

変更に関するポリシー

運航スケジュール変更とは、出発予定時刻の 72 時間以上前までに実施される計画的、または予定外の運航変更を指します。

計画的な運航スケジュール変更

スケジュール変更とは、航空会社が発行日（または予約日）と実際の旅行日の間に、予定されていた出発時刻、日付、便名を変更したり、特定のフライトをキャンセルしたりすることを指します。

予定外の運航スケジュール変更

変更は前もって案内されますが、代替便のご提案はございません。変更に対する特別措置は、スケジュール変更が一般的な運航スケジュール変更のポリシーから逸脱した場合に限り発行されます。

ポリシー

お客様の発券済みエティハド航空（607）券の予約が、以下の状況の影響を受ける場合、インボランタリーの予約変更/払い戻しのオプションが提供されます。

- 出発が当初の予定より 120 分早まるか遅延する場合
- 運航スケジュール変更によりお乗り継ぎ便に乗り継げなくなる場合
- 該当便が欠航した場合
- 運航機材変更により該当便予約がダウングレードされた場合

エティハド航空でご予約の（航空券番号が 607 で始まる）便の運航スケジュールに変更が生じた場合には、お客様には次の案を提示してください。

- 代替便を再予約する
- 返金を依頼する

再予約ポリシー

（航空券番号が 607 で始まる）エティハド航空の航空券で発券されている旅程の場合は、該当航空券に記載の区間（出発地から目的地までの全区間）を結ぶ便を、次のいずれかの選択肢を用いて再予約します。

- a) 別の EY 運航便を再予約する
- b) 別の EY 運航便と、エティハド航空便名のコードシェア（EY*）便を含む旅程で再予約する
- c) 別の EY 便と該当区間で元々予約されていた他社便を含む旅程で再予約する

- d) 該当便発行時の運賃規則、経路、適用航空会社および適用予約クラスに基づいて、別の EY 便及び EY 便名のコードシェア（EY*）/他社便（OAL）で再予約する。

ご利用条件：

- 1) 追加料金なく再予約するには、該当便と同一 RBD または同じキャビン内で予約可能な最も安価な RBD で再予約してください
- 2) 再予約または再手配は、いずれも、ご希望便の空席状況に応じ該当便の前後 7 日以内の便を利用する必要があります。
- 3) 該当便が同一日に再予約できない場合、元々の旅程期間に基づき往路または復路を変更することができます。ただし、これらの変更は該当便の再予約と同時に行う必要があります。
- 4) 乗継のある旅程及び乗り継ぎの最中に発生した予定外の運航変更では、当初の予約通り乗り継ぎが可能な場合には手数料無料で払い戻しや予約の変更の対象にはなりません。
- 5) 再予約ポリシー a) の選択肢を用いる場合、お客様は、該当便と同一の空港か、エティハド航空運航網内の同一国/地域内にある最寄りの空港を再予約時の目的地として選択できます。代替空港への経路変更をご希望のお客様は、その渡航に必要な書類手配をご自身で行わなければなりません。代替空港からお客様の最終目的地までの区間における宿泊、航空送迎、陸上輸送についても、弊社からの提供はありません。具体例：悪天候のため、アブダビ - ロンドンヒースロー便を、アブダビ - マンチェスター便へ予約変更する場合、ロンドンとマンチェスター間の移動手配はお客様自身で行わなければなりません。
- 6) 日付変更または経路変更に関連する再発券手数料は、初回に限り免除され、その後の変更には所定の運賃規則が適用されますが、該当空港における運航再開の目処が立たないことを理由に生じ得る追加変更には、別途特別措置が発行される場合があります。
- 7) 運航スケジュール変更通知から 60 日以内に再予約すれば、航空券は手数料なく再発行できます。
- 8) 運航スケジュール変更通知から 60 日以上経過してしまった場合
 - ・ 該当便と同一クラスに空席がある場合は、原券と同じフェアベースコードにて再発行できます。
 - ・ 該当便と同一クラスに空きがない場合は、運賃規則に従って運賃差額を徴収して航空券を再発行してください（EU 加盟諸国から出発する際は例外が適用される場合があります、その際は該当便出発前であればいつでも手数料なく再発行が可能です）。
 - ・ どちらの場合も変更ペナルティ及びサービス手数料（GSF）の収受は免除されます。
- 9) ID 予約/AD 予約/FOC 予約および特典予約には b) 、c) および d) の選択肢を利用できません。
- 10) 特典予約はエティハド運航便を優先的に利用する必要がありますが、他に選択肢が無い場合に限り b) 及び c) を利用できます。
- 11) 該当便に付随する他の航空券をお持ちのお客様については、エティハド航空の航空券に限り、記載されている旅程の影響のあるフライトについてのみ、お客様の原予約と同一 RBD または同一キャビン内の最も安価な RBD を用い、直近のエティハド航空便またはパートナー航空会社運航便を、追加料金は徴収せずに再予約してください。
- 12) 影響を受ける航空券は、理由を示す以下の備考をエンドースメントコラム及び PNR に記載し、Involuntary Reissue をしてください。
 - ・ ご予約便出発予定時刻から 48 時間以内に再発行される航空券

-INVOL-EY123 FLT CANCELLATION

- ご予約便出発予定時刻から 48 時間以上前に再発行される航空券

-SKCHG-EY123 SKD CHANGE

注：下線付きの記載（EY123）を影響のあった実際のフライト便名へ変更してください。

- 13) 短期的運航計画チームが案内し、PNR 内で自動更新された運航スケジュール変更については、別途特例措置を申請する必要はありません。
- 14) 発券済み航空券がエティハド航空の航空券である場合、エティハド航空は、代理店が、運航スケジュール変更を理由に再発券を行うことを認めます。
- 15) 予約/発券代理店が、運航スケジュール変更を伴わない状況で「運航スケジュール変更規約」を使用すると、予約/発券代理店には、ADM/E&O を通じて、該当する手数料や料金が請求されます。
- 16) 空席待ち予約中、または航空券未発券の記録については、空席のある予約クラスで別のエティハド航空便を再予約してください。新規予約の運賃が適用されます。
- 17) 空域が閉鎖された場合、お客様は、返金申請をするか、空域開放まで待機し、開放後に再予約することができます。
- 18) 電車/バスにて運航されるセグメントを航空便へ変更することは禁止されています。**経路変更表：以下同一地域内でのみ可**

地域	空港
南北アメリカ大陸	JFK、ORD、IAD、BOS、ATL、YYZ
英国およびアイルランド	LHR、MAN、DUB
東ヨーロッパ	SVO、LED
北ヨーロッパ	BRU、MUC、DUS、FRA、AMS、GVA、ZRH、CDG、NCE、CPH、VIE、WAW、PRG
西ヨーロッパ	MAD、BCN、AGP、LIS
南ヨーロッパ	FCO、ATH、JTR、JMK、MXP、IST、ATY
中東	AMM、BEY、TLV、CAI、HBE、DBB
GCC	AUH、BAH、JED、RUH、DMM、ELQ、MCT、KWI、DOH
アフリカ	NBO、CMN、JNB、SEZ
インド亜大陸	DEL、BOM、AMD、HYD、MAA、BLR、CCJ、COK、TRV、CCU、CMB、KHI、LHE、ISB、MLE、JAI
北東太平洋	PVG、SEL、NRT、PKX、KIX
南東太平洋	MNL、BKK、HKT、KUL、JKT、SIN、DPS
オーストラリア	SYD、MEL

返金に関するポリシー

返金は、該当航空券のすべてまたは一部分が使用済みであるか、該当航空券がまったく未使用であるかに応じて、以下の方法で承ることができます。

- 1) 航空券がまったく未使用である場合：諸税（例外については 7）の表をご覧ください）、手数料およびサーチャージを含む全額を返金します。旅程の各区間の利用日が、影響を受ける期間内であれば、返金を手数料無料で承ることができます。
- 2) （往復運賃）航空券の片道のみ使用済みの場合：未使用部分の運賃と払い戻し可能な諸税を、変更ペナルティーや手数料は徴収せずに返金します。
- 3) （通し運賃）航空券の一部が使用済みの場合：お客様が、旅程の一区間のみ使用済みの場合は、按分計算した未使用部分の運賃に未使用部分の払い戻し可能な諸税を加えた額を返金します。
- 4) 未使用/未提供の付帯サービス EMD は返金対象です。
- 5) 支払い済みのグローバルサービス料金（GSF）またはクレジットカード決済（OB）手数料は返金対象外です
- 6) お客様は、該当空券を購入した予約会社及び窓口に連絡することで返金の手続きを行えます。
- 7) 米国またはイタリアで購入した航空券については、購入時に航空券に記載された航空会社以外の航空会社がフライトを運航する場合には、返金が認められます。
- 8) 以下は、販売後に払い戻しできない税金の一例です。

Country	Tax Code	Remarks
エジプト	XL	航空券発券後の還付不可
	Q7	航空券発券後の還付不可
	S4	航空券発券後の還付不可
Country(続き)	Tax Code	Remarks
サウジアラビア	E3	航空券発券後の還付不可
フィリピン	PH	航空券発券日より 30 日以降の還付不可。C24 適用中は還付可
米国	US/ZP/XF	返金不可の運賃の還付不可。ただし C24 適用中またはスケジュール変更に伴う払い戻しに関しては可
インド	K3	インドの物品サービス税である K3 は、還付請求を課税年度の締切日までに行うことで還付されます。課税年度は、該当年の 4 月 1 日から翌年の 3 月 31 日までです。還付請求の締切日は、同一年度中の 10 月 31 日です。例: 2023 年 4 月 1 日から 2024 年 3 月 31 日までの課税年度中に発券された航空券については、2024 年 10 月 31 日まで K3 の還付を請求できます。
パキスタン	N9	航空券発券後の還付不可
ヨルダン	O7	航空券発券後の還付不可

ドミニカ共和国	L8	航空券発券後の還付不可
レバノン	YL	航空券発券後の還付不可。 C24 適用中は還付可
イラン	I6	航空券発券後の還付不可。 C24 適用中は還付可

お手続き

交換航空券のエンドースメントコラムには、INVOL か SKDCHG と記載してください。

該当の PNR の履歴にスケジュール変更が含まれていない場合や、他社乗り継ぎ便またはコードシェア便の運航会社による運航スケジュール変更が理由で航空券を再発行する場合、返金等は個々に Waiver Code を弊社へ依頼しなければなりません。

。

万一お客様が直接弊社コンタクトセンターでの変更を強く希望される場合は以下の条件を必ずお伝えください。

- ・ 旅程/航空券の変更にはグローバルサービス料(GFS)がかかります。
- ・ GFS は、その後すべての変更の度に請求されます。
- ・ 弊社での変更処理後、予約記録はエティハド航空へ引き継がれ、原券発券元を含む旅行代理店は予約記録にアクセスできなくなります。

万一弊社にて旅程の変更が行われた場合 SSR OTHS にてフリーフォーマットにて変更理由が記録されます

英国(UK)の旅行代理店にて手配された予約や発行された航空券に関しては、エティハド航空では変更を承ることができませんのでご注意ください。

運航スケジュール変更に伴い必要となる STPC に関するポリシー

お客様に提示する代替案には 3 区間の乗り継ぎ旅程も含まれます。3 区間の乗り継ぎ旅程ではなく、アブダビでストップオーバーをご希望のお客様は、お客様ご自身で宿泊施設を手配する必要があります。