

## 法航荷航对机票代理人的重要通知

目前时期对我们每个人都是非常忙碌的。为解决大家工作中的实际困难，在此非常时期，我们建议日理万机的您设定自己的优先顺序，以防 PNR 的消失。

为了给您及您的客户在日常工作中提供帮助，法航荷航推出如下临时措施：

1. 首先，法航荷航提供您急需的服务，您现在需要确保 PNR 延展至 2020 年 9 月 30 日仍可使用（操作如下）。
2. 2020 年 5 月 31 日之前预定的所有航班，您可以按照我们的改签政策更改旅行日期或目的地（步骤如下）。
3. 当然，我们鼓励您做改签，但如果客户目前无法重新安排其行程，您也可以换开 EMD，供客户将来使用。

以上三项新措施将让您可以有时间来更好的帮助我们的客户。

### 法航荷航在新冠病毒期间灵活政策

鉴于我们的行业所面临的前所未有的特殊状况，个人旅行受到诸多限制，有些地方甚至是被禁止。因此，法航荷航的航班时刻将在未来几周内大幅缩减。

由于当局针对健康危机出台了很限制措施，我们也相应调整政策，为您换票及退票提供更大的灵活性和便捷性。

### 确保 PNR 延展至 2020 年 9 月 30 日仍可使用

为了减少当前的工作量，我们强烈建议预订 MEMO/FAKE 航段，将 PNR 延展至 2020 年 9 月 30 日仍可使用。

- Amadeus 用户 – 无需做处理，法航荷航已帮助加入 MEMO 段，PNR 中会显示“MIS 1A HK”
- 其他 GDS 用户 – 请加入 MEMO/FAKE 航段至 2020 年 9 月 30 日前仍可使用

\*我们在后面列出一些 GDS 输入 MEMO 段的指令仅供参考

对于航班预订在 2020 年 5 月 31 日之前的机票，适用以下选项：

#### 1. 更改旅行日期：

- 新的旅行日期在 2020 年 11 月 30 日之前，并且在 AF/KL/DL/VS 有与原票相同或更低的预订舱位：

原票相同舱位可做链票号（Revalidate）；

更低舱位可做机票换开（1A 用户 FXI/SC 换开机票）；

机票换开请在签转栏加注 **DUE CORONA**；

免除改期费。

- 新的旅行日期在 2020 年 12 月 1 日或之后，（Amadeus 使用 ATC 功能）重新计算票价并收取差价：

机票换开请在签转栏加注 **DUE CORONA**；

免除改期费。

#### 2. 更改目的地：

- 无论出发日期如何；

重新计算票价（Amadeus 使用 ATC 功能）并收取差额，机票换开时请在签转栏加注 **DUE CORONA**；

免除改期费。

#### 3. EMD (CDET) 仅限 Amadeus 用户：

- 使用 Amadeus 的用户，将机票未用航段换成 EMD，该 EMD 从开出日起一年内有效，可用于购买任何 AF/KL/DL/VS 票价的机票。

\* 请看下面 Amadeus 用户的快速参考指南

- 其他 GDS 用户，由于不能自行换开 EMD，可联系代理人服务热线寻求帮助。

注意：EMD 换开后，改签选项将不再适用。但 EMD 可作为出新票时的付款方式。

#### 4. 退票

- 直接在 GDS 里退票将不再可能，所有的退票申请都需要通过 **BSP LINK** 或在 **IATA-ASD** 提交。
- 退款将仍根据票价条款及目前适用于取消航班的规定进行处理。不可退的机票除外，其退款将按以下方式处理：

➢ 换成 **EMD** (从开航日起一年内有效) 可用于购买任何 **AF/KL/DL/VS** 的机票。EMD 在签发日期起一年后可申请退款。

**Amadeus** 用户可自行换开 **EMD**。因此，如果退款(EMD CDET) 申请不通过 **BSP LINK** 提交，我们将不胜感激。

#### \* Amadeus 用户换开 EMD-CDET 快速参考指南:

- IU KL NN1 CDET AMS (Service Element/Transportation Credit Voucher) AMS-出发城市
- TMC/VAF = 承运航司
- TMI/F412.01 = 机票含税价格
- TMI/CV-412.01 = Coupon 价值与机票含税价格相同
- TMI/EXCH/M1/L5 = M1-TQM 号 /L5 -ETKT 行号
- TMI/FO-074-1234567895E1FRA16SEP14/23200000/057-1234567895E1
- TMI/FE-VALID ON AF/KL/DL/VS VALID 1 YEAR AFTER DOI (签转栏加注 **DUE CORONA**)
- TMI/FP-O/NONREF = 付款方式
- TMI/YI = 国际指示符
- TTM/M1/RT

#### \* 列举几家 GDS 在 PNR 中加入 MEMO 段指令:

| GDS            | Entry  |
|----------------|--|
| Apollo (1V)    | 0 (= nul)TURZZ (= airline) BK1(=number of pax)AMS(= issuing office)30SEP(= valid until)-**FREE TEXT**<br><b>例如:</b><br>0TURKLBK1AMS30SEP-**RETENTION LINE DUE CORONA**   |
| Galileo (1G)   | 0 (= nul)TURZZ (= airline) BK1(=number of pax)AMS (= issuing office)30SEP (= valid until)-FREE TEXT<br><b>例如:</b><br>0TURKLBK1AMS30SEP-RETENTION LINE DUE CORONA   |
| Worldspan (1P) | TNZZ (= airline) MK1 (=number of pax)MIS30SEP (= valid until)/AN-RETENTION LINE DUE CORONA<br><b>例如:</b><br>TNKLMK1MIS30SEP/AN-RETENTION LINE DUE CORONA   |
| Sabre (1S)     | 0OTH (=carrier code) GK1(=city code)30SEP (=valid until)- Free text related to Coronavirus<br><b>例如:</b><br>0OTHKLGK1AMS30SEP- DUE CORONA<br>*The free text is not transmitted to the carrier, it is only for the agency to know why they have a retention segment |
| Amadeus (1A)   | RU 1A (=Vendor code - always Amadeus) HK1(=number of pax) AMS (=city code) 30SEP (= valid until)/FREE TEXT<br><b>例如:</b><br>RU 1A HK1 AMS 30SEP/DUE CORONA   |

除了法航荷航标准进度的改签政策外，还提供了线下改期选项。线下改期可改签至下列航司：

#### 航班起飞前 48 小时内

使用法航荷航改签基准（从可预订到的最低舱位起预订）。

- 改签到 EK 航班，商务舱只可预订 O 舱，经济舱预订 V/X/T/L 舱；DXB-CDG 航班商务舱可预订 I 舱；
- Amadeus 用户使用 FXI 换开机票；
- 机票换开请在签转栏加注 **DUE CORONA**。

#### 航班起飞前 48 小时外

可改签下列指定航司且从最低舱位起预订：

- 合营公司及战略伙伴 - DL G3 KQ VS
- 天合联盟 - AM AR AZ CI GA ME OK RO SU SV UX
- 战术伙伴 - CM EY JU PS TN QF (JU 不能预订去往美国的航班)
- 其他 - AI AV EK HY J2 JL LY NH NZ PR SA SQ
- Amadeus 用户使用 FXI/SC 换开机票；
- 机票换开请在签转栏加注 **DUE CORONA**；

注意：改签到 EK 航班，商务舱只可预订 O 舱，经济舱预订 V/X/T/L 舱；DXB-CDG 航班商务舱可预订 I 舱。

改签到 J2 航班，商务舱只可预订 Z 舱，经济舱预订 H/V 舱。

#### 常规注意事项：

- ❖ 避免 No show，航班座位须取消并增加 memo 段延展 PNR 后续使用。
- ❖ 机票换开需在政策提及的日期前完成。
- ❖ EMD 付费选项的处理程序将会尽快沟通。