北京上海航班延长停飞及针对新型冠状病毒疫情改票流程 2.14 更新

来源：汉莎航空集团
汉莎航空集团 Lufthansa Group · 1 周前

针对新型冠状病毒疫情及中国民航总局要求的改票和退款指令

1. 汉莎航空集团暂事停飞前往中国大陆的航班

鉴于近日冠状病毒疫情显著的全国评估，为尽量保障每一个生命的安全，减少潜在风险，汉莎航空集团决定暂缓法兰克福-北京、慕尼黑-上海的航班。

汉莎航空集团建议旅客在购买机票前关注航空公司官网或联系旅行社。

- 往返北京和上海的航班，最后停飞至 3 月 28 日。
- 往返香港，沈阳和南京的航班，最后停飞至 3 月 29 日。
- 往返香港的航班将如期飞。

2. 涉及已取消航班的改签规定

- 关于已取消的航班，请参 《自由证券协议不证实自愿规定(D5/L4/L5/L6)》。 请自公司内部复杂部分不证实，参见相应自助操作表。
- D5/L4/L5 票务，您可登陆 LH 官网或 LH5 应用程序，通过相应证明查询，代理人 无需授权。 可在 D5 -14 查询票务，请注意实际情况，对于全 服务货运的机票，DCC/ OPC 合法法。

3. 受影响旅客或取消的航班选择如下规定

A. 以下情况选择特殊退款的请改签规定

- 原机票开票日 在2020年 2月 3日(含)之前
- 票证 D5/L4/L5 [257-, 220-, 724-]
- 原预期飞行日期在 2020年 1月 24日 -2020年 3月 24日
- 原机票标准/ 商务舱/ 特权舱/ 商业卡票次为以下每 项 (M1 或 M14)

B. 符合上述情况的票可以免费退票，请注意:TSC / OPC / DCC 独特不予退款)

- 对于每张未使用的机票，可通过以下方式退票，并取申请退款或
a. 代理人可在开票 GDS 系统中自行操作退票，且 仅适用退款代理人特殊授权代 码- TWP 2001或
b. 联系退票中心邮箱，注明特殊授权代码: TWP 2001。
- 对于部分使用的机票，可通过以下方式进票，需 要申请换票或
a. 联系退票中心邮箱，注明特殊授权代码: TWP 2002。
b. 通过代理人网站申请开辟新票证权，注明特殊授 权代码: TWP 2002，网址:
https://www.lufthansaexperts.com/ (点击文末 阅读原文即可访问)

C. 符合上述情况的票可以免费改签

- 改签最早日期如下，可通过以下方式操作
a. 代理人可在开票 GDS 系统手自行操作改签，且
b. 涉及代理人网站申请开辟新票证权，申请时注 明特殊授权代码: TWP 2002
- 可对已注历程安装国内其他注票航班(如 G4, 5W, EW, LH, LX, WK 或国有直达段 事项)，注 意有此票时间已重新分段)。
- 最晚起飞日期 2020 年 3 月 30 日
- 原价起始点和价点不可更改。
- 换开时，请注意时间内输入特殊授权代码: TWP 2002

4. 旅客中心邮箱

请写电子邮件发送至旅客中心，邮件标题格式 为:**TWP 2002*** Refund Request Ticket Number 724-0000000000(机票号码)

- LH 220-票务— LH ticket stock
bkk_refund@eat.dfs.de
- LX 724-票务— LX ticket stock
refundtreatgch@swiss.com
- OS 257-票务— OS ticket stock
austrian.airlines.refund.boplnh@austrian.com

针对新型冠状病毒及近多国新/特型入境 隔离要求的改票和退款指令

最近国家/地区/特别事如意，日本，香港，台湾等) 对这点几国内造今国的隔离要求做了入境隔离。

1. 涉及已取消航班的改签规定

- 对于已取消的航班，请用 《自由证自协议不证实自愿规定(D5/L4/L5)》。 请自公司内部复杂部分不证实，参见相应自助操作表。
- D5/L4/L5 票务，您可登陆 LH5 应用程序或 LH5 应用网页，通过相应证明查询，代理人 无需授权。 可在 D5 中查询票务，请注意实际情况，对于全 服务货运的机票，DCC/ OPC 合法法。

2. 受影响旅客或取消的航班选择如下规定

A. 以下情况选择特殊退款的请改签规定

- 原机票开票日 在2020年 2月 10日(含)之前
- 票证 D5/L4/L5 [257-, 220-, 724-]
- 原预期飞行日期在 2020年 1月 31日 -2020年 3月 31日
- 原机票目的地/ 原起始点 入境隔离的国家/地区/机场 (HK1)

B. 符合上述情况的票可以免费退票，请注意:TSC / OPC / DCC 独特不予退款)

对于每张未使用或部分使用的机票，可通过以下方式退票，需要申请换票

- 获得换票权后，代理人可在开票 GDS 系统中自行操作退票款
- 联系退票中心邮箱，注明特殊授权代码: TWP 2004。
- 通过代理人网站申请开辟换票权，注明特殊授权代码: TWP 2004

C. 符合上述情况的票可以免费改签

对于全程未使用的机票，可通过以下方式改签，需要申请换票

- 代理人可在开票 GDS 系统中自行操作改签，且
- 涉及代理人网站申请开辟新票证权，申请时注明特殊授权代码: TWP 2004
- 可对已注历程安装国内其他注票航班(如 G4, 5W, EW, LH, LX, WK 或国有直达段事项)，注意有此票时间已重新分段)。
- 最晚起飞日期 2020 年 3 月 30 日或原机票起始 段，以较晚者为准
- 票价起始点和价点不可更改。
- 换开时，请注意时间内输入特殊授权代码: TWP 2004

对于部分使用的机票，可通过以下方式改签，需要申请换票

- 代理人可在开票 GDS 系统中自行操作改签，且
- 涉及代理人网站申请开辟新票证权，申请时注明特殊授权代码: TWP 2004，网址:
https://www.lufthansaexperts.com/ (点击文末 阅读原文即可访问)
- 已登机行程(如 G4, 5W, EW, LH, LX, WK 或国 有直达段)除外。如果已登机段后续，可以订购 服务舱位(compartment)内的其他可已售舱位。 要在部分未使用其他航空公司或可分段的机票时 已售舱位(HK1)。
- 最晚起飞日期 2020 年 3 月 31 日
- 票价起始点和价点不可更改。
- 换开时，请注意时间内输入特殊授权代码: TWP 2004

3. 旅客中心邮箱

请写电子邮件发送至旅客中心，邮件标题格式 为:**TWP 2004*** Refund Request Ticket Number 724-0000000000(机票号码)

- LH 220-票务— LH ticket stock
bkk_refund@eat.dfs.de
- LX 724-票务— LX ticket stock
refundtreatgch@swiss.com
- OS 257-票务— OS ticket stock
austrian.airlines.refund.boplnh@austrian.com

台湾考验扩大暂停航班取消 台湾航班取消的改签指令

为了保证旅客的安全，2020 年台湾的事情发展 到，2020 年最高从 4 月 30 日至 5 月 29 日暂缓 为 7 月 1 日至 8 月 31。

1. 以下情况适用特殊授权的改签规定

- 原机票开票日 在2020年 2月 6日(含)之前
- 票证 D5/L4/L5/LX/SN [257-, 220-, 724-, 592-]
- 原预期飞行日期在 2020年4月24日- 2020年7月14日
- 适用国际及台湾境内飞行业务
- 原价起始点和点不可更改。

2. 符合上述情况的票可以免费改签

- 请代理人身份联系汉莎航空集团代理人网站，并 提供信息，并选择 ADM 产品。
- 更多详情，请联系当地的汉莎航空集团代理人网 站。

汉莎航空集团中国办事处
2020年2月13日

长按二维码
长按识别或进入汉莎航空集团公众号
随时了解一手资讯

expertn 代理人网站

阅读原文 阅读 1400 收藏 2