

维珍澳洲航空公司航班时刻变更政策

本政策适用于所有开在 VA (795) 票本上的在出发前 72 小时以外的航段，包括澳洲内陆、国际航段、VA 代码共享航班以及其他航空公司和 VA 航段使用联运价格的预定。

本文件概述的程序，用以协助代理合作伙伴帮助受 VA 航班变更影响的旅客解决预订和票务的问题。VA 会尽可能自动验证有航班变更的 GDS 电子客票。如果电子机票的细节与航班变更相符则不需要代理换开机票因为 VA 已经重新验证。请确保您的行程满足所有最少转机时间，并提供给您的客人更新的行程和机票，以反映航班的变化。请注意：如果这个变更航班是由其他航空执飞的 VA 代码共享航班，请换开机票以确保承运方可以收到最新的电子机票。

航班变更：

- 航班号、时刻和机型的变化会以状态变更的方式由 GDS 通知旅行社代理。
- 各代理请在收到通知后：
 - 如接受航班变更后及时更新 PNR。
 - 取消 UN 状态的航段并把 TK 状态的航段变更为 HK 状态
 - 确定您的行程符合最少转机时间的要求。
 - 确认电子客票已反映出航班变更，（请注意：VA 795 的电子客票如果航班变更没有路线和舱位的变化将会自动验证更新）。
 - 请提供给您的客人更新的行程，或反映出航班变更的电子机票。

机票重新验证：

- 代理可以重新验证 VA 执飞的仅有日期或时刻变更的电子客票，不收取额外的差价，税费及改签费用。

航班变更或因此中断行程的机票换开：

请在签转栏里备注正确的授权号，不收取额外的差价，税费及改签费用。如果电子机票的细节与航班变更相符则不需要代理换开机票因为 VA 已经重新验证。

以下情况代理需要换开机票：

- 需要更改票本号。
- 需要旅客选择不同的行程。
- 非自愿预定到不同的舱位。
- 有其他航空公司执飞的 VA 代码共享航班（包含已自动重新验证的机票）或

- 其他航空公司和 VA 航段使用联运价格的预定（包括非 VA 航段使用其他航空公司的运价）

如果 VA 提供的替代航班不合适：

- 请重新预订一个在此替代航班 48 小时内的 VA 航班，确认使用同等舱位代码或同等舱位的最佳预定代码。
- 如是代码共享航班，请重新预订一个在此替代航班 48 小时内的代码共享航班，确认使用同等舱位代码或同等舱位的最佳预定代码。（参考票价规则）
- 如是联运航班，请重新预订一个在此替代航班 48 小时内的联运航班，确认使用同等舱位代码或同等舱位的最佳预定代码。（参考票价规则）
- 如是包含代码共享航班的联运行程，可重新预定联运航司的适用舱位来替代代码共享航班。例如：
原票价：MEL VA LAX VA NYC VA LAX VA MEL
票价组：VLEVADWR DOI 28AUG17

VA 航段和 VA*DL 代码共享航段预订代码都是 V

如果 LAX-NYC 的 DL 航段发生航变，保护航班客人又不能接受，代理预订客人所能接受的航班时发现所需要的代码共享航班已经没有 V 舱可订，但在同一个 DL 的航班上对应的 U 舱还有空位，这种情况是允许的。请参阅与原票价适用的预订类别及许可航班。

退票：

- 如果行程里包含几个航段，而第一个航段发生航变，客人不接受保护航班但又想保留后面的行程，请代理务必换开机票，确保机票的所有航段都是按顺序使用的，换开是免费的，但仅限于完全没有使用过的澳洲内陆段机票。
- 如果没有其他选择，票本状态也是“OK”，代理可自行在 GDS 中操作退票，请务必确认使用正确的授权码以避免 ADM；另外只要是符合机票使用顺序的部分退票也是允许的。

请使用以下授权码以避免 ADM：

VA 执飞航班的航变：SKCHG VACHG

联运或是代码共享航班的航变：SKCHG OACHG

请注意：因航信系统暂不支持在签转栏里备注授权码，所以请各位代理保留相关预订信息以备核查。

常见问题

问：授权码可否用于其他航空公司的航段？

答：是的，当它是和 VA 航段使用联运价格时可以（包括非 VA 航段使用其他航空公司的运价）

问：什么时候可以使用授权码？

答：当航班变更或是中断行程需要换开机票时，需要在签转栏里输入授权码。

问：如果重新验证机票需要授权码吗？

答：不需要，代理可以重新验证 VA 执飞的仅有日期或时刻变更的电子客票。

问：如果我收到一个通过卖方备注或任何其他方式发出的授权码，我应该使用哪个？

答：如果你收到来自卖方备注，维珍澳大利亚航空贸易发布，维珍澳大利亚航空客户经理或我们的客户联络中心代表之一发出的不同的授权号，请使用此授权号来替代，不要使用 SKCHQ VACHQ/SKCHQ OACHQ 这 2 个授权号。

问：我有一张 795 的机票，但是，受影响的航班是另一家航空公司执飞的，哪一家航空公司负责协助替代航班的选择？

答：因为票本是 VA 的，则适用于 VA 的航变规则，如需任何帮助，请联系客服中心：

400 120 2198

问：如果有 VA 代码共享航班但是由其他航司执飞的航班航变，需要换开机票吗？

答：需要。这样做是为了确保其他航司能收到准确的变更信息 and 新的票号。

问：如果航变后预定里除了原有的代码共享航班外还多了一个和此航班一致的执飞航司的航班，我该如何操作？

答：请删除重复的执飞航司航班，并用 SKCHQ VACHQ 这个授权码换开机票。

问：如果航变后原有的代码共享航班状态变成了“UN”，而多了一个和此航班一致的执飞航司的航班，状态为“TK”，我该如何操作？

答：请删除 UN 的航段，并把 TK 的航段状态改为 HK，再用 SKCHQ OACHQ 这个授权码换开机票。

问：如果我不能找到替代航班 48 小时内的 VA 航班该怎么办？

答：请致电给我们的免费客服中心 **400 120 2198**，他们会帮助您找到替代方法。

问：如果航变导致了客人联运票价行程中的某一段误机，可以用授权豁免来更改预定，帮助客人到达最终目的地吗？

答：如果都出在 VA 票本上的，可以。

问：如果我错误地使用了授权码会发生什么？

答：不正确使用授权码可能会导致代理收到 **ADM** 罚单。

问：如果我忘记在签转栏里输入授权码会发生什么？

答：您可以取消机票重新换开（根据 **IATA** 规则）或联系我们的客服中心，工作人员会提供另一个授权码给您以便您再次换开机票。不过这可能会导致代理收到 **ADM** 罚单。

问：如果我输入的授权码拼写错误会发生什么？

答：会收到 **AUD22** 的 **ADM** 罚单。

问：同一个航变可以多次使用授权码吗？

答：不可以，针对同一个航变，在客人确认接受了新的行程后，只能做一次用授权码免费变更的操作，如客人再要求变更，则参考正常的票规操作。

问：如果出发航班发生航变，我不需要了，仅乘坐回程航班可以吗？

答：不可以，因为这不符合机票必须按顺序使用的规则，请按照航变规则换开机票。

问：航变规则是否适用于起飞前 72 小时以内的临时变化？

答：不适用。航班出发前 72 小时内的临时变更（如延误或取消）都将由 VA 管理并通过短信或邮件的形式发送相关信息给客人，请确保预定中 SSR 的 CTCM 和 CTCE 的部分都已正确添加，以确保能收到航班变动的信息，如需任何帮助，请致电：**400 120 2198**

问：如果预订里的 VA 航段和其他航司航段都发生了航变，应该用那个授权码？

答：如果同时发生航变，都在 VA 票本上的，请用：SKCHG VACHG

问：如果授权码 SKCHG VACHG 输成了 SKCHGVACHG（少了空格），该怎么办？

答：都可以，有空格和没空格都可以接受。

维珍澳大利亚航空公司
Virgin Australia Airlines
2018 年 4 月 3 日