

يتم التخطيط لتغييرات جدول الرحلات أو تعديلات الرحلة غير المخطط لها التي تحدث قبل أكثر من 72 ساعة من موعد المغادرة المُجدول.

تغييرات جدول الرحلات المخطط لها

يشير "تغيير الجدول" إلى قيام شركة الطيران بتغيير وقت مغادرة الرحلة أو تاريخها أو رقمها أو إلغاء رحلة معينة بين تاريخ الإصدار (أو الحجز) وتاريخ السفر الفعلي.

التغييرات المُجدولة غير المخطط لها

يتم الإعلان عن التغييرات بشكل استراتيجي، ولكن التخطيط لإعادة الاستيعاب على متن الطائرات لا يتم بشكل مُسبق. يتم إصدار التنازلات التجارية فقط عندما ينحرف تغيير جدول الرحلات عن سياسة التغيير المُجدولة القياسية.

السياسة

يتم تزويد الضيوف الذين حجزوا على متن الاتحاد للطيران (وثيقة 607) بخيارات إعادة الحجز / الاسترداد غير الطوعي إذا تأثروا بالحالات التالية:

- المغادرة قبل 30 دقيقة من موعد المغادرة المقرر من مكان الانطلاق.
- تم إعادة جَدولة الرحلة وتأخر موعد الوصول إلى الوجهة النهائية لمدة 60 دقيقة أو أكثر عن موعد الوصول المُجدول.
- تم تفويت رحلة الربط للضيف بسبب تغيير في جدول الرحلات.
- إلغاء الرحلة.
- تخفيض مستوى المعدات حيث يتم إعادة حجز الضيف إلى مقصورة أقل.

عندما يكون هناك تغيير في جدول الرحلات لحجز الاتحاد للطيران (مستند 607)، يجب أن يُقدّم للضيف الخيارات التالية:

- إعادة الحجز على رحلة بديلة
- طلب استرداد القيمة النقدية

سياسة إعادة الحجز

بالنسبة إلى مسارات الرحلة الصادرة على تذكرة الاتحاد للطيران (607)، أعد حجز المدن الموضحة على التذكرة (مسارات الرحلة من وجهة الانطلاق إلى الوجهة) باستخدام أي من الخيارات التالية:

- a. أعد الحجز على رحلة أخرى تُشغلها الاتحاد للطيران
- b. إعادة الحجز على متن رحلة أخرى تُشغلها الاتحاد للطيران أو على متن رحلة مشتركة بالرمز المُشترك مع الاتحاد للطيران
- c. إعادة الحجز على متن رحلة أخرى تُشغلها الاتحاد للطيران أو على متن رحلة مع شركة طيران أخرى
- d. إعادة الحجز على متن رحلة غير تابعة للاتحاد للطيران أو ليست شريكة بالرمز من شركات الطيران الأخرى، طبقاً للسعر المُطبق والمسار وشركة الطيران المُحددة وفئات الحجز المماثلة

الشروط والأحكام:

1. يجب أن تتم إعادة الحجز على نفس درجة السفر (RBD) أو درجة السفر (RBD) الأدنى المُتاحة في نفس مقصورة السفر التي تم حجز الضيف عليها في الحجز الأصلي دون رسوم أي إضافية

2. تخضع جميع عمليات إعادة الحجز أو إعادة حجز الإقامة لتوفر المقاعد على متن الرحلات، ويجب أن يتم ذلك في غضون سبعة أيام من تاريخ استئناف التشغيل.
3. يمكن تغيير تاريخ رحلة الذهاب ورحلة العودة للالتزام بمدة الإقامة حسب التذكرة الأصلية. ومع ذلك، يجب أن يتم ذلك في وقت إعادة الإصدار غير الطوعي للرحلة المتأثرة.
4. بالنسبة للخيار (أ)، يمكن للضيوف إما الحجز إلى نفس الوجهة أو أقرب مطار في نفس البلد/المنطقة ضمن شبكة وجهات الاتحاد للطيران. عندما يقبل الضيف تغيير المسار إلى مطار بديل، سيتعين عليه إجراء ترتيبات السفر الخاصة به. لن يتم توفير الإقامة الفندقية أو النقل الجوي أو النقل البري بين المطار البديل والوجهة النهائية للضيف. على سبيل المثال: إذا تمت إعادة حجز رحلة (أبوظبي- لندن هيثرو) إلى (أبوظبي-مانشستر) بسبب سوء الأحوال الجوية، يتعين على الضيف إجراء الترتيبات اللازمة للسفر من/إلى مطار هيثرو.
5. يجب التنازل عن أي رسوم إعادة إصدار مرتبطة بتغيير التاريخ أو تغيير مسار السفر للمرة الأولى فقط. بالنسبة لأية تغييرات لاحقة، يتم تطبيق القواعد المطبقة على الأسعار. ومع ذلك، قد يتم تطبيق سياسة التنازل على أي تغييرات إضافية قد تحدث بسبب عدم بدء العمليات في المطار المتأثر.
6. إذا تمت إعادة الحجز في غضون **60 يوماً** من إشعار تغيير جدول الرحلات، فسيتم إعادة إصدار التذكرة بدون أي رسوم. إذا تم إعادة الحجز بعد أكثر من **60 يوماً** من إشعار تغيير الجدول ولم تكن درجة الحجز الأصلية متاحة، فأعد إصدار التذكرة مع احتساب فرق السعر وفقاً للقواعد المطبقة على الأسعار (تطبق الاستثناءات على المغادرين من دول الاتحاد الأوروبي، حيث يجوز للضيف إعادة إصدار التذكرة بشكل غير طوعي في أي وقت قبل المغادرة الأصلية). لا تطبق غرامة التغيير أو رسوم الخدمة (GSF).
7. لا تنطبق الخيارات (ب، ج، د) على تذاكر ID/AD/FOC.
8. يجب إعطاء الأفضلية لحجوزات استرداد التذاكر لإعادة الحجز ضمن الخدمات الجوية للاتحاد للطيران، ومع ذلك، إذا لم يتوفر خيار مناسب على متن رحلات الاتحاد للطيران، فيجب استخدام الخيارين (ب و ج).
9. بالنسبة للضيوف الذين يحملون وثائق منفصلة، أعد حجز الضيف في أقرب وقت على متن إحدى رحلات الاتحاد للطيران أو إحدى الشركات الشريكة، في نفس درجة السفر (RBD) أو درجة السفر (RBD) الأدنى المتاحة في نفس مقصورة السفر التي تم حجز الضيف عليها في الحجز الأصلي فقط لجزء الرحلة المذكور على تذكرة الاتحاد للطيران، بدون أي رسوم إضافية.
10. يجب إعادة إصدار التذاكر المتأثرة بشكل غير طوعي مع تدوين الملاحظة التالية في خانة المصادقة/مرجع الحجز (PNR) مع الإشارة إلى السبب:
 - (a) تذاكر تم إعادة إصدارها في غضون 48 ساعة من موعد مغادرة الرحلة - **INVOL_EY123FLT CANCELLATION**
 - (b) تذاكر تم إعادة إصدارها لأكثر من 48 ساعة من موعد مغادرة الرحلة - **SKCHG_EY123 SKD CHANGE**
 ملاحظة: يمكن تحديث النص المُسطّر حسب الحالة
11. بالنسبة لتغييرات جدول الرحلات التي يرسلها فريق نشر جدول العمليات قصيرة المدى ويتم تحديثها تلقائياً في مرجع الحجز (PNR)، لا يلزم تقديم التنازلات من خلال بوابة (WRS).
12. إذا كانت التذكرة الصادرة موجودة على مستند الاتحاد للطيران، فإن الاتحاد للطيران تسمح للوكالات بإعادة الإصدار بسبب تغيير جدول الرحلات.
13. إذا استخدمت مكاتب وكالة السفر/إصدار التذاكر خيار "تغيير جدول الرحلات" لحالات التغيير غير المُجدولة، فسيتم فرض الرسوم والتكاليف المطبقة على مكتب وكالة السفر/إصدار التذاكر من خلال ADM/E&O.
14. بالنسبة للضيوف الذين لديهم حجوزات على قائمة الانتظار أو لم يشتروا التذكرة، قم بإعادة الحجز على متن رحلة سفر أخرى تابعة للاتحاد للطيران في أي فئة حجز متاحة. وفي هذه الحالة، سيطبق سعر الحجز الجديد.
15. بالنسبة لحالات إغلاق المجال الجوي، قد يتم منح الضيف خيار استرداد الأموال أو الانتظار حتى يتم فتح المجال الجوي وإعادة الحجز وفقاً لذلك.
16. لا يُسمح بإعادة الحجز الغير طوعي لمسارات القطار/الحافلة إلى مسارات الطيران.

سياسة إعادة القيمة النقدية للتذاكر

يمكنك عرض الاسترداد على الضيف رهناً بما إذا كانت التذكرة مستخدمة بالكامل أو جزئياً، أو غير مستخدمة بالكامل.

- للتذاكر غير المستخدمة بالكامل: قم باسترداد المبلغ بالكامل بما في ذلك جميع الضرائب (للاستثناءات، راجع الجدول الموجود في النقطة 7)، الرسوم والضرائب الإضافية. يُسمح باسترداد الأموال بدون أي رسوم طالما كانت هناك مسارات سفر تقع ضمن الفترة المتأثرة.
- للتذاكر المستخدمة جزئياً (سعر تذكرة الذهاب والعودة): استرداد الجزء غير المستخدم من التذكرة بدون غرامات أو رسوم إدارية، بالإضافة لاسترداد الضرائب غير المستخدمة.
- للتذاكر المستخدمة جزئياً (سعر تذكرة رحلة ربط): إذا استخدم الضيف مساراً واحداً فقط من الرحلة، قم باسترداد المسار غير المُستخدَم من الرحلة على أساس تناسبي لمسارات السفر، بالإضافة إلى الضرائب غير المستخدمة.
- يجب إعادة رسوم الوثيقة الإلكترونية المتنوعة (EMD) الإضافية غير المستخدمة/غير المستوفاة.
- رسوم الخدمة العالمية (GSF) أو رسوم تذاكر الناقل (OB) غير قابلة للاسترداد

- يمكن للضيوف الاتصال بمكتب الحجوزات الذي تم من خلاله شراء التذكرة الأصلية لمعالجة عملية استرداد الأموال.
- مُدرج أدناه بعض الأمثلة على الضرائب الحكومية غير القابلة للاسترداد بعد البيع:

Country	Tax Code	Remarks
مصر	XL	غير قابلة للاسترداد بعد إصدار التذكرة.
	Q7	غير قابلة للاسترداد بعد إصدار التذكرة.
	S4	غير قابلة للاسترداد بعد إصدار التذكرة.
المملكة العربية السعودية	E3	غير قابلة للاسترداد بعد إصدار التذكرة.
الفلبين	PH	غير قابلة للاسترداد بعد 30 يوماً من إصدار التذكرة. يمكن استردادها أثناء تطبيق (C24)
الولايات المتحدة	US/ZP/XF	غير قابلة للاسترداد للأسعار الغير القابلة للاسترداد، ولكن يمكن استردادها أثناء تطبيق القاعدة (C24) أو تغيير الجدول الزمني.
الهند	K3	سيتم استرداد ضريبة (K3) بشرط أن يُقدّم الطلب خلال المواعيد النهائية للسنة المالية الهندية. تمتد السنة المالية من 1 أبريل من أي سنة معينة حتى 31 مارس من السنة التالية. الموعد النهائي للاسترداد النقدي هو 31 أكتوبر. على سبيل المثال بالنسبة للتذاكر الصادرة خلال السنة المالية 01 أبريل 2023 - 31 مارس 2024، يُسمح باسترداد ضريبة K3 حتى 31 أكتوبر 2024.
باكستان	N9	غير قابلة للاسترداد بعد إصدار التذكرة.
الأردن	O7	غير قابلة للاسترداد بعد إصدار التذكرة.
جمهورية الدومينيكان	L8	غير قابلة للاسترداد بعد إصدار التذكرة.
لبنان	YL	غير قابلة للاسترداد، ولكن يمكن استردادها عند استخدام (C24)
إيران	I6	غير قابلة للاسترداد، ولكن يمكن استردادها عند استخدام (C24)

يجب اعتماد التذاكر المستبدلة مع INVOL أو SKDCHG.

يجب إرسال طلب التنازل إلى فريق مبيعات الاتحاد للطيران إذا كان مرجع الحجز (PNR) لا يحتوي على سجل للجدول الآلي في السجلات، عندما يتم إعادة إصدار التذكرة بسبب تغيير جدول الرحلات بواسطة شريك من شركات الطيران الداخلية أو شركات الطيران المشاركة بالرمز المشترك.

سياسة تغييرات جدول الرحلات لرحلات الربط والتوقف (STPC)

قد تشمل الخيارات البديلة المقدمة للضيوف رحلات الربط ثلاثية المسارات. يجب على الضيوف تولي ترتيبات الإقامة الخاصة بهم إذا اختاروا التوقف في أبوظبي بدلاً من المتابعة في رحلة ربط ثلاثية المسارات.