

文件号：VA19N-07

关于香港-墨尔本航线相关机票退改签政策通知（更新）

各位尊敬的代理：

维珍澳洲航空公司将于 2020 年 2 月 11 日起暂停香港-墨尔本之间的所有航班，特此发出豁免代码 BW000149，以便于受影响航班的客人改期或退票。

此代码可用于免除直接受航班取消影响的客人需要更改他们的旅行计划而造成的额外票价、税金和变更费。请参考以下有关此豁免代码使用条件的信息。

1. 使用条件：

- 此代码适用于任何持有 2019 年 11 月 6 日前（含）出票的从香港飞往墨尔本的有效维珍澳大利亚航空（795）机票的客人
- 只有出发日期在 2020 年 2 月 11 日（含）之后的旅客才有资格使用此豁免代码。
- 代理人可以自行换开至新的 VA 票本。
- 豁免代码 **BW000149** 必须输入到新机票的签转栏里。
- 使用豁免代码操作退票的有效期为澳洲东部标准时间 2020 年 6 月 30 日 23:59 分，任何在此时效后的退改签将会导致 ADM 罚单。
- 机票其他各项规则和条件不变。

2. 更改：

客人可免费改签至香港-悉尼-原目的地的航班，只要预定在和国际长航线相同的物理舱位即可。

3. 退票：

- 如果旅程还未开始，可以全额退款，款项原路退回。
- 如果旅程已经开始，可以退未使用部分的行程，款项原路退回。请确认票本必须是按顺序使用的。
- 代理人需要在澳洲东部标准时间 2020 年 6 月 30 日 23:59 分之前使用豁免代码操作退票，请注意需在备注栏里填写豁免代码。

4. 取消：

客人可以取消行程并保留机票价值，在原机票出票日期的 12 个月内重新预订使用。

5. 如果为客人提供的保护航班不是原航班的同一天，或是转机时间超过 8 小时（且客人不在居住城市），维珍澳洲航空将会提供 1 晚酒店住宿券（价值 AUD220，包含每人每天在酒店的 AUD50 餐饮费用以及交通费）。或者，请要求您的客户保留住宿收据，并通过客户关系部门(Guest Relations)提交退款申请。

如有进一步的更新消息，会另行通知。

维珍澳大利亚航空公司
Virgin Australia Airlines
2019 年 11 月 7 日