

LH / LX / OS publish fares refund policy 德国汉莎航空 / 瑞士国际航空 / 奥地利航空公布票价退票规则综述 (自2018年6月1日起)

LH 汉莎 220 票本退票费规则

总则:

若退票费按计价单位 (pricing unit) 操作时, 如果去程和回程两个票价组成部分退票规则不同, 整张票请按最严格的规定执行。

若退票费按票价计算组 (fare component) 操作时, 所有退票会涉及的票价组成部分的退票费均需一并收取。

退票手续费:

自2013年11月25日起, 凡票价规则中没有规定要收取退票费的价格则不收取任何退票手续费。(包括一些特殊价格如海员价)

签证拒签退票:

按照票价规则, 由于乘客在中国的使馆申请签证拒签, 凭有效的使馆拒签通知原件, 可全额退款 (包括系统票价规定不可退的票)。

此规则适用于购买了始发机票的乘客, 匹配中国使馆出具的当次拒签书面通知原件, 其他情况仍需按系统票价规定做退票处理, 如乘客在中国买了FRA-PAR的SOTO票, 我们将不接受中国使馆拒签的退票申请, 退票请按常规处理。

2018年6月1日以后提出的签证拒签退票流程简化如下:

代理人填写退票申请表后, 电邮至汉莎总部退票中心代为处理, 退款将由银行转账返回至原出票代理人的公司银行账户 (大约一个月左右时间)。退票申请表见附件:

- 代理人在退票申请中申请全额退款, 在退票原因具体解释Comments, 可以标注 visa rejection。
- 代理人扫描使馆拒签信原件和乘客护照首页, 发邮件至以下地址 (最好用英文)。
- 退票中心的电邮联系方式: bkk_refund@icat.dlh.de。
- 代理人无需再把乘客的拒签信原件及护照复印件寄至汉莎航空公司客户服务中心。
- 按照票价规则, 乘客死亡引起的全额退票申请亦按以上流程处理。

YQ燃油附加费及机场税:

当机票使用的是不可退款的票价, 则燃油附加费也不退, 其他未使用的允许退还的机场税可退 (请查阅GDS中各税种定义)。半程使用过的机票退款, 如已使用航段的价格与税费的总价高于实付票价与税费的总价, 则剩余机票无退款同时其他机场税也不退。若已使用航段的价格与税费的总价低于实付票价与税费的总价则可以进行退款计算。(请参阅下一条)

例:

实付票价CNY7350+taxesCNY1000=总价CNY8350 VRCBB BJS-ROM的往返票, 用过BJS-ROM单程要求退ROM-BJS航段。已使用的航段价值 MRFOBB CNY10580+taxesCNY600=总价CNY11180, 高于CNY8350, 则剩余机票无退款同时回程未使用过的燃油附加费和机场税也无退款。

半程使用后退票:

如已使用航段的价格与税费的总价高于实付票价与税费的总价，则剩余机票无退款同时其他机场税也不退。若已使用航段的价格与税费的总价低于实付票价与税费的总价则可以进行退款计算。

退款计算需票价和税费分开计算。原则上按实付票价减去已飞过航段电脑适用价格再减去该票价的退票费的方法计算，之后再计算实付税费减去已飞过航段适用的税费。

退票适用的已飞航段单程电脑价规则中必须**不含**如下表述：**FARES ONLY APPLY IF PURCHASED BEFORE DEPARTURE, RETROACTIVE APPLICATION NOT PERMITTED.**并使用与旧票价舱位相同或比之高的舱位单程票价。 请仔细查询电脑价格的使用条件。

例:

实付票价 MRFBB SHA-ROM 往返票 CNY15100+taxes. 乘客使用了去程，现要求退回程。用 CNY15100减去SHA-ROM单程 MRFOWBB CNY10580再减去MRFBB票价的退票费 (EUR120 x BSR8.47100 = CNY1020) = 3500，及可退税费退还给乘客。

No-show后退票:

该No-show部分的航班可以申请退票，但能否有退款要具体参看票价退票规定。

价格升级后的退票:

如乘客原来购买的是不可退机票，由于种种原因客人付了差价升级到高票价。之后因故要求退价格升级后的机票，则遵循原不可退票的部分仍然不退的原则执行。

儿童/婴儿折扣:

在主票价是允许退票的前提下，儿童折扣票按成人退票费执行，婴儿折扣票免费退票。

换开后的机票退票:

正常情况下，换开后的机票，代理人亦可自行退票，无需再联系航司。

(非自愿退票的情况，操作流程参见后面相关指导)

团队票退票请联系团队部，规则有所不同。

OS 奥地利航空公司 257 票本退票费规则

除以下特别列出的规则外，其他同汉莎。

签证拒签退票流程:

2018年6月1日以后提出的签证拒签退票流程**简化**如下:

代理人电邮至奥航退票中心代为处理，退款将由ACM返回至原出票代理人的BSP账户。

- 代理人在邮件中用英文提出退票申请全额退款，理由是**Visa rejection**，并注明票号。
- 代理人扫描使馆拒签信原件和乘客护照首页，发邮件至以下地址。
- 退票中心的电邮联系方式：herbert.schuch@austrian.com。
- 代理人**无需再把乘客的拒签信原件及护照复印件寄至汉莎航空公司客户服务中心**。

- 按照票价规则，乘客死亡引起的全额退票申请亦按以上流程处理。

LX 瑞士国际航空 724 票本退票费规则

除以下特别列出的规则外，其他同汉莎。

签证拒签退票流程：

自2016年10月1日起，瑞航将简化拒签退票申请流程。

由于拒签原因退票，代理人无需再把乘客的拒签信原件及护照复印件寄至瑞航办公室。仅需：

1. 把拒签信，护照首页，护照拒签章页扫描作为附件。
2. 用英文形式，写明退票理由。邮件标题格式为：VISA REJECTION - Refund Request Ticket 724 0000 000 000（机票号码）
3. [发送信件至refundtravelagtCN@swiss.com](mailto:refundtravelagtCN@swiss.com)。

瑞士总部的退票审核部门会在8周内给与答复。请代理人在收到以下回复后，即可自行办理退票：This is your authorization to issue the full refund of all below tickets directly via GDS. A file has been opened our side to avoid any ADM issuance.

如8周后，代理人仍未收到答复，请联系相关销售，并将原邮件以附件形式一起发送。

半程使用后退票：

如已使用航段的价格与税费的总价高于实付票价与税费的总价，则剩余机票无退款同时其他机场税也不退。若已使用航段的价格与税费的总价低于实付票价与税费的总价则可以进行退款计算。

退款计算需票价和税费分开计算。原则上按实付票价减去已飞过航段电脑适用价格再减去该票价组成部分的退票费的方法计算，之后再计算实付税费减去已飞过航段适用的税费。

退票适用的单程电脑价格为每个服务等级中最高的单程价格 YFFOWBB、JFFOWBB、FFFOWBB。请代理人查阅票价退票的具体规则。

例1：

实付票价 BFFCN SHA-ROM 往返票 CNY18160+taxes. 乘客使用了去程，现要求退回程。用 CNY18160减去SHA-ROM单程 YFFOW CNY16200再减去原客票的退票费0=CNY1960，及可退税费退还给乘客。

例2：

实付票价去程 KNNCN (经济舱促销价-不得退票) SHA-ROM+回程 ZRCCN (公务舱免费退票) 的往返票 CNY18130+taxes. 乘客使用了去程，现要求退回程。全程取较严格标准，则全程不可退票。

No-show后退票：

请参阅系统规定。

瑞士国际航空将不再收取No-show罚金。

该No-show部分的航班可以申请退票，但能否有退款要具体参看票价退票规定。

换开后的机票退票：

正常情况下，换开后的机票，代理人亦可自行退票，无需再联系航司。

（非自愿退票的情况，操作流程参见后面相关指导）

其他退票行政费:

自2017年3月起，凡票价规则中没有规定要收取退票费的价格则不收取任何退票手续费。

LH 汉莎航空公司220票本代理人无法自动退票时的处理流程

当代理人无法通过自动退票，之前由汉莎代为处理的退票事宜（比如：降舱/航班异常/支付方式不同等技术原因），此类退票从2014年2月15日起，将由汉莎总部退票中心统一处理。请各位代理人拨冗阅读以下退票指导。

代理人出具的机票，通常有两种退票方式：

1. 自动退票：直接通过GDS由代理人自己操作，这是最快捷的退票途径。（没有变化）

2. 汉莎代退：220票证（2014年2月15日起，由总部统一处理）

当自动退票无法进行（如：技术原因/非自愿改动/其他复杂原因），

代理人填写退票申请表后，联系汉莎退票中心代为处理。

退票申请表：见下附件，**6月起启用新表格**

退票中心的联系方式：bkk_refund@icat.dlh.de

注意事项：（只针对代理人无法自行退票的情况）

1. 代理人联系退票中心代为退票时，请务必提供详尽/清晰的信息以解释退票的原因（全退/部分退票/非正常情况/非自愿因素/相关的票证号码等等）。

2. 如果代理人退票时要有销售的授权，请事先联系相关销售，获得授权后，再联系退票中心。通常销售授权后会有一授权编号。代理人提交相关信息时，一定要提交该授权编号，否则退票中心按正常退票规则处理。

比如：原始票S舱不能退票，以TP支付。后来客人改期，换开至V舱，差价以BSP支付。

当客人因种种原因要求退票，代理人处理退票时由于支付方式的问题，无法自行退票：

代理人要向销售申请授权→如果销售同意，会给授权号码→代理人填写退票申请，并且注明授权号码→提交总部→总部根据原始的支付方式分别相应退款到代理人账号和TP账号中。

如果代理人联系总部时，没有提交销售的授权号码，总部将会扣除原S舱票价和YQ税金和退票费，把余款退回代理人。

3. 一些特殊退票需要提交相关证明（如：拒签信/死亡证明/登机牌等等），通常代理人联系销售得到授权后可以自行退票。如果遇到自动退票不成功，需要退票中心代退的，那么请代理人扫描相关证明一同提交。证明的原件需寄往当地汉莎办事处。退票中心将与当地汉莎办事处核实后操作退票。证明不符/不全的，退票按正常退票规则处理。如有销售授权号码在提交申请时要一并注明。

4. 对于非自愿因素的退票（如：航班取消/航班晚点造成后续航班误机等等），代理人无法自行退票的（比如：半程使用，半程航班取消了），请提供准确的航班/日期信息，以及情况说明。如果没有提交相关信息，退票按正常退票规则处理。

5. 在联系退票中心之前，请代理人自查所有信息是否准确无误（如：机票号码/退票的航段/原支付方式/乘客姓名/退票原因/所附证明等等）。

6. 如果退票涉及的是被换开过的机票，请同时告知原票号和新票号。

以下情况退票中心不予处理：

1. 请不要咨询他们ADM的事宜。
2. 如果退票申请被拒（理由是：没有可退的钱款），请勿重复提交。
3. 同一机票号码，请勿多次提交退票申请（如：通过不同的email或尝试不同退票途径），或在同一时间通过不同渠道申请退票。一旦发现重复退票，总部会开具ADM，扣回多退的款项。
4. 一旦退票中心处理完退票程序，事后将不再接受特别授权的申请。所以，请代理人务必事先拿到授权，并且在退票时一起提交给退票中心。
5. 凡是可以通过自动退票方式进行退票的，请代理人自行操作。退票中心只处理无法自动退票的情况。代理人要清晰解释遇到的问题或者要求代为处理的原因。
6. 如果原始机票是用信用卡支付的，请不要在邮件中提及信用卡具体信息，以防信用卡盗用。退票中心应该可以查到原始的信用卡，并且退回去。
7. 退票中心通常会在收到退票申请后的 45 天内完成退票事宜。在此期间，请代理人不要反复催促，以免重复劳动延迟退票节奏。如果遇到特殊情况（如：非自愿改签至外航并且降舱之类），因涉及与外航协调，总部会跟代理人沟通具体处理时间。

LX 瑞士国际航空公司724票本代理人无法自动退票时的处理流程

当代理人无法通过自动退票，之前由瑞航代为处理的退票事宜均应联系：

refundtravelagtCN@swiss.com

请大家沟通电子票票号，细节，您认为应该退款的计算和金额。如果是换过票的机票还要告知原始机票的票号等。沟通语言为英文。

在非自愿情况下，全程未使用及部分使用机票退票的申请，也请以英文形式发送至瑞航总部refundtravelagtCN@swiss.com。邮件标题格式为：*INVOL/SKCHG* LX123/12MAR - Refund Request Ticket 724 0000 000 000（机票号码）

如果8周后代理人仍未收到答复，请联系相关销售，并将原邮件以附件形式一起发送。

OS 奥地利航空公司257票本代理人无法自动退票时的处理流程

当代理人无法通过自动退票，之前由奥航代为处理的退票事宜均应联系：

AUSTRIAN.AIRLINES.REFUND.BSPLINK@AUSTRIAN.COM

请大家沟通电子票票号，细节。如果是换开过票的机票还要告知原始机票的票号等。沟通语言为英文。奥航将以ACM的形式，退款给代理人。