

澳洲航空关于行程受新型冠状病毒相关限制影响的特别票务安排

2020 年 3 月 27 日

澳洲航空由即日起对 2020 年3月27 日或以前购买的澳洲航空机票（票号以 081 开头），并于 2020 年1 月31 日至2020 年5 月31 日期间出行的下列乘客做出以下安排：

- 1) 行程受到新型冠状病毒相关的旅行限制*影响的乘客；且
- 2) 能够提供行程受到旅行限制*的有效证明文件

***本政策所指的旅行限制不包括由于政府施加的入境自我隔离要求而不希望继续出行的情况。例外：游轮到港的旅客须在下船当天搭乘澳大利亚境内航班前往自我隔离地点。**

***旅行限制包括澳大利亚政府于 2020 年3 月25 日颁布的旅行禁令。乘客**

可选择以下选项而无须支付费用：

- **更改至 2020 年1 月31 日至2020 年7 月31 日之间的其他澳航（QF）代码的航班**

如与原机票相同的舱位无法预订，可预订同一舱等内的最低舱位。如改签的票价高于原票价，将不收取差价。

- **保留原机票**

保留的原机票可在 2021 年 12 月 31 日或以前使用（机票须进行换开且所有行程须于

2021年12月31日或以前完成)。如新的行程票价高于原机票,乘客需要补缴差价,可能须按实际情况补足适当的机票附加费和税费。

- **取消退款**

如以上选项不适合您的情况,可进行退票。已部分使用的机票可获得受影响航段部分的退款;未使用的机票可全额退票。

条款条件:

- 行程受限的有效证明文件包括:受新型冠状病毒相关旅行限制的航空公司或旅行方式前往或出发自受疫情影响地区的预订编码或机票票号、有效护照信息和/或签证拒签信。这些信息必须备注在澳航预订信息中;
- 所有机票变动申请须在原定出发日期前提出;
- 新的出发日期必须在机票有效期内;
- 澳洲航空将不会对因行程改变而产生的我们可控范围外的(如酒店、旅行社行程等)额外费用负责,除非适用相关法律要求;
- 除以上所述情况,其他与机票相关的条款均无变化;
- 乘客可以根据本规定修改机票。改签后如还有变更,将适用原购机票票款的规定办理。

未出票的乘客:

如机票尚未出票成功,乘客可根据实际情况重新预订机票。

持有常旅客积分兑换机票的乘客:

以上所述条件同样适用。

代理人须知

如乘客接受保护的航班

- 代理可自行对澳洲航空机票（票号以 081 开头）进行换开；
- 换开时无须支付差价，不作多退少补；
- 额外的机票差价、税差及改期费均予以免除；
- 原机票所有信息须展示在换开后的新机票上，包括运价基础及运价计算；
- 机票换开时需在签注栏内输入授权号 **611524**，以避免产生 ADM 罚单；
- 如订座舱位及行程未发生变化，可以直接进行机票改期无需换开；
- 行程受限的有效证明文件包括：受新型冠状病毒相关旅行限制的航空公司或旅行方式前往或出发自受疫情影响地区的预订编码或机票票号、有效护照信息和/或签证拒签信。这些信息必须备注在澳航预订信息中。

如乘客选择保留原机票/取消留改

- 代理可自行对澳洲航空机票（票号以 081 开头）进行换开；
- 保留的原机票可在 2021 年12月31 日或以前使用（机票须进行换开且所有行程须于 2021 年 12 月 31 日或以前完成）；
- 根据新的行程重新计算差价及税差；
- 换开时无须收取改期费；
- 机票换开时需在签注栏内输入授权号 **611524**以免除自愿更改之改期费，以避免产生 ADM 罚单；
- 行程受限的有效证明文件包括：受新型冠状病毒相关旅行限制的航空公司或旅行方式前往或出发自受疫情影响地区的预订编码或机票票号、有效护照信息和/或签证拒签信。这些信息必须备注在澳航预订信息中。

退票

- 所有退票费及手续费均可免除；
- 可退金额可能不包括第三方及供应商收费；

- 退款须经原购票渠道申请；
- 代理可通过预订系统提交退票申请并注明授权号 **611524** 以免除退票费用，所有退票申请均须于本通知生效之日起的三个月内提交，已部分使用的机票请发送至以下邮箱计算可退票价及税收后通过预订系统操作部分退票，所有退票须将票号及退票号码一并发送至澳航办事处以免产生 ADM 罚单；
上海办事处：shanghai@qantas.com.au（上海地区）
北京办事处：httbjs-qf@holidaytours.net（华北/东北地区）
广州联络处：operations-can@holidaytours.net（华南地区）
外地市场联络处：httsha-qf@holidaytours.net（除以上地区）
- 行程受限的有效证明文件包括：受新型冠状病毒相关旅行限制的航空公司或旅行方式前往或出发自受疫情影响地区的预订编码或机票票号、有效护照信息和/或签证拒签信。这些信息必须备注在澳航预订信息中。