

夏威夷航空公司因新冠疫情停航的改退政策

(2020年4月24日 #20-18b WV2018b 版本)

致各位旅行社机票代理同业：

为应对新冠疫情的影响，夏威夷航空公司消减了部分的航班服务。机票出行日期自夏威夷标准时间4月22日(含)以后出行的受停航影响的客票将适用本次#20-18b 旅行豁免政策。出行日期在2月26日至4月21日之间的客票仍然适用#20-18 更新版政策。

改签：为下表中受影响的航班机票，提供免收改签手续费和差价的改签政策，并且不限制改签的次数。

未使用的机票：乘客可以选择取消原票的旅行，机票未使用的票款部分可以转移到以后的新改签的机票(在原票有效期内)。

。出票日期在2020年3月1日之前的客票：客票有效期可延长至2022年5月31日。

。出票日期自2020年3月1日(含)以后的客票：客票有效期可延长至自出票日期算起2年内。

退票适用的条件：

。符合下列退票条件的将只提供代金券：我们提供保护替代的航班出发和到达时间在原始航班时间的6个小时之内，而且起飞到达目的地没有变化(包括中转HNL, LAX/LGB还有SFO/OAK/SJC被视为同一目的地)。

。符合下列退票的条件可以提供正常退票，并免收任何退票罚金：我们提供保护替代的航班出发和到达时间超出了原始航班时间的6个小时之外，而且起飞到达目的地出现了变化，或者无法提供任何可选的候选航班。

联系途径：旅客自夏威夷航空直接购票的请联系夏威夷航空公司的预定客服部门，通过旅行社机票代理购票的旅客请直接联系您的出票旅行社代理。

机票改签的范围条件

涉及客票范围	受影响的旅行日期	新的旅行日期完成改签截止日	新的旅行日期要求不晚于
出行日期自4月22日开始至另行通知日期，所有停航/航变的HA航班。	受新冠疫情影响停航的航班和日期	2020年12月16日	2020年12月16日

本政策适用的 Waiver Code

签改栏备注	预定记录PNR中备注SSR项
WV2018b SKDCHG	SSR OTHS/SW20 WV2018b SKDCHG

注意：此豁免适用于旅客自愿改签请求以及后期航班变化受影响的改签。

政策具体规定如下：

1. 新改签的航班旅行日期在2020年12月16日(含)之前，将免收改签手续费和新旧票的差价，并且不限制改签次数。要求同一舱等没有改变，起止目的地没有改变。
2. 改签至2020年12月16日以后的航班，将仅免收改签手续费，但是将收取新旧票价的差价。
3. 自愿改签旅行的起止目的地，中转经停点将被允许并免收改签手续费，但是相关的票价价差将被收取。
4. 对于选择取消旅行的乘客，可以将未使用的机票票款部分转移到以后的新改签的机票上(在原客票有效内)。
5. 通过夏威夷航空客服中心改签旅行社代理出票将不收取操作手续费。
6. 夏威夷航空里程的积分费用将根据此政策予以免除。
7. 出票代理旅行社可按照正常BSP流程为符合退票条件完全未使用的原不可退票的机票办理退票。
8. 机票改签必须为人工处理，网上自动改签将无法适用此豁免政策。
9. 已经办理值机手续的机票需要联系夏威夷航空呼叫中心而非出票方旅行社代理处理。
10. 所有夏威夷航空或者旅行社代理新换开的机票，必须在机票的签注栏内标注：“WV2018b SKDCHG”以及在出票的PNR内发送“SSR OTHS/SW20 WV2018b SKDCHG”。
11. 未经使用的Bulk/Net/Private fares的机票，应根据本豁免条款交回出票旅行社代理办理。

12. 本次豁免改签政策适用于夏威夷航空呼叫中心或者原出票的旅行社代理遵照执行。
13. 对于使用非夏威夷航空票证 (非 173 票证) 出票的机票 , 请联系原出票机构处理并以相关航空公司发布的政策为准。

夏威夷航空公司中国区总代理

电话 : 010-65026766

联系邮箱 : chinareservations@hawaiianair.com

2020 年 4 月 24 日