

一般流程

为应对受疫情影响而不能入境特定国家或地区的票务流程

2020

本流程仅适用于受疫情影响而不能入境特定国家或地区并已购买波兰航空机票（票号为080开头）的旅客

生效日期: 2020年3月5日

版本编号: 05MAR/1.0

/ 内容 /

/ 内容 /	2
/ 预订及票务指南 /	3
1. 非自愿退票	3
2. 非自愿改期	3
3. 非自愿变更路线	3



/ 预订及票务指南 /

以下流程适用于受疫情影响而不能入境特定国家或地区并已购买波兰航空机票（票号为080开头）的旅客。

本流程适用于个人或团队预订并在全球所有市场同等有效。

旅行起始日期: 2020年3月30日前

出票日期必须在IATA官网公布的限制入境政策日期之前（含当日）

受疫情影响而被限制入境的国家或地区的清单已被发布在IATA旅行中心的官网上（请参见以下链接）：

<https://www.iatatravelcentre.com/international-travel-document-news/1580226297.htm>

请务必将因入境限制产生的非自愿退改信息分别输入到PNR（OSI项）以及乘客票证（背书限制框）中。

旅客有权选择以下选项之一：

1. 非自愿退票

- 出发前（机票全部未使用）— 全部可以按照非自愿退票处理。
- 出发后（部分机票已使用）— 仅未使用部分的机票可进行非自愿退票处理。
- 非自愿退票不适用于NOSHOW（误机）的旅客。

FE INVOL REFUND DUE TO QUARANTINE COVID（此项报文仅针对非自愿退票的操作）

2. 非自愿改期

- 允许进行一次免费改期到旅行日期在2020年6月30日及以前的LO运营的航班上，而且需要与原始预订的三舱舱位（经济/超经/商务）相同。
- 不允许改期到任何共享航班上。
- 不允许改期到任何非波兰航空公司的航班上。
- 如果已没有与原始预订相同的舱位，则可以在相同的三舱舱位（经济/超经/公务）中以当前价格最低的舱位进行预订。
- 非自愿改期不适用于NOSHOW（误机）的旅客。

OSI LO INVOL RESA CHANGE FOC DUE TO QUARANTINE COVID（此项报文仅针对非自愿改期的操作）

3. 非自愿变更路线

- 不允许非自愿变更路线。

为了取得免费非自愿退票或改期操作的授权，代理应与波兰航空公司北京办事处联系。

请务必在获得LO总部（豁免小组WAIVER TEAM）的授权后，按照本流程进行相应的退票或改签操作。

凡未经授权的非自愿退票或改签操作将会产生ADM罚单。