إلى مطار بديل، سيتعين عليه إجراء ترتيبات السفر الخاصة به. لن يتم توفير الإقامة الفندقية أو النقل الجوي أو النقل البري بين المطار البديل والوجهة النهائية للضيف. على سبيل المثال: إذا تمت إعادة حجز رحلة (أبوظبي- لندن هيثرو) إلى (أبوظبي-مانشستر) بسبب سوء الأحوال الجوية، يتعين على الضيف إجراء الترتيبات اللازمة للسفر من/إلى مطار هيثرو.
6. يجب التنازل عن أي رسوم إعادة إصدار مرتبطة بتغيير التاريخ أو تغيير مسار السفر للمرة الأولى فقط. بالنسبة لأية تغييرات لاحقة، ي تم تطبيق القواعد المطبقة على الأسعار. ومع ذلك، قد يتم تطبيق سياسة التنازل على أي تغييرات إضافية قد تحدث بسبب عدم بدء العمليات في المطار المتأثر .
7. إذا تمت إعادة الحجز في غضون 60 يوماً من إشعار تغيير جدول الرحلات، فسيتم إعادة إصدار التذكرة بدون أي رسوم. إذا تم إعادة الحجز بعد أكثر من 60 يوم أ من إشعار تغيير الجدول ولم تكن درجة الحجز الأصلية متاحة، فإعادة إصدار التذكرة مع احتساب فرق السعر وفقاً للقواعد المطبقة على الأسعار (تطبق الاستثناءات على المغادرين من دول الاتحاد الأوروبي، حيث يجوز للضيف إعادة إصدار التذكرة بشكل غير طوعي في أي وقت قبل المغادرة الأصلية). لا تطبق غرامة التغيير أو رسوم الخدمة (GSF).
8. لا تنطبق الخيارات ب)، ج) ود) على تذاكر ID/AD/FOC.
9. يجب إعطاء الأفضلية لحجوزات استرداد التذاكر لإعادة الحجز ضمن الخدمات الجوية للاتحاد للطيران، ومع ذلك، إذا لم يتوفر خيار مناسب على متن رحلات الاتحاد للطيران، فيجب استخدام الخيارين ب) و ج).
10. بالنسبة للضيفين الذين يحملون وثائق منفصلة، أعد حجز الضيف في أقرب وقت على متن إحدى رحلات الاتحاد للطيران أو إحدى الشركات الشريكة، في نفس درجة السفر (RBD) أو درجة السفر (RBD) الأدنى المتاحة في نفس مقصورة السفر التي تم حجز الضيف عليها في الحجز الأصلي فقط لجزء الرحلة المذكور على تذكرة الاتحاد للطيران، بدون أي رسوم إضافية.
11. يجب إعادة إصدار التذاكر المتأثرة بشكل غير طوعي مع تدوين الملاحظة التالية في خانة المصادقة/مرجع الحجز (PNR) مع الإشارة إلى السبب:
(a) تذاكر تم إعادة إصدارها في غضون 48 ساعة من موعد مغادرة الرحلة - **INVOL_EY123FLT CANCELLATION**
(b) تذاكر تم إعادة إصدارها لأكثر من 48 ساعة من موعد مغادرة الرحلة - **SKCHG - EY123 SKD CHANGE**
ملاحظة: يمكن تحديث النص المُسطّر حسب الحالة
12. بالنسبة لتغييرات جدول الرحلات التي يرسلها فريق نشر جدول العمليات قصيرة المدى ويتم تحديثها تلقائياً في مرجع الحجز (PNR)، لا يلزم تقديم التنازلات من خلال بوابة (WRS).
13. إذا كانت التذكرة الصادرة موجودة على مستند الاتحاد للطيران، فإن الاتحاد للطيران تسمح للوكالات بإعادة الإصدار بسبب تغيير جدول الرحلات .
14. إذا استخدمت مكاتب وكالة السفر/إصدار التذاكر خيار "تغيير جدول الرحلات" لحالات التغيير غير المُجدولة، فسيتم فرض الرسوم والتكاليف المطبقة على مكتب وكالة السفر/إصدار التذاكر من خلال ADM/E&O.
15. بالنسبة للضيفين الذين لديهم حجوزات على قائمة الانتظار أو لم يشتروا التذكرة، قم بإعادة الحجز على متن رحلة سفر أخرى تابعة للاتحاد للطيران في أي فئة حجز متاحة. وفي هذه الحالة، سيطبق سعر الحجز الجديد.
16. بالنسبة لحالات إغلاق المجال الجوي، قد يتم منح الضيف خيار استرداد الأموال أو الانتظار حتى يتم فتح المجال الجوي وإعادة الحجز وفقاً لذلك.
17. لا يُسمح بإعادة الحجز الغير طوعي لمسارات القطار/الحافلة إلى مسارات الطيران.

جدول إعادة التوجيه

Region	Airports
Americas	ATL, CLT, JFK, ORD, IAD, BOS, YYZ
United Kingdom & Ireland	LHR, MAN, DUB
Europe	BRU, MUC, DUS, FRA, AMS, GVA, ZRH, CDG, NCE, CPH, VIE, WAW, KRK, PRG, MAD, BCN, AGP, LIS, FCO, ATH, JTR, JMK, MXP
Central Asia	KZN, EVN, TBS, BAK, BUH, ALA, TAS, SVO, LED
Middle East	AUH, BAH, JED, RUH, DMM, ELQ, MCT, KWI, DOH, AMM, BEY, TLV, CAI, HBE, DBB, MED, IST, AYT
Africa	NBO, CMN, JNB, SEZ, ADD, ALG, TUN
Indian Subcontinent	DEL, BOM, AMD, HYD, MAA, BLR, CCJ, COK, TRV, CCU, CMB, KHI, LHE, ISB, MLE, JAI, PEW
Northeast Pacific	SEL, NRT, KIX, PKX, PVG, TPE, HKG
Southeast Pacific	MNL, BKK, CNX, DPS, HKT, HAN, JKT, KUL, KNO, KBV, SIN, PNH
Australia	SYD, MEL

سياسة إعادة القيمة النقدية للتذاكر

يمكنك عرض الاسترداد على الضيف رهناً بما إذا كانت التذكرة مستخدمة بالكامل أو جزئياً، أو غير مستخدمة بالكامل.

- **للتذاكر غير المستخدمة بالكامل:** قم باسترداد المبلغ بالكامل بما في ذلك جميع الضرائب (للاستثناءات، راجع الجدول الموجود في النقطة 7)، الرسوم والضرائب الإضافية. يُسمح باسترداد الأموال بدون أي رسوم طالما كانت هناك مسارات سفر تقع ضمن الفترة المتأثرة.
- **للتذاكر المستخدمة جزئياً (سعر تذكرة الذهاب والعودة):** استرداد الجزء غير المستخدم من التذكرة بدون غرامات أو رسوم إدارية، بالإضافة لاسترداد الضرائب غير المستخدمة.
- **للتذاكر المستخدمة جزئياً (سعر تذكرة رحلة ربط):** إذا استخدم الضيف مساراً واحداً فقط من الرحلة، قم باسترداد المسار غير المُستخدَم من الرحلة على أساس تناسبي لمسارات السفر، بالإضافة إلى الضرائب غير المستخدمة.
- يجب إعادة رسوم الوثيقة الإلكترونية المتنوعة (EMD) الإضافية غير المستخدمة/غير المستوفاة.
- رسوم الخدمة العالمية (GSF) أو رسوم تذاكر الناقل (OB) غير قابلة للاسترداد
- يمكن للضيوف الاتصال بمكتب الحجوزات الذي تم من خلاله شراء التذكرة الأصلية لمعالجة عملية استرداد الأموال.
- بالنسبة للتذاكر المشتراة في الولايات المتحدة أو إيطاليا، يُسمح بالاسترداد إذا كانت الرحلة مسيرة من قبل شركة طيران أخرى غير تلك المُحددة في التذكرة عند الشراء.
- مُدرج أدناه بعض الأمثلة على الضرائب الحكومية غير القابلة للاسترداد بعد البيع :

Country	Tax Code	Remarks
مصر	XL	غ ريرقابلة رللاس ليدادر بعد إصدار التذكرة ر
	Q7	غ ريرقابلة رللاس ليدادر بعد إصدار التذكرة ر
	S4	غ ريرقابلة رللاس ليدادر بعد إصدار التذكرة ر
المملكة العربية السعودية	E3	غ ريرقابلة رللاس ليدادر بعد إصدار التذكرة ر
القلب ر ير	PH	غ ريرقابلة رللاس ليدادر بعد 30 ريوماً من إصدار التذكرة ر. يمكن راس ليدادهار أثناء ر تطبيق ر (C24)
الولايات المتحدة	US/ZP/XF	غ ريرقابلة رللاس ليدادر للأسعار رلغ رير القابلة رللاس ليداد، رولكن ر يمكن راس ليدادهار أثناء ر تطبيق القاعدة ر (C24) ر أورتغي رير الجدول رلزم ي ن ر
الهند	K3	سيتمر اس ليدادر ضريبة ر (K3) رب لشطر أتر يُقدّم ر الطلب رل رل المواعيد رللهائية رللسنة رلالمالية رللهندية ر للاس رتمتد رللسنة رلالمالية رلر من ر1 ر أبريل رلر من ر1 ر سنة رلرمعينة ر لنر 31 رمارس رللسنة رلالتالية رلالموعد رللهائية ر يدادر النقد يرهور 31 ر أكتوبر ر ر علر سبيل رلالمثال رل بالنسبة رللتذاكر رللهادية رللاللسنة رلالمالية رلر 01 ر أبريل 2023 ر- ر 31 رمارس 2024، ريسمح رلر اس ليدادر ضريبة ر K3 رلر 31 ر أكتوبر 2024 ر.
باكستان	N9	غ ريرقابلة رللاس ليدادر بعد إصدار التذكرة ر
الأردن	O7	غ ريرقابلة رللاس ليدادر بعد إصدار التذكرة ر
جمهورية الدومينيكان	L8	غ ريرقابلة رللاس ليدادر بعد إصدار التذكرة ر
لبنان	YL	غ ريرقابلة رللاس ليداد، رولكن ر يمكن راس ليدادهار عند ر استخدام ر (C24)
إيران	I6	غ ريرقابلة رللاس ليداد، رولكن ر يمكن راس ليدادهار عند ر استخدام ر (C24)

يجب اعتماد التذاكر المستبدلة مع INVOL أو SKDCHG.

يجب إرسال طلب التنازل إلى فريق مبيعات الاتحاد للطيران إذا كان مرجع الحجز (PNR) لا يحتوي على سجل للجدول الآلي في السجلات ، عندما يتم إعادة إصدار التذكرة بسبب تغيير جدول الرحلات بواسطة شريك من شركات الطيران الداخلية أو شركات الطيران المشاركة بالرمز المشترك.

يجب إبلاغ الضيف بالشروط التالية إذا أصر على إجراء تغييرات على حجزه عبر مركز الخدمة الهاتفية:

- سيتم فرض رسوم الخدمة العالمية (GSF) على أي تغييرات في خط سير الرحلة/التذكرة.
- تُطبّق رسوم الخدمة العالمية (GSF) على كل تغيير لاحق.
- بعد التغيير، ستتولى الاتحاد للطيران الحجز ولن يتمكن وكيل السفر من الوصول إلى الحجز في المستقبل.

في حالة إجراء تغييرات على خط سير الرحلة، سيقوم وكيل الاتحاد للطيران بإدراج نص SSR OTHS Free Flow - يشير إلى سبب التغيير.

لن يتم قبول أي تغييرات على الحجوزات/التذاكر الصادرة عن وكيل سفر في المملكة المتحدة (UK).

سياسة تغييرات جدول الرحلات لرحلات الربط والتوقف (STPC)

قد تشمل الخيارات البديلة المقدّمة للضيوف رحلات الربط ثلاثية المسارات. يجب على الضيوف تولي ترتيبات الإقامة الخاصة بهم إذا اختاروا التوقف في أبوظبي بدلاً من المتابعة في رحلة ربط ثلاثية المسارات.