

受新型冠状病毒疫情影响航班申请指南

A place where you can easily find solutions and ask questions

受新型冠状病毒疫情影响航班申请指南

· FAQs

Answer

由于新型冠状病毒(Covid-19)的爆发, 亚航全球航线中涉及的部分国家、城市目的地已根据旅客国籍、居住城市、旅行历史或旅行目的等原因实施了旅行禁令。在搭乘亚航航班前, 我们强烈建议与各国政府、使馆或有关部门进行核实。

为了更好地保护亚航乘客, 亚航已取消部分往返中国大陆的航班, 并为已预订往/返香港、澳门特别行政区航班的乘客提供服务。

亚航将为受到航线改动及出行政策限制的旅客提供退改服务, 符合以下条件的乘客可以通过AVA提出“冠状病毒”的相关退款:

1. 持有往/返中国大陆、香港&澳门特别行政区航班机票
2. 因新型冠状病毒疫情而自愿取消行程
3. 受国家旅行限制而无法出行
4. 日本国内航班自愿取消行程
5. 亚航取消了我的航班

请通过下方表格查看您在申请退款时需要选择的种类, 以及通过AVA提出退款申请的步骤。

AVA 申请退款种类	符合條件	退款申请步骤
往/返中国大陆、香港&澳门特别行政区的航班	于 2020年4月30日 前往/返中国大陆、香港及澳门特别行政区**的乘客有资格申请退款。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 从AVA主菜单选择"冠状病毒" 2. 选择"中国自愿退款" 3. 选择"信用账户" 或 "退款" 4. 按照AVA提示进行下一步操作
因新型冠状病毒疫情而自愿取消行程	于 2020年3月8日 前预订, 并于 2020年4月30日 前出发的往/返于日本、韩国、中国台湾或泰国与印度之间往返的乘客有资格申请退款。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 从AVA主菜单选择"冠状病毒" 2. 选择"COVID-19"自愿退款" 3. 选择"信用账户" 或 "更改航班" 4. 按照AVA提示进行下一步操作"



受国家旅行限制而无法出行	<p>受新型冠状病毒疫情影响在过去14天内因国籍、居住城市、旅行历史或旅行目的等原因受到部分国家的旅行限制的乘客具有资格申请。</p> <p>在过去14天曾访问过中国或在中国地区停留的乘客也同样适用。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 从AVA主菜单选择"冠状病毒" 2. 选择"受国家旅行限制而无法出行" 3. 选择"信用账户" 或 "更改航班" 4. 按照AVA提示进行下一步操作
日本国内航班自愿取消行程	<p>若您是搭乘日本亚航(DJ)往/返于名古屋及札幌之间的乘客，如需取消旅行，可选择信用账户退还。如需改变航班起飞日期，则无需支付航班改签费。</p> <p>"请知悉，于2020年3月3日前作出预订并于2020年4月30日前出发的乘客才有资格享受上述退改政策。</p> <p>请点击 此处 (https://newsroom.airasia.com/news/2020/2/28/travel-advisory-airasia-japan-offers-options-for-travelers-on-nagoya-sapporo-route) 查看适用选项。"</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 从AVA主菜单选择"冠状病毒" 2. 选择"日本国内航班自愿取消行程" 3. 选择"信用账户" 或 "更改航班" 4. 按照AVA提示进行下一步操作
亚航取消了我的航班	<p>若由于亚航取消航班，则相关乘客亦有资格申请退款。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 从AVA主菜单选择"冠状病毒" 2. 选择"中国自愿退款" 3. 选择"亚航取消了我的航班" 4. 选择"信用账户" 或 "退款" 5. 按照AVA提示进行下一步操作

查看您的退款状态

您也可以登录您的BIG会员帐户通过“我的个案 (<https://www.airasia.com/member/>)”查看详细退款状态。

请知悉，退款流程最多不超过30个工作日（根据不同银行有所不同）。

以下是您的个案进度流程：



若退款状态为拒绝，这说明您不符合 [条款及条件](https://www.airasia.com/aa/about-us/en/qb/terms-and-conditions) (<https://www.airasia.com/aa/about-us/en/qb/terms-and-conditions>) 中列明的退款条件。



[AirAsia.com \(https://www.airasia.com/en/gb\)](https://www.airasia.com/en/gb) | [条款/条例 \(https://www.airasia.com/cn/zh/about-us/terms-and-conditions.page\)](https://www.airasia.com/cn/zh/about-us/terms-and-conditions.page)

使用亚航网站说明您同意遵守我们的 [使用条款 \(https://www.airasia.com/cn/zh/about-us/terms-of-use.page\)](https://www.airasia.com/cn/zh/about-us/terms-of-use.page) 及 [隐私政策 \(https://www.airasia.com/cn/zh/about-us/privacy-policy.page\)](https://www.airasia.com/cn/zh/about-us/privacy-policy.page)

©2020 亚洲航空.

本网站由亚洲航空所有并运营 (亚航)

