

废票，取消及退票政策

文件号：VA16-04

中国地区国际航协票务代理人：

本文件是为了适用于维珍澳大利亚航空公司的航段、票价和机票的作废、取消和退款操作提供指南。授权代理人有权根据本政策规定进行 VA 预订的取消或退款。

所有希望废票，全部或部分取消预订或退款的授权代理人均受本政策制约，并适用于所有维珍澳大利亚航空公司的航段、票价、辅助产品和 795 票本。

本政策必须与相关机票的出票规则和票价规则联合使用。

废票的一般限制

- VA 允许对首次开的机票进行作废、换开或退款。
- 对错开或不再需要的机票进行作废必须在出票当天的子夜之前完成。
- 废票必须由出票代理人在同一 GDS 系统使用同一个 IATA 号操作。
- 退票后，必须更新预订以确保行程和有效机票保持一致，或取消不需要的行程。

自愿取消的一般规则

- 违反票价规则的取消将造成票价作废。
- 如果票价规则不予许取消，代理人必须按照变更规则操作或作废。
- 必须在取消同时收取适用的取消费。
- 往返程或联程预订的部分取消需要从始发地重新计价。

自愿退票的一般规则

- 对于未使用的 795 机票，允许在出票日之后 12 个月内退款，如果旅行已经开始，在旅行开始日之后的 12 个月内退款。超过此时间，机票作废，不允许退款。
- 如果休要取消升级后的机票（例如：由起初的不可退机票升级为可退机票），初始票价仍为不可退。旅客可以根据升级后的票价及费用规则要求退升级部分的金额。
- 根据 IATA 规则不允许不按顺序退票，并将产生 ADM。
- 在提交信用或退款申请前，所有旅行必须完成，所有未来行程必须取消。
- 代理人可以在 GDS 中自动退票，但是选择通过 ASD 提交退款申请，VA 将处理退款申请并收取服务费。
- VA 允许死亡旅客对未使用的航段进行全额退款。死者代理人必须提供相关文件证明其有权领取死者的退款以及客人的死亡证明。收到相关证明后，死者代理人可以选择以下方式接收退款：
 - 最初付款方式 (OFOP) 或
 - 其他付款方式 (FOP)。

退款

1. GDS 自动退款

适用于以下退款类型：机票状态为“OK”

- GDS 中的所有行程已经完成或未来行程已经取消。
- 退款必须由同一个出票代理人在同一 GDS 中操作。
- 机票是未使用或部分使用，并在 GDS 中仍有效。
- 禁止在 GDS 中不按顺序退票。
- GDS 中只能取消退票当天的退票申请。
- 有 waiver code 的退票必须填入航空公司授权栏。
- 所有退款必须以原始付款方式（OFOP）退回。
- 当存在多种付款方式时，必须将同一 FOP 汇总退到原始付款方式。
- 航空公司费用（YR, OB 项）不可退。
- 可根据附加产品费规则，附加产品可能是可退的，也可能是不可退的。

GDS 自动退款一般需要 10 个工作日完成，如遇旺季或非正常运行可能更长。

2. BSP ADS 人工退票

适用于以下退款类型：机票状态不是“OK”，无法在 GDS 中自动提交退票申请。
航空公司出的机票。
系统限制机票。

- GDS 中的所有行程已经完成或未来行程已经取消。
- 无法在 GDS 中自动处理的退款需要通过 BSP ADS 申请。
- VA 不因为 BSP ADS 手工退款收取手续费，除非该退款通过 GDS 自动退款也产生手续费。
- 退款时必须输入相应的航空公司授权号/Waiver code.
- 退款必须在最后一次出的机票上申请。

通过 BSP ADS 退款将在 21 个工作日内处理，如遇旺季或非正常运行可能更长。

维珍澳大利亚航空公司
Virgin Australia Airlines
2016 年 11 月 14 日