

VA 非自愿退票流程

文件号: VA18N-01

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机票退款操作提供指南。授权代理人有权根据本政策规定进行 VA 机票的退款。

所有希望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。

非自愿退票是指因 VA 航班变更(延误或取消)而导致旅客无法继续行程或是 VA 提供的保护航班旅客无法接受,同时相关的票本根据票价规则是不可退的情况。代理可通过邮件或电话形式与 VA 联系,申请退款。如果 VA 同意退款,将为代理提供授权码(waiver code),办理相关退款手续。

邮箱: va.agentshelpdesk@virginaustralia.com

电话: +61 7 3295 2296/ +61 7 3295 2297

*如票本状态不是“OK”,请在申请授权码的同时一并申请将票本状态改为“OK”。代理取得授权号(waiver code)并确认票本状态为“OK”后,可通过 GDS 自行操作退票,并请保留相关邮件或凭证以备核查。请注意:

GDS 自动退款适用于以下退款类型: 机票状态为“OK”

- GDS 中的相关行程已经取消。
- 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。
- 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。

华北区销售中心

电话: +86 10 6521 1577 Email: China.PEK@virginaustralia.com

华南区销售中心

电话: +86 20 8365 1939 Email: China.CAN@virginaustralia.com

华东及西南销售中心

电话: +86 21 6317 0120 Email: China.SHA@virginaustralia.com

珍澳大利亚航空公司

Virgin Australia Airlines
2018 年 1 月 30 日