

文件号：VA20N-14

各位尊敬的代理：

颁布日期	2020年5月29日
替代文件	1.2020年5月5日发布的VA20N-11关于维珍澳洲航空-COVID-19政策更新 2.维珍澳洲航空航变政策
注意	维珍澳洲航空公司将保留监管和调整此政策的一切法律权利 以下航线参考相关个别政策： <ul style="list-style-type: none"> •2020年3月13日停止AKL-TBU-AKL和AKL-RAR-AKL的航线 •2020年3月2日起暂停HKG-SYD-HKG的服务（见VA20N-04“关于受悉尼-香港航班停飞影响的退改签政策”）

基本条款：

目的	本政策适用于任何已预订但受COVID-19影响的客人。
受影响的旅行日期：	<ul style="list-style-type: none"> • 因COVID-19航班取消，旅行日期在2020年3月10日至2020年9月30日期间。 • 2020年10月1日至系统可见范围（+331天）的旅行，需要取消/退款
条件：	<ul style="list-style-type: none"> • 必须在起飞前取消不再需要的航班，否则将按照票价规则收取 no-show 的罚款 • 受影响航班的旅行尚未开始 • 机票的所有其他规则和条件保持不变 • 本政策之外的变更受票面票价重新发行规则的约束（除非下文另有说明），这包括任何适用的票价差或费用/税费 • 对于未出票的预订，可以重新预订备用航班/航线 • 本政策适用于团体预订 • VA 将继续监控此事件，并在需要时调整此政策

政策内容:

受影响城市/地区	澳大利亚境内及短途国际航线	所有航线
适用的机票	2020年4月20日(含)之前出的795机票	2020年4月20日(含)之前出的795机票
受影响行程日期	2020年3月10日至2020年9月30日	2020年10月1日至系统可见范围(+331天)
适用航班	VA执行/VA代码共享航班	VA执行/VA代码共享航班/合作伙伴执行航班
新旅行日期	2020年5月22日至系统范围(+331天)	2020年5月22日至系统范围(+331天)
更改(有有效航段的预定)	基本条款: <ul style="list-style-type: none"> • 2020年9月30日前换开 • 不限次数改期(不适用于改名),免改期费 • 其他政策按原票规处理 • 2020年9月30日之后的换开需按票规收费 	基本条款: <ul style="list-style-type: none"> • 按票规操作
	相同出发地/目的地: <u>自愿更改--</u> <ul style="list-style-type: none"> • 免改期费 • 收取舱位差价(如有) 注意:如新票价低于原票价的,将没收剩余部分,请按原票价换开。	相同出发地/目的地 <u>自愿更改--</u> <ul style="list-style-type: none"> • 按票规操作
	<u>非自愿更改—</u> 在发生航班时刻变更的情况下 <ul style="list-style-type: none"> • 按原来的预订舱位代码预订或系统可见相邻的舱位代码预定 • 免改期费 • 免差价 • 可预订原始出发日期起6个月内的新日期 如航班取消,并且没有合适的保护选项,请参考保留机票价值或退票条款。	<u>非自愿更改—</u> <ul style="list-style-type: none"> • 按原来的预订舱位代码预订或系统可见相邻的舱位代码预定 • 免改期费 • 免差价 • 可预订原始出发日期起6个月内的新日期
	不同出发地/目的地 <ul style="list-style-type: none"> • 免改期费 • 需收取票价差额和税费差额 • 需在政策指引范围内出票 	不同出发地/目的地 <ul style="list-style-type: none"> • 按票规操作

<p>保留机票价值 (未使用的机票)</p>	<p>2020年4月20日(含)之前已经取消行程等待留改的机票:</p> <p><u>全部未使用的机票</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 自原机票出票日期起, 有效期12个月 • 免收换开费 • 换开需在原机票到期日前操作 • 换开后的机票自换开之日起, 有效期为12个月 <p><u>部分使用的机票</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 如果票价规则允许, 则适用 • 机票必须按顺序使用 <p>说明:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 适用于所有票价类型 • 适用于VA其他增值服务, 如经济舱X、预付行李、休息室体验、无人陪伴儿童 (UNMR) <p>2020年4月21日之后取消行程等待留改的机票:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 免收换开费 • 换开及新的旅行行程须在行政托管结束 (2020年8月15日) 前完成 	<p>按照票规, 保留机票价值在有效期内使用</p>
<p>退票</p>	<p>目前退票通道暂时关闭, 已经在GDS里操作退票但尚未结算或在ASD平台提交退票但未审核的需等待至维珍澳洲航空行政托管结束 (预计为8月中旬)。我们将会另行通知。</p>	<p>目前退票通道暂时关闭, 已经在GDS里操作退票但尚未结算或在ASD平台提交退票但未审核的需等待至维珍澳洲航空行政托管结束 (预计为8月中旬)。我们将会另行通知。</p>
<p>政策免责条款</p>	<p>供应商或其他第三方收取的费用, 如代理服务费、礼品卡、保险等</p>	<p>供应商或其他第三方收取的费用, 如代理服务费、礼品卡、保险等</p>
<p>授权码</p>	<p>BW000186 (需备注在换开机票的签转栏里)</p>	<p>BW000186 (需备注在换开机票的签转栏里)</p>
<p>政策公布于</p>	<p>https://www.virginaustralia.com/cs/groups/internetcontent/@wc-salesagenthub/documents/webcontent/~edisp/change_fee_waiver_pol_v5.pdf</p>	

有关本政策的问询，请发邮件至以下邮箱：

华北地区：China.Pek@virginaustralia.com

华东及西南地区：China.Sha@virginaustralia.com

华南地区：China.Can@virginaustralia.com

有关您的散客预定的退改签操作问题，请发邮件 VIGS@virginaustralia.com。

谢谢你的持续支持。如有进一步的更新消息，会另行通知。

维珍澳洲航空公司
Virgin Australia Airlines
2020年5月29日