

关于南非航空针对 COVID-19 疫情颁布旅行第 7 号文件的重要通知

各位尊敬的代理人：

南非航空公司（SAA）告知，由于 COVID-19，为了应对旨在阻止冠状病毒（COVID-19）传播的政府旅行禁令，到 2020 年 5 月 31 日为止的所有国际和地区业务都将取消。自 2020 年 3 月 27 日起至 2020 年 4 月 16 日止，取消所有国内业务。

文件重点政策条款：

- 1、受疫情影响造成的航班取消，SAA 自营的航班和（或）SA7000-7999 以及芒果航空代码共享(SA2000)的航班，与 SA 自营航班开具在一张票本的 SA Express (SA1000)与 SA Airlink (SA8000)航班，出票日期在 2020 年 3 月 25 日或之前的机票（票证为 083 开头）均适用于此政策文件。
- 2、原机票未使用航段的价值将延长为 2 年有效（自 2020 年 3 月 25 日起），所有新行程必须于 2022 年 3 月 25 日前完成。
- 3、原机票不再允许通过标准 BSP 退票渠道进行退款，而是将原机票剩余价值作为未来旅行的信用代金券。
- 4、旅行社/票代可使用原票进行换开，允许使用原票的剩余价值。如若产生额外费用应重新收取(如票价差；税差和附加费用等)，所有的换开/行程变更需求以及旅行都必须在 2022 年 3 月 25 日前完成。
- 5、新的机票记录和票上都必须有“**COVID-19 SA FLT/DATE**”的备注。
- 6、允许更改新票路线。
- 7、换开的新的行程如果总票价（含税）比原票价少的，可以先发邮件到 ReservationsJNB@flysaa.com，申请剩余款项，剩余款项将以 EMD 的形式由总部开出（此 EMD 以后可以在柜台使用，且在开具当天起一年内有效，冲抵一部分的票款，但所有旅行必须在 2022 年 3 月 25 日前完成）。反之，比原票价高的，旅行社/票代在使用原票进行换开时，需要补交多余的费用。
- 8、如果客人不确认何时走，请出票代理在 2022 年 3 月 25 日前发邮件向 SAA 申请 EMD 单，邮箱 ReservationsJNB@flysaa.com，EMD 单必须在开具当天起一年内使用，乘客的全部旅行必须在 2022 年 3 月 25 日前完成。
- 9、如原乘机人不再旅行，则可以更换指定的乘机人，请将相关新的乘机人的相关信息（具体的名字和护照信息）于 2022 年 3 月 25 日前发邮件给 SAA，邮箱 ReservationsJNB@flysaa.com，SAA 会开出 EMD 单，EMD 可作为新的乘机人的机票（部分）款项使用。（EMD 单必须在开具当天起一年内使用，乘客的全部旅行必须在 2022 年 3 月 25 日前完成，在柜台使用。）
- 10、No Show 的客人出新票，如果想使用原票剩余价值 要先支付原票的 no show 费用。
- 11、南非航空保留收回或更改上述政策而不预先通知的权利。

南非航空公司中国代表处
2020 年 03 月 27 日