

波兰航空全球疫情政策

自愿及非自愿（代理适用）

发布日期：2020年4月9日

版本编号：24MAR/4.3

本流程适用于

1. 团队（已出票及未出票）及散客
2. 已取消或未取消的航班

/ 针对2020年3月15日-4月26日暂停航班的非自愿预订及票务指南/	2
针对散客的非自愿改期	2
针对团队旅客（已出票及已预订）的非自愿改期	2
针对散客的非自愿更换航线	4
针对团队旅客非自愿更换航线	4
非自愿票变更为 EMD 预付款（散客）	4
非自愿退票（散客及团队旅客）	4
/ 自愿预订及票务指南 – 散客 – 2020 免除政策 /	5
改期	5
退票	5
/ 自愿预订及票务指南 – 团队旅客 – 2020 免除政策/	6
团队预订未出票	6
团队预订已出票	7

/ 针对 2020 年 3 月 15 日-4 月 26 日暂停航班的非自愿预订及票务指南/

旅行日期: 2020 年 3 月 15 日-4 月 26 日 出票日期: 2020 年 3 月 13 日前 (含当日)

请务必将以下信息分别输入到因航班取消而产生的免费非自愿改期、更换航线或退票的记录的 PNR (OSI 或 SI 项) 以及客票 (背书限制框) 中:

OSI LO INVOLUNTARY REFUND **COVID19**

FE INVOL REFUND **COVID19** (译者补充说明: 此内容针对退票操作)

或

OSI LO INVOLUNTARY RESA CHANGE FOC **COVID19**

FE INVOL RESA CHANGE FOC **COVID19** (译者补充说明: 此内容针对改期操作)

针对散客的非自愿改期

- 允许非自愿改期到 2020 年 4 月 26 日之后 LO 承运的航班上一。改期必须在出票日起一年内完成。新的旅行日期必须在原旅行日期起一年内完成。
- 如果旅客需要超过机票有效期更长的时间来规划新旅程, 则可以在原始机票购买后的一年内将机票价值保存在 EMD 定金 (DSIT) 上。
- **允许改期到相同舱位等级 (经济舱/超经舱/公务舱) 的最低可用舱位。** 如果已没有与原始预订相同的舱位, 方可允许改期到 LO 承运的相同级别的最低可用舱位。
- 不允许改期到任何共享航班上。
- 不允许改期到任何非波兰航空公司的航班上。
- 对于每一张改期且使用过的机票, 代理均可获得 10 欧元/美元/瑞士法郎的奖励。
- 每个改期后出票的旅客可获得一个优惠码——可获得 30% 的折扣, 可用于下一次在 LOT.COM 官网购买机票使用。旅客要获得该优惠码, 需要通过 LOT.COM 直接向航空公司提交申请表。

针对团队旅客 (已出票及已预订) 的非自愿改期

- 允许非自愿改期到 2020 年 4 月 26 日之后 LO 承运的航班上一。改期必须在出票日起一年内完成。新的旅行日期必须在原旅行日期起一年内完成。
- 所有团队票的变更操作只能由 **LO 团队服务平台 (LO GROUP DESK)** 处理。
- 不允许改期到任何共享航班上。
- 不允许改期到任何非波兰航空公司的航班上。
- 对于每一张改期且使用过的机票, 代理均可获得 10 欧元/美元/瑞士法郎的奖励。
- 每个改期后出票的团队预订, 可免费增加一名旅客——但仍需支付该名旅客的机场税。

允许非自愿改期到由波兰政府组织的 LO 包机——LO8000-8799 系列航班, 但仅适用于被授权的旅客, 并且只能飞往波兰。自愿改期可包含此类情况。此类非自愿改期只能通过联系总部客服中心来协助完成。

改期流程

选项 1 针对已确定好新旅行日期的旅客：

- 取消原航班
- 根据前面的说明预订新的航班
- 更换非自愿改期机票并在背书框中添加适当的信息
- 在 PNR 中输入一条追加备注，以便获得代理改期奖金：SR OTHS ZZ-COVID19 BONUS

选项 2 针对尚未确定好新旅行日期的旅客：

- 可能的话，取消原始预订（机票仍然有效，即使旅客为误机状态）
- 我们建议您保持 PNR 处于有效状态，前提是您使用的 GDS 中有此项功能。您可以通过 GDS 输入相应内容以保留该 PNR，在这种情况下，可以保留到 2020 年 12 月 31 日。
- 如果 GDS 不提供保留 PNR 的功能，或者 PNR 已过期，请预订新记录时创建一个新的 PNR，然后在现有机票上进行改期。

针对不同 GDS 的输入项：

GDS	输入项
Amadeus (1A)	RU1AHK1WAW31DEC/COVID19 WAW(=issuing Office)31DEC(=valid until)/COVID19 NOTE: RU element entered in PNR will be changed to MIS (=Miscellaneous Element) in PNR after EOT(=End of Transaction): MIS 1A HK1 WAW 31DEC-COVID19 In this example: MIS element will protect PNR against purging as past date PNR and it will allow to modify PNR with travel data before the 31 st of December 2020.
Galileo (1G)	0(=Zero)TURZZ(=airline)BK1(=number of pax)WAW(=issuing office)31DEC(=valid until)-COVID19 Example: 0TURLOBK1WAW31DEC-COVID19
Apollo (1V)	0(=Zero)TURZZ(=airline)BK1(=number of pax)WAW(=issuing office)31DEC(=valid until)-**COVID19** Example: 0TURLOBK1WAW31DEC-COVID19
Worldspan (1P)	TNZZ(=airline)MK1(=number of pax)MIS31DEC(=valid until)/AN-COVID19 Example: TNZZMK1MIS31DEC/AN-COVID19
Sabre (1S)	0OTH(=airline)GK1WAW(=city code)31DEC-COVID19 0OTHLOGK1WAW31DEC-COVID19 The free text is not transmitted to the carrier; it is only for the agency to know the reason for the retention OTH segments are prohibited from storage in the PNR if the date of the OTH segment is beyond 180 days from the last date of any other active segment
Apollo (1V)	0(=Zero)TURZZ(=airline)BK1(=number of pax)WAW(=issuing office)31DEC(=valid until)-**COVID19** Example: 0TURLOBK1WAW31DEC-COVID19

针对散客的非自愿更换航线

- 允许更换航线。机票价值应用于自愿机票兑换（更换航线到另一个目的地）。
- 根据票规变更。如果产生差价，则旅客需要支付此差价。
- 需要人工定价和操作。
- 所有的变更处理必须以自愿为基础。
- 对于每一张改期且使用过的机票，代理均可获得 10 欧元/美元/瑞士法郎的奖励（在 PNR 中输入一条追加备注，以便获得代理改期奖金：SR OTHS ZZ-COVID19 BONUS）。

针对团队旅客的非自愿更换航线

- 不允许非自愿更换航线。请按照团队 2020 免除政策流程执行。

非自愿票变更为 EMD 代金券（散客）

- 允许非自愿票变更为 EMD 代金券。
- 所出 EMD 代金券的有效期为一年。
- EMD 代金券不支持退款。只能将其用作未来旅行的付款方式。
- 机票改到 **EMD DSIT** (RFIC: D/RFISC: 997) 可由代理操作，但仅限原机票出票之日起一年内完成。
- 备注必须添加到背书/限制框中 —— **NON REF / COVID-19 OUTBREAK**
- TC 项 (TOUR CODE) 必须标注为 **COVID19**
- 不当出票（例如，所出票价不正确或未计入税金）将会导致 ADM 罚单，以抵扣未缴足的金额。

非自愿退票（散客及团队旅客）

- 不允许通过 GDS 渠道进行非自愿退票。退票可以通过 BSP LINK 或 ARC 或 ASD 来提交退票申请。
- 出发日期前（完全未使用的机票）—非自愿全额退票只能通过 BSP LINK / ARC / ASD 来操作。
- 出发日期后（部分使用过的机票）—未使用过的机票仅可以通过 BSP LINK / ARC / ASD 进行非自愿退票。
- 在团体预订尚未出票的情况下，若航班已被取消，则无需支付取消费用。若已支付了团队定金，则必须通过 BSP LINK 或 ARC 或 ASD 提交非自愿退款申请。

/ 自愿预订及票务指南 – 散客 – 2020 免除政策 /

波兰航空免除政策，用于处理已购买波兰航空公司散客票（080-），并希望推迟旅行、变更旅行目的地或旅行日期的旅客。本流程仅适用于散客并在全球所有市场有效。

适用于：

在 **2020 年 8 月 31 日**（含当日）前销售的，且旅行日期在 **2020 年 12 月 31 日** 前的所有机票

免费改期到 **2021 年 3 月 31 日** 之前

允许一次免费改期到**相同票价**的 LO 承运的航班上，且日期在 **2021 年 3 月 31 日** 以前。整个旅行必须在 **2021 年 3 月 31 日** 以前结束。若新的旅行日期已经没有可预订的相同票价或不符合其他改期票规时，则需要将原来的舱位先升舱至（等于或高于）当前可用舱位，再进行改期。旅客应支付前后票价的差额。改期后的机票需要重新报价。

请务必将改期信息分别输入到 PNR（OSI 项）：**OSI LO WAIVER2020** 并在重新出票时在客票（背书限制框）中添加 **WAIVER2020**。

改期

如果旅客可以提供新的旅行日期（改期必须在 2020 年 8 月 31 日前完成）：

- 取消类别罚款、提前预订以及最长停留的限制。
- 所有其他条件仍然按原始机票的票规执行。
- 允许改期到 2021 年 3 月 31 日前（整个旅行必须在 2021 年 3 月 31 日前全部结束）。
- 当 ATC 无效时，需要人工定价和操作。
- 所有的变更处理必须以自愿为基础。
- 条款平等适用于所有类型的 LO 散客票——可更改及不可更改的票价。
- 相同票价的改期也适用于 **NOSHOW** 的旅客。
- 改期以及重新出票无需在原始预订的旅行日期开始以前完成。
- 不允许更改到任何代码共享的航班上。
- 不允许更改到任何其他航空公司的航班上。
- 对于每一张**改期且使用过的机票**，代理均可获得 **10 欧元/美元/瑞士法郎的奖励**。（在 PNR 中输入一条追加备注，以便获得代理改期奖金：SR OTHS ZZ-COVID19 BONUS）。

如果旅客不能提供新的旅行日期：

- 旅客可以暂缓使用该机票。
- 取消类别罚款、提前预订以及最长停留的限制。
- 所有其他条件仍然按原始机票的票规执行。
- **2020 年 8 月 31 日前**旅客需要提供新的旅行日期并完成出票。
- 允许改期到 2021 年 3 月 31 日前（整个旅行必须在 2021 年 3 月 31 日前全部结束）。
- 当 ATC 无效时，需要人工定价和操作。
- 所有的变更处理必须以自愿为基础。
- 条款平等适用于所有类型的 LO 散客票——可更改及不可更改的票价。
- 相同票价的改期也适用于 **NOSHOW** 的旅客。
- 改期以及重新出票无需在原始预订的旅行日期开始以前完成。
- 不允许更改到任何代码共享的航班上。
- 不允许更改到任何其他航空公司的航班上。
- 对于每一张**改期且使用过的机票**，代理均可获得 **10 欧元/美元/瑞士法郎的奖励**。（在 PNR 中输入一条追加备注，以便获得代理改期奖金：SR OTHS ZZ-COVID19 BONUS）。

退票

- 退票：根据票规——仅允许通过 **BSP LINK** 或 **ARC** 或 **ASD** 提交退票申请。

/ 自愿预订及票务指南 – 团队旅客 – 2020 免除政策 /

如果航班未取消而旅客却计划改期，或者航班已被取消，您希望修改团队预订或旅行日期或目的地，在下述条件下，每个团队预订的旅行起始日期在 2020 年 12 月 31 日（含当日）前都可以取消。

团队预订未出票

- **新的旅行日期：**必须在 **2021 年 12 月 31 日**前结束。自愿改期的团队记录必须在原出发日期前提交到 LO 团队服务平台，且最晚不得超过 **2020 年 8 月 31 日**。
如果 2020 年 8 月 31 日前仍未确定新的旅行日期，则需要根据原有团队预订收取相应的取消费用。自愿改期仅适用于新的旅行解决方案。
- **航线：**可以取消并在更换到 LO 承运的航班上，但需要重新报价。
- **团队人数：**允许团队人数减少到取消原航段时团队人数的 20%。团队人数不得少于最小成团人数。成团率将根据新预订的团队人数计算。
- **改期后的票价：**需要重新计算。
- **改期后的座位确认：**视情况而定。座位不足的情况下，LO 团队服务平台将提供其他方案以供选择。
- **原团队预订部分取消：**当团队人数需要减少时，必须先根据标准团队预订条款完成结算后，再提交 Group Waiver20（团队免除政策）的请求。
- **不允许更改原有舱位等级（经济舱/超经舱/公务舱）**

- **条款：**
 - 定金：必须支付原有团队预订的净票价的 20%或当前取消费用的等值金额，以 EMD 的形式上定金。
 - 必须在原始旅行日期取消后 14 个工作日内出 EMD。
 - EMD 编号必须发送给 LO 总部。
 - 如果取消影响了成团率的达成，则已缴纳的定金无法退还。
 - 如果团队定金尚未收取，则原团队预订的取消费用将适用于标准团队预订条款。
 - 如果原团队预订的定金已缴纳，则该定金可用于变更后的新团队。
- 每个改期后出票的团队预订，可免费增加一名旅客——仅支付该名旅客的机场税即可。
- 对于每一张改期且使用过的机票，代理均可获得 10 欧元/美元/瑞士法郎的奖励（在 PNR 中输入一条追加备注，以便获得代理改期奖金：SR OTHS ZZ-COVID19 BONUS）。
- **其他条款：**其余的团队条件将被指定作为原始合同的附件（例如，标准团队流程或系列团协议）。

- **预订须知：**
 - 在提交 Group Waiver20（团队豁免）申请后，立即取消现有航段。
 - 插入 SSR OTHS LO 特殊团队流程改期项到现有预订中——最晚于 2020 年 8 月 31 日前把新航段插入到现有的预订记录中或创建带新 SSR 项的新预定记录。

团队预订已出票

- **新的旅行日期：**必须在 **2021 年 12 月 31 日** 前结束。自愿改期的团队记录必须在原出发日期前提交到 LO 团队服务平台，且最晚不得超过 **2020 年 8 月 31 日**。
如果 2020 年 8 月 31 日前仍未确定新的旅行日期，则需要根据原有团队预订收取相应的取消费用。自愿改期仅适用于新的旅行解决方案。
- **航线：**可以取消并在更换到 LO 承运的航班上，但需要重新报价。
- **团队人数：**保持原记录人数不变。
- **改期后的票价：**需要重新计算。
- **改期后的座位确认：**视情况而定。座位不足的情况下，LO 团队服务平台将提供其他方案以供选择。
- **原团队预订部分取消：**当团队人数需要减少时，必须先根据标准团队预订条款完成结算后，再提交 Group Waiver20 (团队免除政策) 的请求。
- **不允许更改原有舱位等级 (经济舱/超经舱/公务舱)**
- **下述情况下改期后团队预订的支付：**
 - **在申请时指定了新日期：**在净票价变动的情况下，可能需要为变更后的新预订支付潜在的追加费用。
 - **将在以后指定新的日期 (2020 年 8 月 31 日前)：**净票价+YQ 的总和作为将来旅行的定金，如果净票价或 YQ 产生变动，则可能需要支付潜在的追加费用；必须根据机票兑换的一般票规重新计算附加费 (税金)。
 - 如果 **2021 年 12 月 31 日** 前团队仍未能成团，或者在 **2020 年 8 月 31 日** 前仍未提供新的旅行日期，则已出票的机票将不能退票。
- **改名字：**允许免费变更。
- 每个改期后出票的团队预订，可免费增加一名旅客——仅支付该名旅客的机场税即可。
- 对于每一张改期且使用过的机票，代理均可获得 10 欧元/美元/瑞士法郎的奖励 (在 PNR 中输入一条追加备注，以便获得代理改期奖金：SR OTHS ZZ-COVID19 BONUS)。
- **其他条款：**其余的团队条件将被指定作为原始合同的附件 (例如，标准团队流程或系列团协议)。
- **预订须知：**
 - 在提交 Group Waiver20 (团队豁免) 申请后，立即取消现有航段。
 - 插入 SSR OTHS LO 特殊团队流程改期项到现有预订中——最晚于 **2020 年 8 月 31 日** 前把新航段插入到现有的预订记录中或创建带新 SSR 项的新预定记录。