

文件号: **VA20N-04**

关于受悉尼-香港航班停飞影响的退改签政策

生效日期: 2020年3月2日

各位尊敬的代理:

鉴于维珍澳洲将停止悉尼-香港及香港-悉尼的航班, 我司出台豁免政策 **BW000164**, 本政策将免除行程直接受影响的机票的变更及退票费用。自 2020年3月2日起, 所有悉尼-香港和香港-悉尼的航班将停止运行。

2020年5月1日前出行的旅客

1. 适用条件:

- 此代码适用于 2月6日前出票的, 受悉尼-香港及香港-悉尼航班停飞影响的有效 VA 机票 (795 票本)
- 如果未在 VA 票本上显示, 客人需提供始发地或目的地为中国大陆和香港的旅行证明。
- 旅行日期在 2020年3月2日(含)至 2020年5月1日(不含)的悉尼-香港或香港-悉尼航班的旅客。
- 代理人可以在 VA795 票本上换开机票。
- 豁免代码 **BW000164** 必须输入到机票的签转栏里。
- 豁免代码在系统允许的退票期限前保持有效。
- 机票其他各项规则和条件不变。

2. 航班保护方案:

从澳大利亚/新西兰前往香港(终点)的行程:

- 持有 VA 执飞的航班的预订将被免费保护到澳航(QF)从 BNE, SYD, MEL 到香港的航班上, 不收取额外费用。保护的 QF 航班将是同舱等的最低可预订舱位。联运的澳洲内陆航段只能预订 VA 的航班。
- 客人可以将预订免费改到 2020年3月2日之前的 VA 航班, 不收取差价。预订必须是相同舱等。

从伦敦(LON)出发或抵达:

- **经济舱:** 客人可被保护到澳航(QF)从澳洲到香港的航班, 然后接转到挂 VA 航班号, 由维珍大西洋(VS)执飞到伦敦的同舱等的最低可预订舱位。保护航班须是同舱等的最低可预订舱位。
- **商务舱:** 客人可被保护到 VA 代号共享由阿基哈德航空(EY)直飞的航班, 保护航班须是同舱等的最低可预订舱位。
- 客人也可以选择乘坐 VA 执飞到洛杉矶(LAX)的航班, 然后接转 VS 到伦敦的航班。请注意在 LAX 的转机需满足 ESTA 的要求。

前往其他目的地(印度/亚洲/欧洲):

- 客人可被保护到新加坡航空(SQ)执飞的 VA 代号共享航班上, 保护航班须是同舱等的最低可预订舱位。

前往日本:

旅行时间为 2020年3月2日(含)-3月28日(含):

- 客人可被保护到阿基哈德(EY)或新加坡航空(SQ)执飞的 VA 代号共享航班上, 保护航班须是同舱等的最低可预订舱位。

旅行时间在 3月29日之后:

- 客人可被保护到 VA 执飞的布里斯班（BNE）到东京（HND）然后接转全日空航空（NH）从羽田机场以远的航啊班。澳洲内陆必须选择 VA 执飞的航班。

3. 退票及改期:

退票:

- 如果行程还未开始: 整个行程可以全额 (包括信用卡手续费) 退还至原付款渠道。
- 如果旅程已经开始, 未使用的航段可以全额 (包括信用卡手续费) 退还至原付款渠道。
- 备注: 如果旅客在同一机票上有其他联程航班, 适用于所有行程, 不限于受影响的航段。

改签:

- 如果客人希望改签到 VA 执飞的另外一个目的地, 将不收取更改费, 差价由客人支付。
- 不允许所有保护选项之后的再次自愿变更。处理退改签的时候必须使用豁免编码。

2020 年 5 月 1 日 (含) 之后出行的旅客

1. 适用条件:

- 此代码适用于 2 月 6 日前出票的, 受悉尼-香港及香港-悉尼航班停飞影响的有效 VA 机票 (795 票本)
- 如果未在 VA 票本上显示, 客人需提供始发地或目的地为中国大陆和香港的旅行证明。
- 旅行日期在 2020 年 5 月 1 日 (含) 之后的悉尼-香港或香港-悉尼航班的旅客。
- 豁免代码 **BW000164** 必须输入到机票的签转栏里。
- 豁免代码在系统允许的退票期限前保持有效。
- 机票其他各项规则和条件不变。

2. 退票及改期:

退票: VA 将不提供签转到 VA 其他航班或其他航空公司航班的保护, 客人和代理人必须申请退票, 除非客人的目的地是日本。对于目的地为日本的客人, 请参照以上的相关政策。

改签: 如果客人希望改签到 VA 执飞的另外一个目的地, 将不收取更改费, 差价由客人支付。

有关机票的其他信息, 可以联系以下客服电话:

打入国家	联系电话
澳大利亚境内	13 67 89
新西兰境内	0800 777 737
澳大利亚境外	+61 7 3295 2297
中国	400 120 2198 (固定电话) +86 10 5789 7359 (手机)

有关团队机票事宜, 请联系 VA 的中国办公室。

如有进一步的更新消息, 会另行通知。

维珍澳洲航空公司
Virgin Australia Airlines
2020 年 02 月 06 日