



参考通知：JKTRZ/10075/2020

实施日期：2020年4月2日

主题：WAIVE PENALTY SUBMISSION DUE TO CORONA VIRUS – R13

关于豁免由于新型冠状病毒相关的退改签说明-R13

此通知覆盖《关于豁免由于新型冠状病毒相关的退改签说明》之前所有版本通知，且原通知作废。

自3月18日起，所有自愿以及非自愿退票，代理人不可通过BSP退票，只能通过ASD申请，以EMD形式退回

各位尊敬的旅客以及代理人，印度尼西亚鹰航空公司为全力配合做好新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作，我司将豁免部分客票的改期以及退票的行政费用：

1. 126开头的客票。
2. 出票时间：在2020年3月31日或之前开具的客票。
3. 旅行日期在2020年1月24日-2020年5月31日。
4. 适用航班：所有GA国际以及印尼国内航班（涉及中东线路除外）
5. 在没有误机的情况下。

满足以上条款客票，可：（以下3选1，且改期/改行程后再退改需要按照客票原条款）

1. 改期（行程相同）：

- (1) 允许免费更改一次。
- (2) GA 自营航班：只允许更改 GA 自营航班，改期费以及舱位差价可豁免(仅限于同等舱等但限于舱位)。
- (3) GA 代码共享航班和涉及其他航司的 SPA 行程：只允许预定相同子舱位，如果预定不同子舱位产生的差价需要由收取。
- (4) 更改后的行程最后一航段旅行日期必须在 30JUN2021 之前，且如原客票规定禁止使用日期，改期后依然禁止使用。另外，部分日期不适用于免费改期，请参照此通知最后禁止使用日期。如客人需要更改至禁止使用日期，改期行政费可豁免，差价需要客人支付。
- (5) 客票改期可通过原出票地（BSP 代理人、GA 各办事）处理。
- (6) 新客票按照非自愿更改换开，且手工录入 TC:RZ10075WV20.
- (7) 团队定金可以延用于新的日期。



2. 改行程：（仅限更改出发地或者目的地）

- (1) 允许更改一次。
- (2) 只允许更改同子舱位或者更高的子舱位，如新行程产生差价需收取。
- (3) 更改行程的行政费可豁免。
- (4) 新的旅行日期必须在 **30JUN2021** 之前完成最后一航段，且如原客票规定的禁止使用日期，改期后依然禁止使用。
- (5) 新客票按照非自愿更改换开，且手工录入 TC:RZ10075WV20.
- (6) 团队定金可以延用于新的日期。

3. 退票（只可以 EMD(代用券)形式退，不可通过 BSP 平台操作，需要通过 ASD 申请）：

- (1) 仅限定位在航班起飞前取消的客票。
- (2) 所有未使用客票可全退。
- (3) 部分使用客票，可按照剩下没有使用航段的残值退回相应费用。
- (4) 豁免退票费，客票之前自愿更改所产生的行政费（XP）不退。
- (5) 退票仅退 EMD(代用券)，金额不可原路退回。EMD(代用券)可用于最后一航段出发日期为 2021 年 6 月 30 日前的 GA 自营航班。
- (6) 退票仅限 GA 各办事处办理，代理人不能处理。如代理人自行操作，GA 将以 ADM 形式召回所退费用。
- (7) EMD(代用券)不可退，仅限用于在 GA 柜台购买 GA 产品使用。
- (8) EMD(代用券)仅限本人使用，如需转让他人使用，需本人出具授权书且提供护照扫描件。
- (9) 对已改期或已更改行程的客票，且原客规是可以退票的，可按照扣除退票手续费退票，以 EMD(代用券)形式退回。
- (10) 退票后手工输入 TC:RZ10075WV20.

////////////////////////////////////
针对以下开票时间、出发时间的客票：

- 1. 原始客票，开票时间在 2020 年 3 月 31 日（不含 3 月 31 日）之后。
- 2. 原始客票，开票时间在 2020 年 3 月 31 日（含 3 月 31 日）之前，且出发日期在 2020 年 5 月 31 日之后的。（不含 5 月 31 日）。

自愿退改需参照系统条款，退票以 EMD 形式退回。
非自愿退改，不收取行政费用，退票仍以 EMD 形式退回。

所有客票非自愿退改，必须填写以下表格，以 EXCEL 格式每天以邮件形式发去 GA 各办事处备案，如果后续审计发现没有备案而导致的罚单由代理人承担。

| (126 后面的 10 位数字) | 同一客人超过 4 个航段的相连客票 | 如果是取消就填 REFUND,如果是换开的就写 EXCHANGE | 受影响的航班/日期 | Waiver Code | 大编码 | 航协号, 083+ 后 4 位即可, 最后一位识别号不用填 |
|------------------|-------------------|----------------------------------|------------|-------------|--------|-------------------------------|
| 1234567890 | | REFUND | GA897/5FEB | 不用填 | ABCDEF | 083 1234 |



免费改期不适用于以下日期: (请注意对应的出发日期和回程日期,如行程为 CAN-DPS-CAN 往返客票, DPS-CAN 回程不可使用日期应为 04-09Oct20 和 11-17Feb2021。)

| 区域 | 行程 | 去程/单程 | 回程 | 行程 | 去程/单程 | 回程 |
|---------|-------------|---|--------------------------------------|-------------|---|--|
| 中国 区 | CAN-DPS-CAN | 28Sep – 30Oct20; 01Jan21; 29Jan – 12Feb21; 07 – 14Feb21; | 4 – 9Oct20; 11 – 17Feb21; | DPS-CAN-DPS | 17MAY – 23May20; 22 – 24Dec20; 07 – 24Jan21; 01 – 14May21; | 27May – 2Jun20; 18 – 24Dec20; 03 – 24Jan21; 15 – 21May21; |
| | CAN-JKT-CAN | 27Sep – 03 Oct20; 01 – 10Feb21; 01Jan21; 07 – 14Feb21; | 04 – 12 Oct20; 11 – 17Feb21; | JKT-CAN-JKT | 19 – 25May20; 20 – 23Dec20; 01 – 14May21; | 27 – 31May20; 20 – 21Dec20; 01 – 08Jan21; 15 – 21May21; |
| | BJS-DPS-BJS | 27Sep – 30Oct20; 22Jan – 12Feb21; 01Jan21; 07 – 14Feb21; | 04 – 12Oct20; 22Jan – 12Feb21; | DPS-BJS-DPS | 17 – 23May20; 18 – 22Dec20; 01 – 24Jan21; 01 – 14May21; | 27May – 02Jun20; 20 – 23Dec20; 01 – 24Jan21; 15 – 21May21; |
| | HKG-JKT-HKG | 28Sep – 03Oct20; 29Jan – 12Feb21; 01Jan21; 07 – 14Feb 21; | 05 – 08Oct20; | JKT-HKG-JKT | 17 – 26May20; 21 – 30Dec20; 01 – 14May21; | 25May – 01Jun20; 20 – 22Dec20; 02 – 08Jan21; 15 – 21May 21; |
| | HKG-DPS-HKG | 27Sep – 4Oct20; 01Jan21; 07 – 14Feb21; | 04 – 12Oct20; 06 – 16Feb21; | DPS-HKG-DPS | 17 – 23May20; 20 – 22Dec20; 01 – 06Jan21; 01 – 14May21; | 27May – 02Jun20; 20 – 22Dec20; 01 – 06Jan21; 15 – 21May21; |
| | SHA-JKT-SHA | 30Sep – 03Oct20; 30Jan – 10Feb21; 18Jan – 16Feb20; 01Jan21; 07 – 14Feb21; | 03 – 06Oct20; 07 – 11Feb21; | JKT-SHA-JKT | 17 – 25May20; 20 – 21Dec20; 01 – 14May21; | 27May – 6Jun20; 15 – 21May21; |
| | SHA-DPS-SHA | 30Sep – 03Oct20; 29Jan – 12Feb21; 18Jan – 16Feb20; 01Jan21; 07 – 14Feb21; | 03 – 06Oct20; 02 – 16Feb21; | DPS-SHA-DPS | 17 – 25May20; 23 – 24Dec20; 01 – 03Jan21; 01 – 14May21; | 27May – 6Jun20; 21 – 22 Dec20; 01 – 03Jan21; 15 – 21May21; |



| 区域 | 行程 | 去程/单程 | 回程 | 行程 | 去程/单程 | 回程 |
|---------|-------------|---|---|-----------------|---|--|
| 东南亚 | CGK-SIN-CGK | 15 – 24May20; 15 – 30Dec20; 07 – 12May21; | 27May – 07Jun20; 01 – 10Jan21; 15 – 23May21; | SIN-CGK-SIN | 25May – 7Jun20; 01 – 10Jan21; 15 – 23May21; | - |
| | DPS-SIN-DPS | 29May – 04Jun20; 20Jul – 31Aug20; 29Dec20-10Jan21 20Jul-31Aug21; | 19 – 25May20; 01Jul – 20Aug20; 18 – 30Dec20; 01Jul – 20Aug21; | SIN-DPS-SIN | 01Jul – 20Aug20; 20 – 29Dec20; 01Jul – 20Aug21; | 20Jul – 31Aug20; 1 – 10Jan21; 20Jul – 31Aug21; |
| | SUB-SIN-SUB | 18 – 24May20; 16 – 31Dec20; 07 – 12May21; | 16 – 24May20; 27May – 06Jun20; 18 – 24Dec20; 01 – 10Jan21; 15May – 23May21; | SIN-SUB-SIN | 15 – 28May20; 25 – 31Dec20; 01Jan – 10Jan21; 15May– 23May21; | - |
| | CGK-BKK-CGK | 15 – 24May20; 10 – 28Dec20; 06 – 13May21; | 28May – 07Jun20; 01 – 07Jan21; 16 – 25May21; | BKK-CGK-BKK | 25May – 7Jun20; 01 – 10Jan21; 16 – 25May21; | - |
| | CGK-KUL-CGK | 15 – 24May20; 15 – 30Dec20; 06 – 13May21; | 26May – 11Jun20; 15 – 21Dec20; 25Dec20 – 10Jan21; 16 – 31May21; | KUL-CGK-KUL | 25May – 7Jun20; 01Jan – 10Jan21; 16 – 31May21; | - |
| 日本 / 韩国 | CGK-HND-CGK | 18 – 23May20; 19 – 31Dec20; 01 – 08Jan21; | 26 – 31May20; 2 – 15Jan21; 25Mar – 18Apr21; | HND-CGK-HN D | 02 – 03May20; 23Jul – 12Aug20; 26 – 30Dec20; | 28Jul-19Jul20; 01-07Jan21; 30Apr-10May21; |
| | DPS-NRT-DPS | 21Mar – 09Apr21; 06May–15May21; 19 – 30Dec21; | 14 – 23May21; 31Dec21 – 05Jan22; | NRT-DPS-NRT | 29Apr – 01May21; 07 – 11Aug21; 25 – 30Dec21; | 10-31Aug21; |
| | CGK-KIX-CGK | 18 – 23May20; 19 – 31Dec20; 01 – 08Jan21; | 26 – 31May20; 2 – 15Jan21; 25Mar – 18Apr21; | KIX-CGK-KIX | 02 – 03May 20; 18 – 24Jul 20; 08 – 12Aug 20; | 06 – 10May20; 22 – 31Jul20; 12 – 19Aug20; |
| | DPS-KIX-DPS | 21Mar – 09Apr21; 06May–15May21; 19 – 30Dec21; | 14 – 23May21; 31Dec21 – 05Jan22; | KIX-DPS-KIX | 26 – 30Dec20; 29Apr – 01May21; 07 – 11Aug21; 25 – 30Dec21; | 01 – 07Jan21; 30Apr – 10May21; 10 – 31Aug21; |
| | CGK-ICN-CGK | 18 – 23May20; 19 – 31Dec20; 01 – 08Jan21; | 26May – 03Jun20; 2 – 15Jan21; 25Mar – 18Apr21; | ICN-CGK-ICN | 19Jul – 16Aug20; 26Sep – 9Oct20; 20Dec20-31Jan21 | 25Jul – 23Aug20; 30Sep – 14Oct20; 25Dec20 – |
| | DPS-ICN-DPS | 21Mar – 09Apr21; 06May–15May21; 19 – 30Dec21; | 14 – 23May21; 31Dec21 – 05Jan22; | ICN-DPS-ICN | 06 -11Feb21; | 07Feb21; 13 – 17Feb21; |



| 区域 | 行程 | 去程/单程 | 回程 | 行程 | 去程/单程 | 回程 |
|----------|---|---|---|-----------------|--|--|
| 澳洲 | CGK/DPS - SYD/MEL/PER - CGK/DPS | 15 – 25May20; 18 – 31Dec20; 06 – 15May21; | 26May – 07Jun20; 26Dec20 – 07Jan21; 12 – 23May21; | SYD-DPS -SYD | 08 – 20Apr20; 27Jun – 15Jul20; 19Sep – 05Dec20; 11Dec20–11Jan21; 30Mar – 10Apr21; 21Jun – 3Jul21; | 12 -27Apr20; 08 – 22Jul20; 02 -12Oct20; 17Dec20 – 18Jan21; 7 – 17Apr21; 28Jun – 10Jul21; |
| | | | | MEL-DPS -MEL | 26Mar – 8Apr20; 18Jun – 12Jul20; 17Sep – 03Oct20; 12Dec – 11Jan21; 30 – 31Mar21; 21Jun – 3Jul21; | 04 – 19Apr20; 26Jun – 19Jul20; 25Sep – 10Oct20; 19Dec20 – 18Jan21; 07 – 17Apr21; 28Jun – 10Jul21; |
| | | | | PER-DPS -PER | 08 -17Apr20; 01 – 12Jul20; 23Sep – 03Oct20; 16 – 30DEC20; 30Mar – 10Apr21; 30Jun – 10Jul21; | 13 -27Apr20; 08 – 19Jul20; 02 – 10Oct20; 23Dec20 – 07Jan21; 07 – 17Apr21; 07 – 17Jul21; |
| 欧洲 | CGK-AMS-CG K | 15 – 25May20; 18 – 31Dec20; 06 – 12May21; | 06 – 13Jun20; 01 – 05Jan21; 15 – 22May21; | AMS-CGK -AMS | 08Jul – 06Aug20; 19Dec – 24Dec20 | 25Jul – 30Aug20; 01 – 05Jan21; |
| 印尼 内陆 | <p style="text-align: center;"><i>15MAY20 – 31MAY20</i></p> <p style="text-align: center;"><i>01JUN20 – 07JUN20</i></p> <p style="text-align: center;"><i>18Dec20 – 31Dec20</i></p> <p style="text-align: center;"><i>01Jan21 – 03Jan21</i></p> <p style="text-align: center;"><i>07May21 – 26May21</i></p> | | | | | |

各地办事处联系方式:

华东地区代理人: paul.liu@garuda-indonesia.com.cn

华北地区代理人: bjstoga@garuda-indonesia.com.cn

华南地区代理人 (含四川/重庆): canssga@garuda-indonesia.com.cn



印度尼西亚鹰航空公司广州办事处

2020年04月02日