

Внесение изменений в билет Etihad Airways

Изменения в политике компании от 27 октября 2021 г.

Будущее бронирование

Текущее бронирование

Гибкие даты вылета

Разрешены неограниченные изменения дат вылета для всех новых билетов. Если гости не смогут воспользоваться билетом, они получают Кредит Etihad. Учитывается разница в тарифах.

ЕСЛИ БИЛЕТ ВЫПИСАН НА ДАТЫ ДО 31 МАЯ 2022*, мы предлагаем следующие опции:

Бесплатно изменить рейс

Меняйте дату вылета **до 31 мая 2022** и путешествуйте по любому направлению нашей маршрутной сети без ограничений по дате вылета

Политика:

- Количество изменений не ограничено
- Сбор за изменения не взимается

Вынужденные изменения *

- Разница в тарифах не взимается для рейсов, переоформленных в оригинальном классе бронирования (RBD) или в следующем доступном классе в том же салоне
- Изменение маршрута допускается в пределах маршрутной сети EY, разница в тарифах не взимается в пределах одной зоны маршрутов

Добровольные изменения

- Разница в тарифах не взимается, если изменения сделаны до 31 мая 2022 в оригинальном классе бронирования (RBD)
- При добровольном изменении маршрута разница в тарифах взимается во всех случаях
- Разница в тарифах взимается во всех остальных случаях

Аннулировать рейс + Кредит ETIHAD

Аннулируйте рейс и используйте оплаченную стоимость для следующего путешествия.

Политика:

- Оформите билет до 31 мая 2022
- Гости могут изменять направление, тип тарифа и класс обслуживания – ограничения отсутствуют
- Сбор за изменения не взимается
- Если Кредит Etihad не использован в течение 12 мес. после отмены первого рейса, можно получить возврат изначально оплаченной стоимости билета.

Вынужденные изменения *

- Разница в тарифах не взимается для рейсов, переоформленных в оригинальном классе бронирования (RBD) или в следующем доступном классе в том же салоне
- Разница в тарифах взимается во всех остальных случаях

Добровольные изменения

- При добровольном изменении маршрута разница в тарифах взимается во всех случаях
- Разница в тарифах взимается во всех остальных случаях

Полный возврат средств

Гости могут получить полный возврат средств.

Политика:

- Разрешены возвраты по всем билетам с оригинальной датой вылета 1 октября 2020 и позже в случае отмены какого-либо полётного сегмента.
- Если гость имеет положительный результат ПЦР-теста на COVID-19 или в случае отмены рейса в связи с правительственными ограничениями, он может воспользоваться полным возвратом средств.**

* Вынужденный обмен возможен в случае отмены рейсов авиакомпанией Etihad; правительственных ограничений на объем перевозки, что привело к отмене рейсов или изменениям в расписании

- Эта политика применяется для билетов с оригинальной датой вылета до 31 мая 2022 включительно.
- Для всех билетов на рейсы с оригинальной датой вылета после 31 мая 2022 действуют стандартные условия бронирования.

**Если гость имеет положительный результат теста на COVID-19 и не может воспользоваться перелетом, для получения возврата средств ему необходимо предоставить положительный результат теста, выполненного в одобренном правительством медицинском учреждении в соответствии с требованиями страны назначения, т.е. за 48-96 часов до вылета. Если гость не может вылететь в связи с правительственными ограничениями, за возвратом можно обратиться не ранее, чем за 14 дней до вылета рейса. Данная политика может быть изменена.

Choose Well.

Правила и условия

Если ваши клиенты планируют лететь с Etihad Airways, они могут перебронировать свой рейс бесплатно или использовать стоимость своего билета в качестве кредита для своей следующей поездки.

Zone	Airports
1	JFK,ORD,LAX,IAD,YYZ
2	LHR,MAN,DUB BRU,MUC,DUS,FRA,AMS,GVA,ZRH,CDG MAD,BCN,AGP FCO,MXP MSQ,DME,NQZ,ATH,IST,BEG CMN,RBA
3	AMM,BEY,GYD NBO,HBE,CAI,LOS KRT,JNB
4	SEZ,MLE
5	BAH,JED,RUH,DMM,MCT,SLL,KWI
6	AUH
7	DEL,BOM,AMD,HYD,MAA,BLR,CCJ,COK,TRV,CCU KTM,CMB,KHI,LHE,ISB
8	HKG,SEL,NRT,NGO MNL,BKK,HKT,KUL,JKT,SIN
9	PEK,PVG,CTU
10	BNE,SYD,MEL

Изменение бронирования

Если ваши клиенты знают дату своего следующего путешествия, они могут изменить дату вылета в билете бесплатно. Они также могут изменить направление на любое из маршрутной сети Etihad. Дата их перелета должна быть изменена не позднее 31 мая 2022.

- **Если изменение вынужденное** (в случае отмены рейса авиакомпанией, правительственных ограничений и если предложенные авиакомпанией альтернативные рейсы не подходят пассажиру):
 - количество изменений не ограничено
 - штраф за изменение и разница в тарифах не взимается, если билет переписан в оригинальном классе бронирования или в следующем доступном классе в том же салоне и той же зоне (см. таблицу слева). В всех остальных случаях взимается разница в тарифах
 - штраф за no show взимается, если пассажир имеет билет на рейсы, которые выполняются, а места не были сняты
 - При переписке билета вносите ремарку "INVOL CHANGE DUE COVID 19"
 - Переоформление билета на другие авиакомпании невозможно
- **Если изменение добровольное :**
 - количество изменений не ограничено
 - штраф за изменение не взимается
 - разница в тарифах не взимается, если билет переписан в оригинальном классе
 - Разница в тарифах взимается во всех остальных случаях, в том числе при изменении маршрута независимо от RBD
 - штраф за no show взимается, если пассажир имеет билет на рейсы, которые выполняются, а места не были сняты

Как работает Кредит Etihad

Кредит Etihad может использоваться для всех неиспользованных билетов Etihad Airways с оригинальной датой вылета до 31 октября 2021 года включительно без ограничений по дате вылета. Пожалуйста, убедитесь, что в PNR внесена информация «Invol change due COVID-19».

При обслуживании клиентов, затронутых ситуацией COVID19, туристические агенты должны следовать приведенным ниже инструкциям.

Что необходимо сделать незамедлительно:

1. Отменить бронирование гостя
2. Сообщить гостю о стоимости доступного кредита
3. Лучше сохранить PNR в течение периода переоформления билета чтобы упростить процесс. В противном случае создайте новое бронирование, когда гость будет готов снова отправиться в путешествие.
4. Стоимость билета будет храниться в GDS для дальнейшего использования

- переоформите билет до 31 мая 22 включительно, ограничений по датам вылета нет
- количество изменений не ограничено
- штраф за изменение не взимается
- разница в тарифах не взимается, если изменение вынужденное
- разница в тарифах взимается во всех остальных случаях, в том числе при изменении маршрута независимо от RBD
- штраф за no show взимается, если пассажир имеет билет на рейсы, которые выполняются, а места не были сняты
- при переписке билета вносите ремарку "INVOL CHANGE DUE COVID 19"
- переоформление билета на другие авиакомпании невозможно

Полный возврат средств

Если оригинальная дата вылета по билету – **до 1 октября 2020**, возврат будет осуществлен только спустя 12 месяцев с даты отмены рейса в билете. По билетам с оригинальной датой вылета **1 октября 2020 и позже** возврат можно запросить незамедлительно.

Возврат без штрафа возможен если:

- один из рейсов Etihad в билете был отменен авиакомпанией
- у гостя положительный ПЦР - тест за 48-96 часов до вылета, полученный в одобренном государственном медучреждении*
- введены правительственные ограничения и запреты на перелеты**
- если возврат осуществляется по какой-либо другой причине, применяются стандартные правила тарифа по возврату
- возврат может быть осуществлен только если билет имеет статус 'OPEN'
- возврату подлежит только неиспользованная часть билета и неиспользованный EMD
- Возврат будет осуществлен в течение 45 дней с момента его запроса тем же способом, что и способ оплаты

*Если у гостя положительный результат ПЦР – теста на COVID-19 и он не может путешествовать, для получения возврата он должен предоставить положительный результат теста и регулирующий документ страны прилета.

** Информация, доступная на etihad.com/destinationguide считается корректным источником для определения ограничений/запретов на путешествия. Если гость имеет кредит Etihad и не может путешествовать в силу действующих государственных ограничений/запретов, возврат может быть запрошен максимум за 14 дней до даты вылета.