

Horario estándar *política de cambios*



Los cambios involuntarios son modificaciones de vuelo que suceden más de 72 horas antes de la hora de salida programada.

Cambios en la programación

El cambio de horario se refiere al cambio por parte de la aerolínea de la hora de salida programada, la fecha o el número de vuelo o la cancelación de un vuelo en particular entre la fecha de emisión (o reserva) y la fecha de viaje real.

Cambios en la programación por fuerza mayor

Los cambios se declaran de manera estratégica, pero las reubicaciones no se planifican previamente. Las exenciones se permiten sólo cuando el cambio de horario no está recogido en la política estándar de cambios involuntarios.

Política

A los pasajeros que hayan reservado con Etihad Airways (documento 607) se les ofrecen opciones de reembolso o cambios de reserva involuntaria si se ven afectados por las siguientes situaciones:

- La salida es 30 minutos antes de la hora de salida programada desde el origen.
- El vuelo ha sido reprogramado y la hora de llegada al destino final se retrasa 60 minutos o más respecto de la hora de llegada programada.
- El pasajero pierde una conexión debido a un cambio de horario.
- Cancelación de vuelo.
- Descenso de categoría del equipo donde el pasajero se reubica en una cabina inferior.

En caso de cambios involuntarios en una reserva de Etihad Airways (documento 607), se puede elegir entre las siguientes opciones:

- Escoger un nuevo vuelo
- Solicitar un reembolso

Política de cambio de reserva

Para itinerarios emitidos con un billete Etihad (607), vuelva a reservar el origen y destino que se muestran en el billete utilizando cualquiera de las siguientes opciones:

- a. Cambiar la reserva a otro vuelo operado por EY
- b. Cambiar la reserva a otro código de EY y EY* (código compartido)
- c. Volver a reservar en otro EY y en el mismo operador interlínea (OAL)
- d. Volver a reservar en otra aerolínea de código compartido/interlínea (OAL) de EY y EY* según la tarifa aplicable, la ruta, la aerolínea específica y la clase de reserva correspondiente

Condiciones:

1. El cambio de reserva debe hacerse en la misma clase de reserva o en la más baja disponible y en la misma cabina sin cargos adicionales
2. Todas las nuevas reservas o reubicaciones están sujetas a la disponibilidad de asientos en los vuelos y deben realizarse +/- 7 días antes de la fecha de reinicio de la operación.
3. La fecha de entrada/salida se puede cambiar para cumplir con la duración de la estadía según el boleto original. Sin embargo, esto debe realizarse en el momento de la reemisión involuntaria del vuelo afectado.
4. Para la opción **a)**, los pasajeros pueden reservar en el mismo destino o cambiar al aeropuerto más cercano dentro del mismo país/región en la red de EY. Cuando un pasajero acepta un cambio de ruta a un aeropuerto alternativo, el pasajero deberá organizar su propio viaje. No se proporcionará alojamiento en hotel, traslado aéreo o transporte terrestre entre el aeropuerto alternativo y el destino final del pasajero. Por ejemplo: La reserva del vuelo AUH - LHR se cambió a AUH - MAN debido al mal tiempo, el pasajero debe organizarse para viajar hacia/desde LHR.
5. No aplican cargos adicionales por el cambio de fecha y reemisión. Para cualquier cambio posterior se aplicará la normativa de la tarifa. Sin embargo, la política de exención podrá aplicarse a cualquier cambio adicional que pueda ocurrir debido a la no reanudación de las operaciones en el aeropuerto afectado.
6. Si se actualiza la reserva con los nuevos vuelos dentro de los **60 días** tras la notificación de cambio de horario, éste se realiza sin cargos. Si se vuelve a reservar más de **60 días** después de la notificación del cambio de horario y la clase de reserva original no está disponible, se volverá a emitir el billete cobrando la diferencia de tarifa según la normativa de la tarifa (se aplican excepciones para salidas desde países de la UE donde el pasajero puede reemitir el billete de manera involuntaria en cualquier momento antes de la salida original). No se aplican gastos de gestión (GSF).
7. Las opciones **b)**, **c)** y **d)** no son aplicables a billetes ID/AD/FOC.
8. Las reservas de canje deben tener preferencia para reprogramar en los servicios de EY; sin embargo, si no hay una opción adecuada disponible en EY, se deben utilizar las opciones b) y c).
9. Para los pasajeros que tengan reservas separadas, vuelva a reservar los vuelos cuanto antes con Etihad Airways o en una aerolínea asociada, en la misma clase de reserva o en la más baja disponible y en la misma cabina sin cargos adicionales.
10. Hay que introducir a siguiente autorización en el campo de endosos cuando se realice la reemisión:
 - a) Billetes reemitidos dentro de las 48 horas siguientes a la salida del vuelo - **INVOL - EY123 CANCELACIÓN VUELO**
 - b) Billetes reemitidos fuera de las 48 horas de la salida del vuelo - **SKCHG - EY123 CAMBIO DE HORARIO**Nota: el texto subrayado se puede actualizar introduciendo el número de vuelo modificado o cancelado
11. Para los cambios involuntarios donde se ha actualizado el billete automáticamente no es necesaria ninguna autorización.
12. Las agencias pueden reemitir los billetes por cambios involuntarios con placa de Etihad Airways.
13. En el caso de que la agencia utilice una política aplicable a los cambios involuntarios a los cambios voluntarios, recibirá un ADM por parte de Etihad Airways por los gastos aplicables.
14. Los pasajeros con reservas en lista de espera o que no han comprado el billete tienen que volver a reservar de nuevo el vuelo según la disponibilidad actual. Se aplicará la tarifa de la nueva reserva.
15. Para escenarios de cierre del espacio aéreo, se puede ofrecer al pasajero la opción de un reembolso o esperar hasta que se abra el espacio aéreo y volver a reservar los vuelos.
16. No se permite la reubicación involuntaria de segmentos de tren/autobús en segmentos de vuelo.

Política de reembolso

Se ofrece el reembolso sujeto a si el billete se ha utilizado total o parcialmente o si no se ha utilizado.

- **Para billetes sin utilizar:** se permite el reembolso total, incluidos todos los impuestos (para excepciones, consulte la tabla en el punto 7), tasas y suplementos. Se permite un reembolso total siempre que haya segmentos de viaje que se encuentren dentro del período afectado.
- **Para billetes utilizados parcialmente (tarifa de ida y vuelta):** se permite el reembolso de la parte no utilizada sin penalización ni cargos de gestión junto con las tasas no utilizadas.
- **Para billetes parcialmente utilizados (tarifa con escala):** si el pasajero ha utilizado sólo un tramo del viaje, se permite el reembolso de la parte no utilizada de manera prorrateada junto con las tasas no utilizadas.
- Se permite el reembolso de los EMD's complementarios no utilizados.
- Los gastos de gestión (GSF) o OB no son reembolsables
- Los pasajeros tienen que ponerse en contacto con la oficina emisora de los billetes para procesar el reembolso.
- A continuación se enumeran algunos ejemplos de tasas gubernamentales no reembolsables:

Country	Tax Code	Remarks
Egipto	XL	No reembolsable una vez emitido el billete
	Q7	No reembolsable una vez emitido el billete
	S4	No reembolsable una vez emitido el billete
Arabia Saudí	E3	No reembolsable una vez emitido el billete
Filipinas	PH	No reembolsable una vez transcurridos 30 días desde la emisión del billete. Puede reembolsarse aplicando C24
EE. UU.	US/ZP/XF	No reembolsable para tarifas no reembolsables, pero se puede reembolsar al aplicar la regla C24 o cambio de horario
India	K3	Se puede reembolsar el impuesto siempre que la solicitud se realice dentro de las fechas límite para el año financiero indio. El año fiscal se extiende desde el 1 de abril de cada año hasta el 31 de marzo del año siguiente. La fecha límite para el reembolso es el 31 de octubre, por ejemplo: Para los billetes emitidos durante el ejercicio económico del 1 de abril de 2023 al 31 de marzo de 2024, se permitirá el reembolso del impuesto K3 hasta el 31 de octubre de 2024.
Pakistán	N9	No reembolsable una vez emitido el billete
Jordania	O7	No reembolsable una vez emitido el billete
República Dominicana	L8	No reembolsable una vez emitido el billete
Líbano	YL	No reembolsable, pero se puede reembolsar al usar C24
Irán	I6	No reembolsable, pero se puede reembolsar al usar C24

Procedimiento

Los billetes canjeados deberán estar endosados con INVOL o SKDCHG.

Hay que enviar una solicitud de exención al equipo local de ventas EY si el código de reserva no contiene un registro de horario automatizado en el historial, cuando el billete se vuelve a emitir debido a un cambio de programación realizado por un socio de interlínea o de acuerdo de código compartido.

Política STPC (escala asumida por la aerolínea) para cambios involuntarios

Las opciones de vuelo ofrecidas pueden incluir conexiones de tres tramos. Los pasajeros deben organizar su propio alojamiento si eligen hacer parada en Abu Dhabi en lugar de optar por una conexión de tres tramos.