

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：

- 去程、回程或衔接航班任一航段的出发时间比计划出发时间提前或延迟 120 分钟（含）以上
- 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 EY 运营的另一航班，并使用与原预订相同的 EY*代码共享或联运承运人。

条款和条件：

1. 非自愿改签仅允许在以下日期中较晚的日期之前办理：

- 自计划变更通知日期起 60 天，或

- 原出发日期前 60 天

示例

- 原出发日期：6 月 1 日
- 计划变更通知发送日期：3 月 1 日

自通知之日起 60 天 → 4 月 30 日
原出发日期前 60 天 → 4 月 2 日

适用截止日期：4 月 30 日（较晚日期）；即非自愿改签允许至 4 月 30 日（含）

- 此后收到的任何改签请求均须按自愿变更处理，遵循以下原则：
 - I. 如果原预订舱位可用，则可使用原票价基础代码进行非自愿重新出票。
 - II. 如果原预订舱位不可用，则根据票价规则收取任何适用的票价差额后重新出票。
 - III. 不收取变更手续费或全球服务费（GSF）。

例外情况：如果计划变更影响从欧盟国家出发的行程（例如 MUC - AUH 或 MUC - AUH - BKK），则在原出发日期前的任何时间均可进行非自愿重新出票。

2. 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
3. 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 30 天内完成。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 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。
8. 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
9. 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。
10. 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。
11. 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。

标准时刻表 变更政策

12. 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。
13. 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。
14. 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：

组别 1	组别 2	组别 3	组别 4	组别 5	组别 6	组别 7	组别 8	组别 9	组别 10	组别 11	组别 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			

注意：

- 第 2、3、4 组机场之间允许变更航线，不含卡萨布兰卡（CMN）和突尼斯（TUN）
- 卡萨布兰卡（CMN）和突尼斯（TUN）仅允许在第 4 组内变更航线
- 米兰（MXP）、布拉格（PRG）和罗马（FCO）允许在第 3、4 组内变更航线
- 第 10 组可变更路线至第 11 组机场
- 第 11 组机场仅允许在同组内变更航线

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。

标准时刻表 变更政策

- 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
葡萄牙	J9	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。

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 OTHS”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。