

变更政策

时刻表变更是指在预定起飞时间前 72 小时以上发生的计划内或计划外航班变更。

计划内的时刻表变更

航班时刻变更是指航空公司在航班出票（或预订）日期与实际旅行日期之间更改预定的起飞时间、日期、航班号，或者取消某个航班。

计划外的时刻表变更

变更将会做出郑重声明，但不会重新预先安排住宿。仅当时刻表变更偏离标准时刻表变更政策时，才会发出商业豁免。

政策

预订阿提哈德航空（607 文件）的乘客如果受到以下情况的影响，可以选择非自愿改签/退款：

- 出发时间早于或晚于原定时刻 120 分钟
- 旅客由于时刻表变更而错过中转。
- 航班取消。
- 设备降级，客人被重新预订到较低等级的客舱。

当阿提哈德航空预订（607 文件）的时刻表发生变化时，必须向乘客提供以下选项：

- 重新预订替代航班
- 申请退款

重新预订政策

对于阿提哈德 (607) 机票上的行程，使用以下任一选项重新预订机票（整个 O&D）上显示的城市：

- a. 重新预订另一个 EY 运营的航班
- b. 重新预订另一个 EY 和 EY* 代码共享
- c. 通过另一家 EY 和同一家联运 (OAL) 承运商重新预订
- d. 根据适用的票价、航线、特定承运商和相应的预订舱位，重新预订另一家 EY 和 EY* 代码共享/联运 (OAL) 承运商

条款和条件:

1. 重新预订必须在乘客最初预订的同一舱位的相同 **RBD** 或最低可用 **RBD** 上进行, 无需额外收费
2. 所有重新预订或重新安排座位均须视航班上的座位供应情况而定, 并且必须在重新开始运营日期的前后 7 天内完成。
3. 入境/出境日期可以更改, 以符合原机票的停留时间。但是, 必须在受影响航班非自愿重新出票时执行此操作。
4. 对于选项 **a)**, 客人可以通过 **EY** 运营的网络预订同一目的地或同一国家/地区内最近的机场。当乘客接受改道至备用机场时, 乘客需要自行安排旅行。在备降机场和乘客的最终目的地之间不提供酒店住宿、空中接送或地面交通服务。例如: **AUH - LHR** 航班因恶劣天气重新预订至 **AUH - MAN**, 乘客必须安排往返 **LHR** 的旅行。
5. 与日期更改或改道相关的任何重新出票费用仅在第一次时免除。对于任何后续的更改, 将应用票价规则。但是, 豁免政策可适用于因受影响机场未重新开始运营而可能发生的任何额外变更。
6. 如果在航班时间变动通知后的 60 天内重新预订, 机票将免费重新签发。
7. 如果在航班时间变动通知后的 60 天以上重新预订,
 - 当原预订舱位可用时, 将按原票价基础代码免费重新签发。
 - 当原预订舱位不可用时, 将按票价规则收取差价重新签发机票 (从欧盟国家出发的情况除外, 此时客人可在原出发时间前的任何时间免费重新签发机票)。
 - 不收取任何变更罚款或服务费 (GSF)。
8. 选项 **b)**、**c)** 和 **d)** 不适用于 **ID/AD/FOC** 客票。
9. 兑换预订应优先考虑重新预订 **EY** 服务, 但是, 如果 **EY** 上没有合适的选项, 则应使用选项 **b)** 和 **c)**。
10. 对于持有单独文件的乘客, 请尽早为乘客重新预订阿提哈德航空公司航班或合作伙伴航空公司的同一 **RBD** 或同一客舱的最低可用 **RBD** 门票无需额外费用。
11. 受影响的客票必须在非自愿的情况下重新出票, 并在签注框/**PNR** 中注明原因: **a)** 航班起飞后 48 小时内重新出票的机票 - **INVOL - EY123 FLT CANCELTION** **b)** 在航班起飞 48 小时以外重新出票的机票 - **SKCHG - EY123 SKD CHANGE** 注意: 下划线文字可根据实际情况更新
12. 对于由短期运营时刻表发布团队公告并在 **PNR** 中自动更新的时刻表变更, 不需要通过 **WRS** 提交豁免。
13. 如果出票的机票是阿提哈德航空机票, 则阿提哈德允许代理商根据时刻表变更重新出票。
14. 如果代理商/售票处针对非时刻表变更的情况使用“时刻表变更”选项, 将会通过 **ADM/E&O** 向代理商/售票处收取合适的费用。
15. 对于拥有候补预订或尚未购买机票的旅客, 请重新预订其他阿提哈德航空航班的任何可用舱位等级。需要支付新预订的票价费用。
16. 对于空域关闭的情况, 乘客可以选择退款或等到空域开放并相应地重新预订。
17. 不允许非自愿地将火车/长途汽车航段重新预订为航班航段。

变更航线表：

地区	机场
美洲	JFK、ORD、IAD、BOS、YYZ
英国和爱尔兰	LHR、MAN、DUB
东欧	SVO、LED
北欧	BRU、MUC、DUS、FRA、AMS、GVA、ZRH、CDG、NCE、CPH、VIE、WAW、PRG
西欧	MAD、BCN、AGP、LIS
南欧	FCO、ATH、JTR、JMK、MXP、IST、ATY
中东	AMM、BEY、TLV、CAI、HBE、DBB
GCC	AUH、BAH、JED、RUH、DMM、ELQ、MCT、KWI、DOH
非洲	NBO、CMN、JNB、SEZ
印度次大陆	DEL、BOM、AMD、HYD、MAA、BLR、CCJ、COK、TRV、CCU、CMB、KHI、LHE、ISB、MLE、JAI
东北太平洋	PVG、SEL、NRT、PKX、KIX
东南太平洋	MNL、BKK、HKT、KUL、JKT、SIN、DPS
澳大利亚	SYD、MEL

退款政策

您可以根据机票已全部或部分使用，或完全未使用的情况提供退款。

- 对于完全未使用的机票：退还包括所有税款在内的全部金额（例外情况请参阅表格 7），费用和附加费。只要有属于受影响期间的航段，就可以免费退款。
- 对于部分已使用的机票（往返票价）：退还未使用的机票部分，不收取任何罚款或管理费，以及未使用的税费。
- 对于部分使用的机票（联运票价）：如果客人仅使用了其中一段旅程，则退还按比例计算的机票未使用部分加上未使用的税费。
- 未使用/未完成的附加 EMD 必须退款。
- 全球服务费 (GSF) 或 OB 费用不可退款
- 旅客可以联系购买原始机票的订票处处理退款。
- 对于在美国或意大利购买的机票，如果航班由购票时票面所示原承运人以外的其他承运人运营，则允许退款。
- 下面列出了一些不可退款的售后政府税示例：

Country	Tax Code	Remarks
埃及	XL	出票后不予退款
	Q7	出票后不予退款
	S4	出票后不予退款
沙特阿拉伯	E3	出票后不予退款
菲律宾	PH	出票 30 天后不予退款。申请 C24 时可以退款
美国	US/ZP/XF	虽然不可退款的票价原则上不能退款，但在申请 24 小时取消规则或航班时间变更的情况下，可以退款。
印度	K3	只要在印度财政年度的截止日期之前提出申请，就可以退还 K3 税款。财政年度从每年的 4 月 1 日起至次年的 3 月 31 日止。退款截止日期为 10 月 31 日。例如，对于 2023 年 4 月 1 日至 2024 年 3 月 31 日财政年度期间签发的机票，K3 税退税允许至 2024 年 10 月 31 日。
巴基斯坦	N9	出票后不予退款
约旦	O7	出票后不予退款
多米尼加共和国	L8	出票后不予退款
黎巴嫩	YL	不予退款，但可以在使用 C24 时退款
伊朗	I6	不予退款，但可以在使用 C24 时退款

程序

改签机票必须签有 INVOL 或者 SKDCHG。

当由于联运或代码共享合作伙伴执行的时刻表变更而重新出票时，如果 PNR 的历史记录中不包含自动时刻表的记录，则需要发送豁免请求至当地 EY 销售团队。

- 如果乘客坚持通过联络中心更改预订，则必须向乘客告知以下条件：
- 对行程/机票进行任何变更，将收取全球服务费（GSF）。
 - 每次后续变更同样适用 GSF。
 - 变更后，该预订将由阿提哈德航空接管，旅行社以后将无法访问该预订。

如变更行程，阿提哈德航空代理将插入“SSR 0THS”自由格式文本，表明变更原因。

对于由英国（UK）旅行社签发的预订/机票，将不接受进行任何变更。

时刻表变更 **STPC** 政策

为乘客提供的替代选择可能包括三程转机。如果乘客选择在阿布扎比中转停留而不是乘坐三程转机，则必须自行安排住宿。