



为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作，自2020年4月22日起，对购买文莱皇家航空机票的旅客，进行如下政策重大修改：

1.条款：

见附件

附件A-减免清单

附件B-代理人处理文航COVID-19退改减免操作流程

由于新型冠状病毒肺炎政府实行的旅行限制，自愿退改和非自愿退改将适用于统一标准条款。

本政策于2020年4月22日正式生效，仅适用于4月22日后新的退改申请，4月22日之前的退改申请适用于之前的退改签政策。

2.0其他条款

2.1 NO-SHOW 乘客不适用于上述减免政策

2.2 文莱皇家航空不会承担第三方的费用、罚金，比如酒店和地接费用。

2.3减免只有一次

所有退改签机票，代理必须先提前取消原订座。

旅行限制咨询：出行前，建议先了解各国旅行限制政策

如有疑问，请与文莱皇家航空北京代表处联系（办公邮箱 gsa@worldlongway.net）或者在文航业务 QQ 群咨询。

此通知最终解释权归文莱皇家航空所有。特此通告。

本通知即刻生效直到重新更改或相应部门通过电邮，通知，备忘录或信件发布新的更新为止。

文莱皇家航空

2020 04 22

附件 A

旅行限制减免清单

国家/地区	条款 & 流程	方案		
		取消	更改路线/ 改期	未确定新的旅行日期
所有国家	<p>适用于所于文莱航乘客，以下条款适用： 购票日期在 2020 年 5 月 31 日之前含 5 月 31 日的机票 旅行日期在 2020 年 8 月 31 日之前含 8 月 31 日的机票 退票： 条款为不可退机票可以退票。 PNR 更新，插入 remark “COVID-19 WAIVER 文航附加产品退款取消 仅适用于文航升舱，付费选座&提前购买行李额度</p>	<p>退款方案： 未使用的机票 退款到 原 FOP 退票取消费用 50 文币 用了一半的机票 未使用段全额退款到原 FOP 免退票费用 RB Link 线路仅限 BKI 未使用的机票 退款到 原 FOP 退票取消费用 50 文币 用了一半的机票 未使用段全额退款到原 FOP 免退票费用 RB Link 线路 TWU,KCH,SDK 和 SBW(不含 BKI): (由于以上航班取消到 2020 年 11 月 30 日, 机票可全退) 退款到 原 FOP 用了一半的机票 未使用段全额退款到原 FOP RB Link 线路 BTU 退款到 原 FOP</p>	<p>免费更改 _只能免费更改一次 _需补齐价差 (如有) 如有价差, 需补齐价差 _2020 年 4 月 22 日以后的改签, 新的旅行日期可推迟至自原机票出票日期 2 年内 (760 天)完成 (以座位情况为准) _PNR 需更新为 ‘OSI BI COVID-19 WAIVER’ 并且附在机票备注上。</p>	<p>免费更改 _只能免费更改一次 _需补齐价差 (如有) _如有价差, 需补齐价差 _2020 年 4 月 22 日以后的改签, 新的旅行日期可推迟至自原机票出票日期 2 年内 (760 天)完成 (以座位情况为准) _PNR 需更新为 ‘OSI BI COVID-19 WAIVER’ 并且附在机票备注上。</p>

附件 B 处理文航 COVID-19 退改减免操作流程

Procedure on handling RB COVID-19 - Waiver
文莱皇家航空处理新冠肺炎病毒减免处理流程

The notice serves as guidelines for each option you offer to your guest:
本通知作为提供客人退改签选择的指导

Option 1 – Guest agrees to rebook to a new travel date or a different destination

- Travel date can be defer up to 2 years (760days) from date of original issue.
 - Add a remark field in PNR with ‘OSI BI COVID-19 WAIVER’
 - Reissue original ticket. Ticket endorsement with ‘Involuntary change COVID19 RB waiver policy’
 - One time waiver on all penalty fee
 - Collect additional fare or taxes (if applicable)

Option 1- 客人同意改期或者更改线路:
-重新预定的旅行日期可推迟至自原机票出票日期 2 年内 (760 天)完成

- PNR 插入备注更新为 ‘OSI BI COVID-19 WAIVER’
- 重出原机票。客票签注栏需注明为 ‘Involuntary change COVID19 RB waiver policy’
- 减免更改费用一次
- 收取差价或者税金（如有）

Option 2 – Guest has no new travel date yet

- Cancel active booking
- Advise your guest that the new travel date can be defer up to 2 years (760days) from date of original issue.
- Remind your guest to retain original e-Ticket number for easy rebooking in the future. *(Note: If original document was lost or mislaid, RB cannot guarantee immediate retrieval of information,as it is mandatory for guest to provide during the process of rebooking)*
- If this option is selected, guest is not be allowed to change to other waiver options *(Note: Any changes shall follow the original term and conditions of the fare purchase)*
- When your guest contacted you with a new travel date:
 - Create a new PNR. Add a remark field in PNR with ‘OSI BI COVID-19 WAIVER’
 - Reissue original ticket. Ticket endorsement with ‘Involuntary change COVID19 RB waiver policy’
 - One time waiver on all penalty fee
 - Collect additional fare and taxes collected (if applicable)

- If the reissued ticket has a lower value than the original, no refund to be provided

Option 2- 还未有新的旅行日期的客人

-取消预定

-告知客人重新预定的旅行日期可推迟至自原机票出票日期 2 年内 (760 天) 完成

-提醒客人保留原机票票号以便以后重新预定。(注意: 如果原机票文件信息丢失, 文莱航不能保证立即恢复找到机票信息, 处理重新预定时, 客人务必要提供原机票票号信息)

-如果客人选择了此项选择, 客人不能改为其他退改选择。(注意: 任何更改, 需遵循原机票退改签条款。)

-如果客人确定了新的出行日期:

- 1 创建一个新的 PNR. 在PNR 中加入一个备注 'OSI BI COVID-19 WAIVER '
- 2 重开出原机票。机票签注栏需备注 'Involuntary change COVID19 RB waiver policy'
- 3 减免更改费用一次
- 4 收取差价或者税金 (如有)
- 5 如果重开机票舱位比原机票低, 差价不退。

Option 3 – Guest requests for refund to original FOP

- Collect a refund fee of BND50.00 to original form of payment
- Normal refund process applies

Option 3- 要求退款到原付款账户的客人

-在原已支付机票款中扣除 50 文币的退票费。

-正常退票流程适用

END OF NOTICE

本通知结束