

维珍澳洲航空有条件信用证政策

文件号: **VA20N-15**

各位尊敬的代理:

颁布日期	2020年5月22日
替代文件	未使用机票的相关政策
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

基本条款:

目的	<p>在维珍澳洲航空或其他维珍澳洲集团实体行政托管期间, 为取消的航班和其他服务提供退款或旅行信用凭证的权利受到影响。</p> <p>托管人因此向符合条件的客户提供有条件的旅行信用证, 在托管期间, 这些信用证可用于预定维珍澳洲航空公司或维珍澳洲地区航空公司的国内航班。</p>
适用的机票:	<p>原始出票日期在 2020年4月20日或之前签发的 795 机票, 并且未得到退款、信用证、改签或其他补偿。</p> <p>2020年4月21日或之后出票的 795 机票需按票规操作, 请参阅 VA20-13 文件。</p>
条件:	<p>必须符合下列条件之一才能获得有条件信用证:</p> <ul style="list-style-type: none">— 航班被 VA 或 VARA 取消。— 在航班预定起飞前, 客人/旅行社取消了预订。— 本政策适用于团体预订。 <p>注: 若在自愿托管期结束时, 有条件信用证尚未使用, 请参阅 Q&A。</p>

政策内容:

受影响城市/地区	所有航线
适用的机票	原始出票日期在 2020年4月20日或之前签发的 795 机票, 并且未得到退款、信用证、改签或其他补偿
使用资格	见前述条件

适用航班	适用于 VA 和 VARA 航班运营的国内航班(非代码共享或包括联盟航空公司 (QQ) 在内的其他航空运营航班)
新旅行日期	<ul style="list-style-type: none"> - 仅在行政托管期间 (至 2020 年 8 月 15 日) - 所有旅行必须在托管期内完成
政策有效性	维珍澳洲集团行政托管期间
持有有条件信用证 (未使用的票)	<p>基本条件</p> <ul style="list-style-type: none"> - 免换开费 - 换开必须在托管结束前进行 - 附加服务未使用的 EMD 会保留至新的预订完成, VA 将把 EMD 和 新票证重新关联 - PNR 里删除所有不需要的航段
使用信用证重新预订 (未使用的票)	<ul style="list-style-type: none"> - 免除换开费 - 不允许更改名字 - 允许新的乘客类型 - 可用于不同的起点/终点 - 如果新票价高于原票价, 则应支付票价差额, 包括税收差额 - 如果新票价低于原票价, 任何剩余金额将被没收, 做原价换开。 - 如果原机票里有附加服务, VA 将根据可用性在新航班上提供附加服务, 并把 EMD 与新票证重新关联 - No Show 政策参考票规 - 根据票价规则允许更改 - 允许退款, 但仅退回至有条件信用证 - 客人必须联系出票代理人用有条件信用证进行预订
未来退款	<p>使用有条件信用证出的机票不允许退款或退至无条件信用证(即在正常条件下发行的信用证), 未来退款将适用有条件的信用条件, 即未使用的机票不允许退款。</p> <p>如果使用有条件信用证做的预定发生了更改且随后由代理人、客人或航空公司取消预订, 则更改后的预定将应用于新的有条件信用证。</p>
授权码	<ul style="list-style-type: none"> • BW000185 (需备注在换开机票的签转栏里)

Q&A 有关本政策的常见问题:

Q: 如果我不能退款，可以获得信用证吗？

A: - 如果机票是在 2020 年 4 月 20 日之前出票的，你有权使用有条件信用证预定行政托管期间的维珍澳洲航空及维珍澳洲区域航空的航班。有条件信用证的使用需要遵守本政策的条款。

Q: 如果我不想使用有条件信用证或受到旅行的限制，我该怎么办？

A: - 您不是必须要使用有条件信用证

- 如果不想使用有条件信用证，您作为无担保债权人的权利将得到保留，有条件信用证的情况将取决于行政托管的结果。根据未来公司的结构，新的所有者可以在托管结束后兑现这些信用证。有关成为债权人的更多信息，请参见：www.deloitte.com/au/virgin，您也可以通过电子邮件联系托管机构，询问有关作为债权人的任何问题：virgincustomers@deloitte.com.au。

Q: 我已经通过 ASD 向 VA 提交了退款申请，但是退款申请未被处理，这些退款申请会被处理吗？

A: - 因为目前维珍澳洲集团处于行政托管状态，对于 2020 年 4 月 20 日之前出的未使用机票我们无法进行退款。但是处于这种情况的客户如果机票是“未使用”状态的可以申请有条件信用证。

- BSP 退票：如果希望使用有条件信用证，需要先删掉退票申请操作，并保证所有航段在航班起飞前已经从 PNR 中取消（不存在 No show）。
- ASD 退票：已经通过 ASD 申请退款的代理需先确认是否有资格使用有条件信用证，如果符合要求应尽快通知客户决定是否使用有条件信用证。VA 将根据有条件信用证的使用情况废除已提交的退款申请。
- 未使用的机票的价值可以存入信用证以待客户进行新的预定。新的预定将适用有条件信用证的条款，代理人有义务将这些条款通知客人。

Q: 我们已提交了退款申请，并且不想接受有条件信用证，我们的权力是什么？

A: - 根据《澳大利亚消费者法》和适用于预订的任何法律，客户的权利不因行政托管而丧失。但是，维珍澳洲航空公司提供退款、正常旅行信用证或其他补救措施的能力受到托管的影响。

- 托管人已安排向受影响的客户提供有条件的信用证，希望使用其原始预订价值的客户能够在行政托管期间乘坐维珍澳洲航班旅行。
- 如果您不使用有条件信用证，您作为无担保债权人在行政托管中的权利仍然保留。
- 客户有权向托管人提交债权证明，并在托管人同意后成为无担保债权人。不过，如果等到托管期结束后再看有条件信用证持有人的结果，情况也不会更糟（可能比无担保债权人的情况要好）。请注意，如果托管人接受债权证明，您将无法再使用您的有条件信用证。
- 我们将随时向您通报可供客户使用的情况。如果客户选择保留其有条件信用证，但后来被要求提交债务证明，则托管人将届时通知此要求。

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，请发邮件至
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6月2日