

代理人:

关于疫情期间出了许多特殊退改签条款 请参考国泰航空的官网 也涉及到许多的航班取消 现将现有的规则整理如下, **请留意条款随时更新, 以官网的最新通知为准, 并根据官网的具体要求操作**

部分退票: 凡是符合特殊退改签条款的, 请使用按照比例分配的原则计算

涉及航班取消: 适用于IATA Resolution 735D "Involuntary Chages"的, 可以免除退票费, 代理在系统自己操作, 无需申请。取消后没有保护航班的, 而乘客想使用国际段的, 可以继续使用编码里有效的航班, 请乘客自己了解目的地的政策

涉及以下行程: 官网已经发布特殊退改签条款
代理可以根据条款在系统自己操作退票 无需申请
中国内地包括广州出发以及海天一票通
允许范围内改期不限次数
完全未使用的机票, 乘客不确定行程的, 可以取消编码, 之后再确定, 请留意对于新的旅行日期的要求
关于退票费请看条款里是否有“不适用”的句子

| 涉及日期或前 | 旅行日期 | 免除误机费 | 免除退票费 | 免除重新订位更改航点费用 | 收取价差 | 新的旅行日期或前 | 备注 |
|----------------|---------------------------|-------|-------|--------------|------|-----------|--------------------|
| 涉及武汉 | 21-Jan-20 21-Jan-31-Mar20 | 否 | 是 | 是 | 是 | 31-May-20 | |
| 涉及中国内地 | 24-Jan-20 24-Jan-29-Feb20 | 否 | 是 | 是 | 是 | 31-May-20 | |
| | 28-Jan-20 28-Jan-31-Mar20 | 否 | 是 | 是 | 是 | 31-May-20 | |
| | 3-Feb-20 03-Feb-31-Mar20 | 是 | 是 | 是 | 是 | 30-Sep-20 | |
| 到达香港 | 27-Jan-20 27-Jan-29-Feb20 | 否 | 是 | 是 | 是 | 31-May-20 | 仅限湖北省人或14天内去过湖北的客人 |
| | 31-Jan-20 31-Jan-29-Feb20 | 否 | 否 | 是 | 是 | 30-Jun-20 | |
| 涉及香港 | 1-Feb-20 01-Feb-29-Feb20 | 否 | 否 | 是 | 是 | 30-Jun-20 | |
| | 4-Feb-20 04-Feb-31-MAR20 | 是 | 否 | 是 | 是 | 30-Sep-20 | |
| 到达菲律宾 往来菲律宾 | 3-Feb-20 03-Feb-14-Feb20 | 否 | 是 | 是 | 是 | 30-Jun-20 | |
| | 4-Feb-20 04-Feb-31-MAR20 | 是 | 是 | 是 | 是 | 30-Sep-20 | |
| 到达台湾 往来台湾 | 6-Feb-20 06-Feb-31-MAR20 | 是 | 是 | 是 | 是 | 30-Jun-20 | |
| | 7-Feb-20 07-Feb-31-MAR20 | 是 | 是 | 是 | 是 | 30-Sep-20 | |

涉及以下行程: 不包括在官网的特殊退改签条款里
需要我们授权, 请根据以下要求提交申请到CAN#SSS@CATHAYPACIFIC.COM, 收到答复之后再行退票操作
可以一封邮件提交, 但请一项内容一个表格

1: 签发地为广东省的护照的旅客, 机票为香港始发的, 由于特殊的地理位置, 我们认为这些机票符合‘涉及中国内地’的退改签条款。
代理请综合贵司的所有机票, 分两次提交申请, 第一次为01MAR20, 第二次为01APR20。
需提供护照复印件, 非广东省护照的, 需提供在广东省工作或者居住的证明(关于是怎样的证明, 这里不做统一规定)
请用EXCEL表格发送票号

2: 机票为香港始发的, 受到目的地国家或者地区入境禁令影响而无法出行的客人
代理请综合贵司的所有机票, 分两次提交申请, 第一次为01MAR20, 第二次为01APR20。
需提供护照复印件, 以及入境目的地的禁令
请用EXCEL表格发送票号

3: 团出散的, 必须10人以上。
可以按照团队的退票规则处理
代理请综合贵司的所有机票, 01mar20前提交申请。
请用EXCEL表格发送票号

4: 往返广州航班在28MAR20前暂停服务
允许更改到往来海天码头的船
只允许更改受影响的行程
如果往返程的广州航班都受到影响, 建议退票
请代理自己预定新的行程以及换开
E项要入INVOL RRT
代理请综合贵司的所有机票, 分三次发过来, 29FEB/15MAR/31MAR
请用EXCEL表格发送票号, 包括原票号, 新票号。

5: 海天一票通, 船班取消
允许更改到其他码头
请代理自己预定新的行程以及换开
E项要入INVOL RRT
允许乘客不使用受影响的航班

6: 医护人员
官网的特殊退改签免除退票费条款里不包括的行程
请提交工作证复印件, 或者申请护照是的工作证明
代理请综合贵司的所有机票, 01mar20前提交申请。
请用EXCEL表格发送票号

7: 参与抗疫工作的工作人员
官网的特殊退改签免除退票费条款里不包括的行程
请提交单位通知, 工作证复印件, 或者申请护照是的工作证明
代理请综合贵司的所有机票, 01mar20前提交申请。
请用EXCEL表格发送票号

8: 改期之后, 新的旅行日期超出特殊退改签条款范围的
客人要求退票
根据原出票日期和旅行日期来查找适用的条款
请通过代理人网站提交特殊退票申请
提交时请给出原票号, 新票号, 以及适用的条款

9: 受疫情影响而无法出行的
没有适合的退改签条款
请通过代理人网站提交特殊退票申请
提交申请时选择PRD特殊退票及授权申请
因为退票太多请节省往来交流的时间
提交时请同时尽可能的说明情况并且附上可以提供的证明文件
如果所提交的内容不足以申请, 我们将于拒绝
不允许做第二次提交

10: 签发地为湖北的护照
没有适合的退改签条款
出票日期为21Jan20之前, 旅行日期为21JAN-31MAR20
代理请综合贵司的所有机票, 01mar20前提交申请。
请用EXCEL表格发送票号

有关近期疫情的退改签

1 如果符合我司销售发给珠三角代理人的《疫情期间退改签指引》第1-7点, 请按一项内容一个excel表格一封邮件发送申请;

2 第8-9点请先在代理人网站上咨询不需要提交excel表格申请;

3 请把不属于该项内容请不要添加在内 避免混乱。如不是广东护照的乘客但归类于广东护照申请表中或不属于湖北乘客但归类于湖北表格中

请贵司重新整理发送邮件申请 谢谢!

Brgds/Tks

Twinkle Zhao