

Horaire standard



politique de modification

Les changements d'horaire sont des modifications de vol planifiées ou non planifiées qui surviennent plus de 72 heures avant l'heure de départ prévue.

Changements d'horaire prévus

Le changement d'horaire fait référence à la modification par la compagnie aérienne de l'heure de départ prévue, de la date ou du numéro de vol ou à l'annulation d'un vol particulier entre la date d'émission (ou de réservation) et la date réelle du voyage.

Changements d'horaires non planifiés

Les changements sont déclarés stratégiquement, mais les réaménagements ne sont pas planifiés à l'avance. Les dérogations commerciales ne sont émises que lorsque le changement d'horaire s'écarte de la politique standard de changement d'horaire.

Bibliothèque

Les passagers ayant réservé sur Etihad Airways (document 607) bénéficient d'options involontaires de modification de réservation/remboursement s'ils sont concernés par les situations suivantes :

- Le départ est prévu 30 minutes plus tôt que l'heure de départ prévue depuis le point d'origine.
- Le vol a été réorganisé et l'heure d'arrivée à la destination finale est retardée de 60 minutes ou plus par rapport à l'heure d'arrivée prévue.
- Le client manque une correspondance en raison d'un changement d'horaire.
- Annulation de vol.
- Déclassement d'équipement en cas de nouvelle réservation pour le passager dans une cabine de niveau inférieur.

Lorsqu'il y a un changement d'horaire sur une réservation Etihad Airways (document 607), les passagers doivent se voir proposer les options suivantes :

- Re-réserver un vol alternatif
- Demande de remboursement

Politique de changement de réservation

Pour les itinéraires émis sur un billet Etihad (607), effectuez une nouvelle réservation des villes indiquées sur le billet (origine et destination) à l'aide d'une des options ci-dessous :

- a. Nouvelle réservation sur un autre vol opéré par EY
- b. Nouvelle réservation sur un autre partage de code EY et EY*
- c. Nouvelle réservation sur un autre vol EY et sur le même transporteur intercompagnie (OAL)
- d. Réservez à nouveau sur un autre transporteur EY et EY* en partage de code/intercompagnie (OAL) en fonction du tarif applicable, de l'itinéraire, du transporteur spécifique et de la classe de réservation correspondante

Conditions générales :

1. La nouvelle réservation doit être effectuée sur le même RBD ou le RBD le plus bas disponible dans la même cabine sur laquelle le passager a été réservé à l'origine gratuitement supplémentaires
2. Toutes les nouvelles réservations ou tous les changements d'hébergement sont soumis à la disponibilité des sièges sur les vols et doivent être effectués dans les +/- 7 jours suivant la date de recommencement de l'opération.
3. La date d'aller/retour peut être modifiée pour respecter la durée du séjour conformément au billet d'origine. Toutefois, cela doit être fait au moment de la réémission involontaire du vol impacté.
4. Pour l'option **a)**, les passagers peuvent être réservés vers la même destination ou vers l'aéroport le plus proche du même pays/de la même région sur le réseau exploité par EY. Lorsqu'un passager accepte un réacheminement vers un autre aéroport, il devra prendre ses propres dispositions de voyage. Aucun hébergement à l'hôtel, transfert aérien ou transport de surface ne sera fourni entre l'aéroport de remplacement et la destination finale du passager. Par exemple : Le vol AUH - LHR a été reprogrammé pour AUH - MAN en raison du mauvais temps. Le client doit prendre des dispositions pour voyager vers/depuis LHR.
5. Tous les frais de réémission associés au changement de date ou au réacheminement seront annulés pour la première occurrence uniquement. Pour toute modification ultérieure, les règles tarifaires seront appliquées. Cependant, la politique de dérogation peut être appliquée pour tout changement supplémentaire pouvant survenir en raison du non-recommencement des opérations à l'aéroport concerné.
6. En cas de nouvelle réservation dans les **60 jours qui suivent** la notification de changement d'horaire, le billet peut être réémis sans frais. En cas de nouvelle réservation plus de **60 jours** après la notification de changement d'horaire et si la classe de réservation d'origine n'est pas disponible, réémettez le billet en facturant la différence tarifaire (des exceptions s'appliquent pour les départs des pays de l'UE où le passager peut réémettre involontairement le billet à tout moment avant le départ initial). Aucune pénalité de changement ou de frais de service ne s'applique.
7. Les options **b)**, **c)** et **d)** ne s'appliquent pas aux billets ID/AD/FOC.
8. Les réservations de rachat doivent être privilégiées pour une nouvelle réservation sur les services EY. Toutefois, si aucune option appropriée n'est disponible sur EY, les options b) et c) doivent être utilisées.
9. Pour les passagers détenant des documents distincts, réserver à nouveau le passager dès que possible sur un vol Etihad Airways ou sur un transporteur partenaire dans le même RBD ou le RBD le plus bas disponible dans la même cabine dans laquelle le passager a été réservé à l'origine uniquement pour la partie du voyage mentionnée sur le billet Etihad sans supplément.
10. Les billets impactés doivent être involontairement réémis avec la remarque suivante dans la case d'approbation/PNR indiquant la raison :
 - a)** Billets réémis dans les 48 heures suivant le départ du vol - **INVOL - EY123 FLT CANCELLATION**
 - b)** Billets réémis en dehors des 48 heures précédant le départ du vol - **SKCHG - EY123 SKD CHANGE**Remarque : le texte souligné peut être mis à jour selon la situation
11. Pour les changements d'horaire communiqués par l'équipe de publication de l'horaire des opérations à court terme et automatiquement mis à jour dans le PNR, les dérogations ne doivent pas être déposées via WRS.

12. Si un billet émis figure sur un document Etihad Airways, Etihad permet aux agences de le réémettre en raison d'un changement d'horaire.
13. Si une agence/un bureau de réservation utilisent l'option « changement d'horaire » pour les cas de modification non horaire, des frais applicables seront facturés à l'agence/au bureau de réservation via ADM/E&O.
14. Pour les passagers qui ont des réservations sur liste d'attente ou qui n'ont pas acheté de billet, effectuez une nouvelle réservation sur un autre vol Etihad Airways dans n'importe quelle classe de réservation disponible. Le tarif de la nouvelle réservation s'appliquera.
15. Pour les scénarios de fermeture de l'espace aérien, le passager peut avoir la possibilité de se faire rembourser ou d'attendre l'ouverture de l'espace aérien et de réserver à nouveau en conséquence.
16. La modification involontaire de la réservation de segments de train/autocar en segments de vol n'est pas autorisée.

Politique de remboursement

Vous pouvez proposer un remboursement sous réserve que le billet ait été entièrement ou partiellement utilisé, ou totalement inutilisé.

- **Pour les billets totalement inutilisés** : remboursez la totalité du montant TTC (pour les exceptions se référer au tableau, point 7), Frais et majorations. Un remboursement est autorisé gratuitement tant que des étapes du voyage se trouvent dans la période concernée.
- **Pour les billets partiellement utilisés (tarif aller-retour)** : remboursez la partie inutilisée du billet sans pénalité ni frais d'administration, ainsi que les taxes inutilisées.
- **Pour les billets partiellement utilisés (tarif direct)** : si le passager n'a utilisé qu'une seule étape du voyage, remboursez la partie inutilisée du billet calculée au prorata plus les taxes inutilisées.
- Les EMD supplémentaires non utilisés/non remplis doivent être remboursés.
- Les frais de service globaux ou les frais OB ne sont pas remboursables
- Les passagers peuvent contacter leur bureau de réservation auprès duquel le billet d'origine a été acheté pour traiter le remboursement.
- Voici quelques exemples de taxes gouvernementales après-vente non remboursables :

Country	Tax Code	Remarks
Égypte	XL	Non remboursable après l'émission du billet
	Q7	Non remboursable après l'émission du billet
	S4	Non remboursable après l'émission du billet
Arabie Saoudite	E3	Non remboursable après l'émission du billet
Philippines	PH	Non remboursable au-delà de 30 jours après l'émission du billet. Peut être remboursé lors de l'application de C24
États-Unis	US/ZP/XF	Non remboursable pour les tarifs non remboursables, mais peut être remboursé en appliquant C24 ou un changement d'horaire
Inde	K3	La taxe K3 peut être remboursée à condition que la demande soit faite dans les délais impartis pour l'exercice financier indien. L'exercice financier s'étend du 1er avril d'une année donnée au 31 mars de l'année suivante. La date limite de remboursement est le 31 octobre, par ex. Pour les billets émis au cours de l'exercice financier du 1er avril 2023 au 31 mars 2024, le remboursement de la taxe K3 est autorisé jusqu'au 31 octobre 2024.

Pakistan	N9	Non remboursable après l'émission du billet
Jordanie	O7	Non remboursable après l'émission du billet
République Dominicaine	L8	Non remboursable après l'émission du billet
Liban	YL	Non remboursable, mais peut être remboursé en utilisant C24
Iran	I6	Non remboursable, mais peut être remboursé en utilisant C24

Procédure

Les billets échangés doivent être approuvés avec INVOL ou SKDCHG.

Une demande de dérogation doit être envoyée à l'équipe commerciale locale d'EY si le PNR ne contient pas d'enregistrement d'horaire automatisé dans l'historique, lorsque le billet est réémis en raison d'un changement d'horaire effectué par un partenaire interligne ou en partage de code.

Politique STPC pour les changements d'horaire

Les options alternatives proposées aux hôtes peuvent inclure des correspondances à trois étapes. Les hôtes doivent prendre leurs propres dispositions pour l'hébergement s'ils choisissent de faire escale à Abu Dhabi au lieu de prendre une correspondance à trois étapes.