

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، سواء لرحلة الذهاب أو العودة أو الرحلة المتصلة.
- 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:

- أعد الحجز على رحلة أخرى تشغلها الاتحاد للطيران
- إعادة الحجز في رحلة أخرى تعملها الاتحاد للطيران ونفس حاملي الشراكة بالرمز EY أو حاملي الاتفاق الدولي EY* كما تم الحجز أصلاً

الشروط والأحكام:

1. يُسمح بإعادة الحجز غير الطوعي فقط حتى التاريخ اللاحق من بين التواريخ التالية:

- 60 يوماً من تاريخ إشعار تغيير جدول الرحلة، أو
- 60 يوماً قبل تاريخ المغادرة الأصلي

مثال

- تاريخ المغادرة الأصلي: 01 يونيو
- تاريخ إرسال إشعار تغيير جدول الرحلة: 01 مارس

60 يوماً من الإشعار ← 30 أبريل
60 يوماً قبل المغادرة ← 02 أبريل

بموعد أقصاه: 30 أبريل (وهو التاريخ الأقصى)؛ أي يُسمح بإعادة الحجز غير الطوعي حتى تاريخ 30 أبريل

- يجب معالجة أي طلب إعادة حجز يُستلم بعد هذا التاريخ كتغيير طوعي، وفق الشروط التالية:

1. إذا كانت فئة الحجز الأصلية متاحة، يُعاد إصدار التذكرة كإعادة إصدار غير طوعية باستخدام رمز أساس السعر الأصلي.
2. إذا لم تكن فئة الحجز الأصلية متاحة، يُعاد إصدار التذكرة مع احتساب أي فرق في السعر مطبق وفق قواعد السعر.
3. لا تُفرض أي غرامة تغيير أو رسوم خدمة.

استثناء: إذا كان تغيير الجدول الزمني يؤثر على مسار رحلة المغادرة من دولة في الاتحاد الأوروبي (مثل MUC-AUH أو MUC-AUH-BKK)، فيُسمح بإعادة الإصدار غير الطوعي في أي وقت قبل تاريخ المغادرة الأصلي.

2. يجب أن تتم إعادة الحجز على نفس درجة السفر (RBD) أو درجة السفر (RBD) الأدنى المُتاحة في نفس مقصورة السفر التي تم حجز الضيف عليها في الحجز الأصلي دون رسوم أي إضافية

3. تخضع جميع عمليات إعادة الحجز أو إعادة حجز الإقامة لتوفر المقاعد على متن الرحلات، ويجب أن يتم ذلك في غضون +/- 30 يوم من تاريخ استئناف التشغيل.

4. 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.

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. 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 المُتاحة في نفس مقصورة السفر التي تم حجز الضيف عليها في الحجز الأصلي فقط لجزء الرحلة المذكور على تذكرة الاتحاد للطيران، بدون أي رسوم إضافية.

8. 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

9. 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).

10. إذا كانت التذكرة الصادرة موجودة على مستند الاتحاد للطيران، فإن الاتحاد للطيران تسمح للوكالات بإعادة الإصدار بسبب تغيير جدول الرحلات.

11. 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.

12. 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 مُتاحة. وفي هذه الحالة، سيطبق سعر الحجز الجديد.

13. بالنسبة لحالات إغلاق المجال الجوي، قد يتم منح الضيف خيار استرداد الأموال أو الانتظار حتى يتم فتح المجال الجوي وإعادة الحجز وفقاً لذلك.
14. لا يُسمح بإعادة الحجز الغير طوعي لمسارات القطار/الحافلة إلى مسارات الطيران.

جدول إعادة التوجيه

المجموعة 1	المجموعة 2	المجموعة 3	المجموعة 4	المجموعة 5	المجموعة 6	المجموعة 7	المجموعة 8	المجموعة 9	المجموعة 10	المجموعة 11	المجموعة 12
ATL	LHR	MUC	MAD	WAW	KZN	BAH	NBO	DEL	SEL	MNL	SYD
CLT	MAN	DUS	BCN	KRK	EVN	JED	JNB	BOM	NRT	BKK	MEL
JFK	DUB	FRA	AGP	PRG	TBS	RUH	SEZ	AMD	KIX	CNX	
ORD	CDG	GVA	LIS	ROM	BAK	DMM	ADD	HYD	PKX	DPS	
IAD	AMS	ZRH	CMN	ATH	BUH	MCT		MAA	PVG	HKT	
BOS	BRU	CPH	TUN	MXP	TAS	KWI		BLR	TPE	HAN	
YYZ	NCE	VIE		BUH	MOW	DOH		CCJ	HKG	JKT	
YYC				TLV	LED	AMM		COK		KUL	
					AER	BEY		TRV		KBV	
						CAI		CCU		SIN	
						MED		CMB		PNH	
						IST		KHI			
						DAM		LHE			
						ELQ		ISB			
						AUH		MLE			
								JAI			
								PEW			
								KBL			

ملاحظات:

- يُسمح بإعادة التوجيه بين مطارات المجموعات 2 و 3 و 4 باستثناء CMN و TUN.
- يُسمح بإعادة توجيه CMN و TUN ضمن نفس المجموعة فقط (المجموعة 4).
- يُسمح بإعادة توجيه PRG, MXP و FCO ضمن المجموعتين 3 و 4.
- يمكن إعادة توجيه المجموعة 10 إلى مطارات المجموعة 11.
- يمكن إعادة توجيه مطارات المجموعة 11 ضمن نفس المجموعة فقط.

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، 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 الحجز 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	غير قابلة للاسترداد بعد إصدار التذكرة
	Q7	غير قابلة للاسترداد بعد إصدار التذكرة
	S4	غير قابلة للاسترداد بعد إصدار التذكرة
المملكة العربية السعودية	E3	غير قابلة للاسترداد بعد إصدار التذكرة
الفلبين	PH	غير قابلة للاسترداد بعد 30 يوماً من إصدار التذكرة. يمكن إستردادها أثناء تطبيق (C24)
الولايات المتحدة الأمريكية	US/ZP/XF	غير قابلة للاسترداد للأسعار الغير قابلة للإسترداد. ولكن يمكن إستردادها أثناء تطبيق (C24) أو تغيير الجدول الزمني
الهند	K3	سيتم استرداد ضريبة (K3) شرط أن يُقدّم الطلب خلال المواعيد النهائية للسنة المالية الهندية. تمتد السنة المالية من 1 أبريل من أي سنة معينة وتنتهي في 31 مارس من السنة التالية. الموعد النهائي للاسترداد المبلغ هو 31 أكتوبر. على سبيل المثال بالنسبة للتذاكر الصادرة خلال السنة المالية 01 أبريل 2023 – 31 مارس 2024، يُسمح باسترداد ضريبة K3 حتى 31 أكتوبر 2024.
باكستان	N9	غير قابلة للاسترداد بعد إصدار التذكرة
الأردن	O7	غير قابلة للاسترداد بعد إصدار التذكرة
جمهورية الدومينيكان	L8	غير قابلة للاسترداد بعد إصدار التذكرة
لبنان	YL	غير قابلة للاسترداد، ولكن يمكن استردادها عند استخدام (C24)
البرتغال	J9	غير قابلة للاسترداد للأسعار الغير قابلة للإسترداد. ولكن يمكن إستردادها أثناء تطبيق (C24) أو تغيير الجدول الزمني

الإجراء

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، سنتولى 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.