

新型冠状病毒疫情 - 公告 6 *

旅行例外豁免政策

新型冠状病毒疫情 - 公告 6

发布时间：2020 年 3 月 9 日

17:30 PM ET (美国东部时间)

适用于 2020 年 3 月 9 日或在此之前预定的机票

美国达美航空将进一步扩大其旅行豁免政策范围，以保护那些因全球新型冠状病毒疫情而受影响的旅行。

发布日期：DL 006 票证

适用航程：达美/达美联运

可改签航班至：达美联运/ 达美代码达美运营/ 达美代码大韩航空运营的航班

受影响航班：2020 年 1 月 24 日至 2020 年 5 月 31 日

受影响的地区 - 前往/经过或从以下城市出发：

- 中国北京 (PEK / PKX)
- 上海 (PVG)
- 韩国首尔 (ICN)

适用日期

新航程最晚出发日期：2020 年 12 月 31 日

重新预定的新航程最晚日期：2020 年 12 月 31 日

换开机票的最晚日期：2020 年 12 月 31 日

事件豁免代码：

- 适用豁免代码 **C6E3Y** 豁免舱位至舱位或等级至等级
- 适用豁免代码 **U3F6E** 豁免改签费，并提供：
 - 新行程根据本政策的所有要求重新预订/出票
 - 新行程根据当前适用票价及使用规则定价

换开机票所需的备注

****所有 GDS 用户请注意：目前，不同 GDS 的乘客订座记录备注要求会有所不同。请查看以下程序。****

- 新行程根据本政策的所有要求重新预订/出票
- 新行程根据当前适用票价及使用规则定价

Worldspan (1P)、Apollo (1V) 和 Galileo (1G) 用户所需备注：

- 如使用快速重新定价：
 - 无需添加豁免代码；相应豁免代码将自动添加到签注栏中
 - 无需再通过 OSI 信息备注乘客预订编码
- 如未使用快速重新定价，请遵照以下说明进行操作：

未采用“快速重新定价”的 Worldspan (1P)、Apollo (1V) 和 Galileo (1G) 用户以及所有其他 GDS 用户所需备注：

- 豁免代码的输入位置：
 - 如未使用其他机票代码，应在票价基础栏后输入豁免代码
 - 如使用了其他机票代码，则在旅行代码栏中输入豁免代码
 - 如行程代码栏已被占用，则在签注栏的开头输入豁免代码
- 须通过以下 OSI 信息在乘客订座记录进行备注：
 - **OSI DL CHANGES PER CORONAVIRUS SITUATION 24JAN20S**

请注意：DL / AF / KL / AZ / VS 的旅行例外政策可能会因当地运营情况和限制而在承运人之间有所不同（法国航空，意大利航空和维珍航空的信息位于本文件结尾）。

政策信息

只要符合并适用以下政策所述的情况，达美将免收改票费，代理可重新预订并换开机票：

1. 受影响航段的行程尚未开始，达美尚未换开机票
2. 离首个出发航班的起飞时间还有 3 小时以上
3. 乘客尚未办理登机手续；如果已办理，旅行社可联系达美航空销售支持中心或预订部寻求协助。
4. 根据本政策（公告 #），只允许免费（免收行政服务费 - ASC）改票一次。
5. 机票换开只能由原出票代理进行办理
6. 团队票价机票/净价机票须由原出票代理进行处理
7. 部分受影响的行程已被系统重新预订并换开。如果您需要其他变更协助，请联系达美。
8. 上述规定之外的其他变更，需符合与出票价格相对应的换开规定。包括任何适用的额外收费或行政费用。

变更出发地/目的地

- 允许更改出发地/目的地，并根据新航程收取额外费用。如需改签，请用未使用的航班优惠券换取当前适用票价的新出发地/目的地机票。换开机票时需收取所有适用的票价差额。
- 如根据政策规定换开机票，则可免收改票费；请通过以下 **OSI（GDS 要求的情况下）** 在乘客订座记录进行备注并使用适用的免改票费豁免代码（如以下“授权”部分中所述）。

最短/最长停留期要求

在以下情况下，可豁免最短/最长停留时间的要求：

- 如更改去程，可能需要更改未受影响的返程日期以确保原行程的停留期。回程必须按原舱等预订。
- 如根据政策规定换开机票，则可免收改票费。此外，必须通过以下 **OSI（GDS 要求的情况下）** 在乘客的订位记录进行备注并在机票上使用并备注适用的豁免代码（如下所述）。

适用舱等

重新预订需满足以下条件：

- 2020 年 1 月 24 日至 2020 年 12 月 31 日的新航程可预定同等级别的舱位。如无法预订同级别的舱位，可重订下一等级的舱位（含经济舱的 Y 舱）或优惠票价/舱位的最高级别舱位，必要时，可预定豪华经济舱票价的 P 舱、头等舱票价的 F 舱和至臻商务舱票价 J 舱（客舱至客舱）。
- 如果根据政策规定换开机票，则免收票价差额和改票费。此外，必须通过以下 OSI（GDS 要求的情况下）在乘客的订位记录进行备注并在机票上使用并备注适用的豁免代码（如下所述）。
- 如根据政策规定换开机票，则可免收改票费。必须通过以下 OSI（GDS 要求的情况下）在乘客预订编码进行备注并在机票上使用并备注适用的豁免代码（如下所述）。

如乘客无法在指定的时间内重新预订或换开机票，则可以先取消其预订，并在原始出票日期起的一年内利用其机票的票面价值重新换开一张新的机票。

- 2020 年 12 月 31 日当天或之前改签机票，在政策规定范围内的，均可免收改签费。此外，必须通过 OSI（GDS 要求的情况下）在乘客订座记录进行备注，并在机票上使用并备注适用的豁免代码（如下所述）。
- 请注意：2020 年 12 月 31 日之后换开的机票将收取改签费。

未来行程重新预订选项

- 如乘客重新预定 2020 年 12 月 31 日之后的行程，并能够在 2020 年 12 月 31 日当天或之前换开机票，会只收取新行程的额外费用，免收改签费。此外，必须通过 OSI（GDS 要求的情况下）在乘客订座记录进行备注，并在机票上使用并备注适用的豁免代码（如下所述）。
- 请注意：2020 年 12 月 31 日之后换开的机票将收取改签费。

途经/更改航班

途经上述目的地之一转机以及所在航班发生变更的乘客应直接与机场联系为其重新预订行程。

退款

如乘客的航班因为此事件而被取消，且乘客不接受其他可替代的航班，则代理可通过正常的 ARC/BSP 流程为完全未使用的不可退款机票办理退票。

退票所需的备注

须通过以下 OSI 信息在乘客订座记录进行备注：

- **OSI DL REFUNDED PER CORONAVIRUS SITUATION 24JAN20**

在下述情况下，旅行社也可使用 [《旅行社航班例外政策网上退款》](#) 表格提交退票申请：

- 达美已经换开机票或机票的部分行程已经使用
- 乘客直接联系代理申请办理退票

更多信息

达美将继续关注关于此事件的授权，并根据需要调整此政策。相关变更将发布在达美专业旅行社网站和 [delta.com](#) 官网上。请密切关注这些网站，以了解最新信息或联系达美销售支持中心或[达美预订部](#) 获得支持。

达美建议所有乘客在前往机场前查看[航班及登机口信息](#)。

《达美航程例外政策》可能随时变更，恕不提前通知。

法国航空公司

如遇到任何非常规航班变动情况，代理可访问 [AgentConnect.biz](#) 获取详细信息及任何适用的重新预订说明。

请注意：需登录后访问信息。

如需了解当前航班变更及重新预订说明，请在 [www.AgentConnect.biz](#) 主页顶部查看：

选择“消息及促销”>“航程变更”>“说明”。

如需获取关于重新预订的其他协助，旅行社可通过拨打 **800-446-9708**（美国境内）或 **800 363 5505**（加拿大境内）联系法国航空公司全球销售支持中心或前往 airfrance.com 查看法国航空在其他国家的联系方式。

意大利航空公司

代理可访问[意大利航空公司代理机构网站](#)，获取最新信息。

荷兰皇家航空公司

如遇到任何非常规航班变动情况，代理可访问 AgentConnect.biz 获取详细信息及任何适用的重新预订说明。

请注意：需登录后访问信息。

如需了解当前航班变更及重新预订说明，请在 www.AgentConnect.biz 主页顶部查看：

选择“新闻和促销” > “航程变更” > “荷兰皇家航空公司” > “KL OCC 重新预订政策”

如果您未在“KL OCC 重新预订政策”部分找到该政策，按住“返回”键并选择 > “航班中断 (klm.com)”

如需其他重新预订协助，旅行社可致电全球销售支持部门或前往 klm.com，从主页选择“联系人”，查看荷兰皇家航空公司在其他国家的预订联系人。

维珍大西洋航空公司

旅行社可以访问维珍航空 [vsflyinghub 网站](#) ，了解最新 VSBulletin 信息。

请注意：需登录后访问信息。