

# 澳洲航空关于受新型冠状病毒影响的国际航班的特别票务安排

2020年7月3日

澳洲航空由即日起对2020年7月3日或以前购买的澳洲航空机票（票号以081开头），并于2020年1月31日至9月17日期间出行的下列乘客做出以下安排：

- 1) 行程受到新型冠状病毒相关的旅行限制\*影响的乘客；且
- 2) 能够提供行程受到旅行限制\*的有效证明文件

\*本政策所指的旅行限制不包括由于政府施加的入境自我隔离要求而不希望继续出行的情况。例外：游轮到港的旅客须在下船当天搭乘澳大利亚境内航班前往自我隔离地点。

\*旅行限制包括澳大利亚政府于2020年3月25日颁布的旅行禁令。

乘客可选择以下选项而无须支付费用：

- **更改至其他澳航（QF）代码的航班。**必须和原机票相同的舱位，如果新行程的价格比原有机票的价格高，需要向客人收取差价。
- **保留原机票**  
保留的原机票可在2022年12月31日或以前使用（机票须进行换开且所有行程须于2022年12月31日或以前完成）。如新的行程票价高于原机票，乘客需要补缴差价，可能须按实际情况补足适当的机票附加费和税费。如果机票的出票日期在2020年1月31日或以前，新的机票必须在2021年12月31日之前更改换开。
- **取消退款**  
如以上选项不适合您的情况，可进行退票。已部分使用的机票可获得受影响航段部分的退款；未使用的机票可全额退票。

条款条件：

- 行程受限的有效证明文件包括：受新型冠状病毒相关旅行限制的航空公司或旅行方式前往或出发自受疫情影响地区的预订编码或机票票号；有效护照信息和/或签证拒签信；被封闭地区的地址证明。这些信息必须备注在澳航预订信息中；
- 所有机票变动申请须在原定出发日期前提出；
- 新的出发日期必须在机票有效期内；
- 澳洲航空将不会对因行程改变而产生的我们可控范围外的（如酒店、旅行社行程等）额外费用负责，除非适用相关法律要求；
- 除以上所述情况，其他与机票相关的条款均无变化；
- 乘客可以根据本规定修改机票。改签后如还有变更，将适用原购机票票款的规定办理。

### **未出票的乘客：**

如机票尚未出票成功，乘客可根据实际情况重新预订机票。

### **持有常旅客积分兑换机票的乘客：**

以上所述条件同样适用。

### **代理人须知**

#### **如乘客接受保护的航班**

- 代理可自行对澳洲航空机票（票号以 081 开头）进行换开；
- 原机票所有信息须展示在换开后的新机票上，包括运价基础及运价计算；
- 机票换开时需在签注栏内输入授权号 **611524**，以避免产生 ADM 罚单；
- 如订座舱位及行程未发生变化，可以直接进行机票改期（贴条）无需换开；
- 行程受限的有效证明文件包括：受新型冠状病毒相关旅行限制的航空公司或旅行方式前往或出发自受疫情影响地区的预订编码或机票票号；有效护照信息和/或签证拒签信；被封闭地区的地址证明。这些信息必须备注在澳航预订信息中。

#### **如乘客选择保留原机票/取消留改**

- 代理可自行对澳洲航空机票（票号以 081 开头）进行换开；

保留的原机票可在 2022 年 12 月 31 日或以前使用（机票须进行换开且所有行程须于 2022 年 12 月 31 日或以前完成）；如果机票的出票日期在 2020 年 1 月 31 日或以前，更改的新的机票必须在 2021 年 12 月 31 日之前更改。

- 根据新的行程重新计算差价及税差；
- 换开时无须收取改期费；
- 机票换开时需在签注栏内输入授权号 **611524** 以免除自愿更改之改期费，以避免产生 ADM 罚单；
- 行程受限的有效证明文件包括：受新型冠状病毒相关旅行限制的航空公司或旅行方式前往或出发自受疫情影响地区的预订编码或机票票号；有效护照信息和/或签证拒签信；被封闭地区的地址证明。这些信息必须备注在澳航预订信息中。

**注：此版本政策取代之之前所有的版本**

上海办事处：shanghai@qantas.com.au（上海地区）

北京办事处：httbjs-qf@holidaytours.net（华北/东北地区）

广州联络处：operations-can@holidaytours.net（华南地区）

外地市场联络处：httsha-qf@holidaytours.net（除以上地区）

- 行程受限的有效证明文件包括：受新型冠状病毒相关旅行限制的航空公司或旅行方式前往或出发自受疫情影响地区的预订编码或机票票号；有效护照信息和/或签证拒签信；被封闭地区的地址证明。这些信息必须备注在澳航预订信息中。