

澳洲航空关于受新型冠状病毒影响的国际航班的特别票务安排

2020 年 4 月 2 日

澳洲航空由即日起对 2020 年3 月26 日或以前购买的澳洲航空机票（票号以 081 开头），并搭乘受到新型冠状病毒影响而取消的航班的乘客做出以下安排，这些航班包括：

- 2020 年3 月26 日至 5 月31 日期间所有暂停运营的澳洲航空及捷星航空国际航班；以及
- 澳洲航空在 2020 年9 月中旬前暂停运营的国际航班

如遇因更换机型导致的舱位变化（例如：更换后的机型不设头等舱），乘客将会被安排至新航班上的较低级别舱位，并在适用的情况下提供相应的部分退款。

乘客可以选择：

1) 更改至其他可用的澳航（QF）实际承运的航班

尽可能预订与原机票相同的舱位，如相同的舱位无法预订时，可预订同一舱等内的最低舱位。更改后的出发日期必须在 2020 年 9 月 30 日或以前。

2) 更改至其他可用的合作伙伴航空承运的航班 - 请参考澳洲航空航班变动政策

新的航班须预订如与原机票相同的舱位，除非被取消的航班已在原定航班起飞前的 48 小时之内，可预订同一舱等内的最低舱位。

3) 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。

4) 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：

- 选择保留原机票的乘客可在更改机票时免除改期费；
- 不再需要的航班必须在原定航班起飞前取消；
- 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）；
- 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；
- 机票的所有其他条款条件保持不变；
- 乘客可以根据相应政策修改机票。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，乘客可根据现有座位情况及价格条款条件重新预订机票。

持有常旅客积分兑换机票的乘客：

澳航积分加现金预订（Qantas Points Plus Pay）及澳航和合作伙伴经典奖励预订（Qantas & Partner Classic Flight Rewards）：

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；
- 换开时无须收取改期费；
- 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 **623062**，以避免产生 ADM 罚单；

*如遇因更换机型导致的舱位变化，请参考非自愿降舱政策。

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；
- 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 **623062** 以免除自愿更改之改期费，以避免产生 ADM 罚单。