

# 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 6 月 3 日

澳洲航空由即日起对 2020 年 6 月 3 日或以前购买的澳洲航空机票（票号以 081 开头），并搭乘 2020 年 3 月 17 日至 2020 年 10 月 24 日期间受到新型冠状病毒影响而取消的澳洲航空及捷星航空国际航班的乘客做出以下安排，

**乘客可以选择：**

**1) 更改至其他可用的澳航（QF）实际承运的航班**

尽可能预订与原机票相同的订座舱位，如相同的舱位无法预订时，可预订同一舱等内的最低舱位。如遇因更换机型导致的舱位变化（例如：更换后的机型不设头等舱），乘客将会被安排至新航班上的较低级别舱位，并在适用的情况下提供相应的部分退款。

**2) 更改至其他可用的合作伙伴航空承运的航班 — 请参考澳洲航空航班变动政策**

新的航班须预订与原机票相同的舱位，除非被取消的航班已在原订航班起飞前的 48 小时之内，可预订同一舱等内的最低舱位。

**3) 保留原机票**

保留的原机票可在 2022 年 12 月 31 日或以前使用。如果机票是在 2020 年 1 月 31 日销售的，必须在 2021 年 12 月 31 日前完成机票的换开，以确保机票可在 2022 年 12 月 31 日可以使用。机票必须在 2022 年 12 月 31 日前使用完毕。

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。

**4) 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：**

- 选择保留原机票的乘客可在更改机票时免除一次改期费；
- 不再需要的航班必须在原定航班起飞前取消；
- 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；
- 机票的所有其他条款条件保持不变；
- 乘客可以根据相应政策修改机票。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，乘客可根据现有座位情况及价格条款条件重新预订机票。

#### **持有常旅客积分兑换机票的乘客：**

澳航积分加现金预订（Qantas Points Plus Pay）及澳航和合作伙伴经典奖励预订（Qantas & Partner Classic Flight Rewards）：

可以选择改期或者退票，但不能取消留改。请联系客服中心进行改期或则退票。

## 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；
- 换开时无须支付差价，不作多退\*少补；
- 换开时无须收取改期费；
- 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 **623062**，以避免产生 ADM 罚单；

\*如遇因更换机型导致的舱位变化，请参考非自愿降舱政策。

### 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；
- 原机票可在 2022 年 12 月 31 日或以前使用。如果机票是在 2020 年 1 月 31 日销售的，必须在 2021 年 12 月 31 日前完成机票的换开，以确保机票可在 2022 年 12 月 31 日可以使用。机票必须在 2022 年 12 月 31 日前使用完毕。
- 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 **623062** 以免除自愿更改之改期费，以避免产生 ADM 罚单。

### 如乘客选择退票：

- 退票时无须收取退票费；
- 其它涉及第三方的费用不适用此政策；
- 退款途径与购买途径相同；
- 机票退票时需输入授权号 **623062** 以免除自愿退票之退票费，以避免产生 ADM 罚单。退票必需在此政策出台后的三个月内完成。