

文件号：VA20N-08

## 关于受新型冠状病毒影响的航班退改签政策

生效日期：2020年3月23日

各位尊敬的代理：

为配合做好新型冠状病毒肺炎疫情（COVID-19）的防控工作，我司出台豁免授权号码 **BW000170**，本授权号码可用于行程受 COVID-19 疫情影响而产生的更改费或保留原机票。本政策适用于所有持有有效的 VA 机票（795 票本）的旅客。

本政策将取代之前所有关于 COVID-19 的相关政策和航班变更政策以及标准航变指南。符合本政策的可退票情形除外。

**A：自愿变更及取消：适用于旅行日期在 2020 年 6 月 30（含）前的预定变更及取消。**

1. 使用条件：旅行日期在 6 月 30 日（含）前的所有新订及已有预订（所有票价）。

- 所有更改都必须在原始机票的出发日期前完成。
- 新的出发日期必须在机票的有效期内。
- 机票其他各项规则和条件不变。

2. 可选操作：

**更改：**客人可以预订另一个 VA 航班，免收更改费，须支付价差。

- 预订变更为同一目的地/同一舱位，须在系统预订期限及机票有效期内。
- 预订变更为不同目的地/同一舱位，须在系统预订期限及机票有效期内。

**取消：**

- 所有机票（含 Gataway 票价）都可取消行程并保留机票价值，在原机票出票日期的 12 个月内重新预订使用，有效期在 2020 年 12 月 31 日之前的机票除外，这类机票可以保留至 2020 年 12 月 31 日之前使用，免收换开费。

注意：机票价值部分保留仅限于票价规则允许及按顺序使用的机票（例如：客人不能取消出境航班但使用入境航班）。

**退票：**

- 只有原始机票票规允许的情况下可原路退回票款，并收取相应取消罚金。

**B：VA 航班取消：适用于旅行时间在 6 月 30 日（含）之前的取消航班：**

1. 使用条件：

- 所有更改都必须在原始机票的出发日期前完成。
- 新的出发日期必须在机票的有效期内。
- 机票其他各项规则和条件不变。

## 2. 国际及国内航班预订：不能自动退款

**更改：**客人可以不限次数预订另一个 VA 航班（变更日期或行程），免收更改费，须支付价差。

### 取消：

- 所有机票（含 Gataway 票价）都可取消行程并保留机票价值，在原机票出票日期的 12 个月内重新预订使用，**有效期在 2020 年 12 月 31 日之前的机票除外**，这类机票可以保留至 2020 年 12 月 31 日之前使用，免收换开费。

**注意：**机票价值部分保留仅限于票价规则允许及按顺序使用的机票（例如：客人不能取消出境航班但使用入境航班）。

### 退票：

- **原始机票票规允许的情况下**可原路退回票款，并收取相应取消罚金。
- 原始机票票规不允许退票的机票不允许自行退票。票规之外的退票必须通过 IATA BSP 的 ASD 平台进行申请。
- 鉴于当前退票申请的数量，我们无法保证退款处理的时间。

**C：即期旅行豁免政策 - 澳洲国内及国际航班。**鉴于澳大利亚政府出台的州际旅行限制，客人可以**免费将旅行时间提前以返回常驻州。**

## 1. 使用条件：

- 所有持 VA 或 TT（Tigerair）有效机票的新的或已有预定。
- 客人的原始旅行日期必须在 3 月 27 日（含）之前。
- 客户可以将旅行日期提前到 3 月 24 日（含）之前。
- 所有更改都必须在原始机票的出发日期前完成。
- 持有代号共享航班的客人可以免费变更到同一代号共享航司的其他航班。

## 2. 不允许自动退款

- 更改到相同舱位的，免更改费及价差。
- 客人可以通过 VA 客服中心或机场进行更改。

有关机票的其他信息，可以联系以下客服电话：目前电话十分繁忙，请仅限于 48 小时之内出发的航班：

打入国家	联系电话
澳大利亚境内	13 67 89

新西兰境内	0800 777 737
澳大利亚境外	+61 7 3295 2297
中国（北京时间 0800-1600）	400 120 2198（固定电话）+86 10 5789 7359（手机）

有关团队机票事宜，请联系 VA 的中国办公室。如有进一步的更新消息，会另行通知。

维珍澳洲航  
空公司  
Virgin  
Australia Airlines  
2020 年 03  
月 23 日