

关于航变发生时进行航班保护及机票处理方法的部分变更

尊敬的各位代理人：

衷心感谢大家对ANA的支持。

请关注我司航变发生时进行航班保护措施和机票处理方法变更的相关情况。

1、概要

在航班出发两天前发生的航变（包括航班取消停运、降舱、机场变更、航班号变更等航段状态发生UN/TK变化）时，我司的航班保护措施和机票处理方法发生了一部分变更。

※关于时刻变更（航段状态仅发生TK变化）时的处理方法与之前相同，不在本内容范围之内。

2、开始时间

2020年3月24日 12:00 日本时间

3、实施内容

(1) 变更内容

1) 保护航班

-除了航变对象的 ANA 集团承运航班，我司还将对 24 小时内的后续转机航班实施保护航班的自动调整，但对航变对象航班之前的航班不进行自动调整。

例 1) HND - (NH) - FRA - (LH) - GVA

⇒当 NH 航班航变时,后续转机 LH 航班也进行保护调整

例 2) GVA - (LH) - FRA - (NH) - HND

⇒当 NH 航班航变时，前续的 LH 航班不会进行自动调整

例 3) BKK - (NH) - HND - (NH) - LAX

⇒ HND - LAX 发生航变时，前续的 BKK - HND 也不会进行调整。

-但是,如果发生半年期的停运等规模较大的情况,以及团队记录等 PNR, 仅对航变对象航班进行调整和机票处理。(联程航班请代理人自行为旅客处理。)

2) 机票处理

上述 1) 对于航段状态变为 UN/TK 的 PNR 将进行下述机票处理，(只有 UN 的情况不在机票处理实施对象范围内)

- REVALIDATION (改期):在满足以下条件时实施。

- ANA 205 票本

- 从 NH 承运航班变更为 NH 承运航班（不包括其他航司代码共享航班号，但 NH 日本国内线航班可以）
 - 没有发生航段区间变更（同一城市的不同机场视为同一区间）
 - 变更为同一天或其他日期均可
- REISSUE（换票）：我司不进行换票处理。满足以下条件代理人可以自行进行换票处理。如有任何一项情况不符，请联系我司各管辖支店进行换票。
- ① ANA 205 票本、全票未使用的国际机票
 - 如果是换开后的机票，若新票尚在旅行开始前（全票未使用），则属于对象范围
 - 仅对原票的部分航段进行过换开，即使在全部旅行开始前，也不属于对象范围
 - ② 变更后的航班需满足下列全部情况：
 - 航班号为同一航空公司
 - 航段区间不变（NH 航班号时，同一城市的不同机场可调整）
 - 预约舱位代码不变
 - ③ 非团队预订 PNR

(2) 其他

上述 (1) 变更内容以外的对应与以往的做法相同。

- 1) 向预订代理人发送 Q 信息。
- 2) 实施保护航班调整后，航段状态变为 UN/TK，但无论是否进行机票票面处理，航段状态都不会自动变为 HK。
- 3) 航班调整后，原有的付费服务也会自动调整到新航班。（但当超过数量限制的话也有可能无法调换。）

全日空航空公司

2020 年 3 月 24 日