

الأسئلة الشائعة حول استرداد القيمة النقدية

1: كيف نقدم طلب استرداد القيمة النقدية؟

ج: يمكن تطبيق العمليات التلقائية لاسترداد القيمة النقدية عبر جميع أنظمة التوزيع العالمية (GDS) بالإضافة إلى طلب استرداد القيمة النقدية (RA) من خلال رابط BSP. ينطبق هذا الأمر على التذاكر الإلكترونية والوثائق الإلكترونية المتنوعة (EMD).

2: إذا سبق للعميل أن وضع تذكرته كرسيد بعد إلغاء رحلته من قبل الاتحاد للطيران، فهل يمكنه الآن تقديمها لاسترداد القيمة النقدية (بافتراض أنها تستوفي معايير التاريخ/الرحلة الملغاة)؟

أ: نعم، طالما لم يتم إيداع الرصيد في بنك السفر، على الرغم من أن هذا ينطبق على الحجوزات المباشرة فقط.

3: إذا كان العميل قد أعاد إصدار تذكرته بتاريخ جديد من خلال سياسة رصيد الاتحاد القديمة بسبب إلغاء رحلة الاتحاد للطيران، فهل لا يزال بإمكانه التقدم بطلب استرداد القيمة النقدية على الفور أو هو يحتاج إلى الانتظار لمدة 12 شهراً؟

ج: يمكنه تقديم طلب استرداد القيمة النقدية على الفور.

4: هل ستظل رسوم/غرامات الإلغاء سارية؟

ج: لا، لن تطبق أي رسوم/غرامات طالما تم إلغاء الرحلة من قبل الاتحاد للطيران.

5: إذا قدم أحد الوكلاء طلب استرداد القيمة النقدية لتذكرة ألغتها الاتحاد للطيران ودفع غرامات الإلغاء عملاً بالسياسة القديمة، فهل يمكنه الآن تقديم طلب للحصول على إشعار دائن للوكيل (ACM)؟

ج: لا

6: هل سيكون العميل مؤهلاً لاسترداد القيمة النقدية عندما يلغي الوكيل الحجز متوقعاً عدم تسيير رحلة الاتحاد للطيران (وبالتالي لم يتم تسييرها)؟

ج: لا، الاستثناءات المذكورة في سياسة التنازلات التجارية.

7: هل يلزم إلغاء جميع أقسام الرحلة لتطبيق استرداد القيمة النقدية، أم قسم واحد على الأقل على مسار الرحلة؟

ج: لا. إذا تم إلغاء قسم واحد أو أكثر، مما تسبب في عدم قدرة العميل على السفر إلى أو من وجهته، فسيكون استرداد القيمة النقدية متاحاً.

8: هل تُعاد القيمة النقدية لجميع مكونات الأسعار والضرائب بالكامل؟

ج: نعم، باستثناء الضرائب غير القابلة للاسترداد.

9: عندما يتم حجز مقعد لضيف على رحلة سيتم تسييرها، على سبيل المثال، ملبورن-لندن /12 يوليو، فهل هذه التذكرة مؤهلة لاسترداد قيمتها النقدية؟

ج: يخضع استرداد القيمة النقدية لسياسة التنازلات التجارية.

10: إذا تضمنَ الحجز أقساماً أُلغتها شركات طيران أخرى، ولكن ليس الاتحاد للطيران، فهل سيظل المسافر مؤهلاً لاسترداد القيمة النقدية؟ على سبيل المثال، قسم الرحلة من أديلاید-مليورن على فيرجن أستراليا (VA) مع رحلة ربط على الاتحاد للطيران من مليورن
ج: نعم.

11: أبدأ عملي رغبتَه في إلغاء الحجز بسبب التغيير الذي طرأ على الجدول مما جعل فترة التوقف طويلة جداً. فهل يحق له استرداد القيمة النقدية؟
ج: نعم.

12: هل يتعين علينا إدخال رمز تنازل عند طلب استرداد القيمة النقدية من خلال رابط BSP؟
ج: لا تحتاج الوكالة إلى ذكر رمز التنازل أثناء التقدم بطلب استرداد القيمة النقدية حيث سيقوم الفريق المختص بمعالجة عملية الاسترداد وفقاً للتنازل المطبق.

13: لقد تقدمت بطلب استرداد القيمة النقدية (RA) من خلال رابط BSP. فماذا ينبغي أن أفعل الآن؟
ج: سيقوم فريقنا بمعالجة طلب استرداد القيمة النقدية الذي تقدمت به، أو إذا كنت تفضل ذلك، يمكنك بكل بساطة حذف طلب استرداد القيمة النقدية ومتابعة العملية عبر مركز التوزيع العالمي (GDS).

14: لقد عالجت طلب استرداد القيمة النقدية عبر مركز التوزيع العالمي (GDS)، ولكنني نسيت حذفه في ARC. ما الذي يحدث الآن؟
ج: لا حاجة إلى اتخاذ أي إجراء آخر، سنرفض طلب استرداد القيمة النقدية لتفادي الحصول على نسخة مكررة منه.

15: ماذا يحدث إذا قمت بمعالجة طلب استرداد القيمة النقدية بشكل غير صحيح، أو إذا كان استرداد القيمة النقدية مكرراً؟
ج: سوف نصدر إشعار مدين للوكيل (ADM) لتصحيح استرداد القيمة النقدية واسترداد الدفعة الزائدة، إذا لزم الأمر. سنطبق رسوم إدارية.

16: كيف يمكنني متابعة طلب استرداد القيمة النقدية؟

ج: يمكنك إرسال بريد إلكتروني إلى EtihadRefunds@etihad.ae