

文件号：  
VA20N-16

各位尊敬的代理：

颁布日期	2020 年 7 月 20 日
替代文件	1.2020 年 5 月 29 日发布的 VA20N-14 关于 2020 年 4 月 20 日(含)前出票改期豁免政策的更新 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： •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"><li>• 因 COVID-19 航班取消，旅行日期在 2020 年 3 月 10 日至 2020 年 10 月 31 日期间。</li><li>• 2020 年 11 月 1 日至系统可见范围（+331 天）的旅行，需要取消/退款</li></ul>
条件：	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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</li><li>• 受影响航班的旅行尚未开始</li><li>• 机票的所有其他规则和条件保持不变</li><li>• 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</li><li>• 对于未出票的预订，可以重新预订备用航班/航线</li><li>• 本政策适用于团体预订</li><li>• VA 将继续监控此事件，并在需要时调整此政策</li></ul>
更新内容	更新了受影响的旅行日期

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10月31日	2020年11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)	<p>基本条款:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020年10月31日前换开</li> <li>• 不限次数改期(不适用于改名), 免改期费</li> <li>• 其他政策按原票规处理</li> <li>• 2020年10月31日之后的换开需按票规收费</li> </ul>	<p>基本条款:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按票规操作</li> </ul>
	<p>相同出发地/目的地:</p> <p><u>自愿更改--</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 免改期费</li> <li>• 收取舱位差价(如有)</li> </ul> <p>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。</p> <p><u>非自愿更改--</u></p> <p>在发生航班时刻变更的情况下</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 免改期费</li> <li>• 免差价</li> <li>• 可预订原始出发日期起6个月内的新日期</li> </ul> <p>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。</p>	<p>相同出发地/目的地</p> <p><u>自愿更改--</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按票规操作</li> </ul> <p><u>非自愿更改--</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 免改期费</li> <li>• 免差价</li> <li>• 可预订原始出发日期起6个月内的新日期</li> </ul>
	<p>不同出发地/目的地</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 免改期费</li> <li>• 需收取票价差额和税费差额</li> <li>• 需在政策指引范围内出票</li> </ul>	<p>不同出发地/目的地</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按票规操作</li> </ul>

<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： 全部未使用的机票</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 自原机票出票日期起，有效期12个月</li> <li>• 免收换开费</li> <li>• 换开需在原机票到期日前操作</li> <li>• 换开后的机票自换开之日起，有效期为12个月</li> </ul> <p>部分使用的机票</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 如果票价规则允许，则适用</li> <li>• 机票必须按顺序使用</li> </ul> <p>说明：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 适用于所有票价类型</li> <li>• 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）</li> </ul> <p>2020年4月21日之后取消行程等待留改的机票可申请有条件信用证换开：具体操作请参见VA20-15号有条件信用证政策。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 免收换开费</li> <li>• 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</li> </ul>	<p>按照票规，保留机票价值在有效期内使用</p>
<p>退票</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2020年4月21日前已经在GDS里操作退票但尚未结算或通过ASD平台提交并批准退票单但尚未结算的，需等待至维珍澳洲航空行政托管结束（预计为8月中旬）后处理。</li> <li>• 任何已申请但未被批准的退款申请，请参见有条件信用证政策（VA20-15号文件）。</li> <li>• 任何4月21日前未提交的退票申请参见有条件信用证政策（VA20-15号文件）。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 任何已申请但未被批准的退款申请，请参见有条件信用证政策（VA20-15号文件）。</li> <li>• 任何4月21日前未提交的退票申请参见有条件信用证政策（VA20-15号文件）。</li> </ul>
<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>

授权码	BW000186（需备注在换开机票的签转栏里）	BW000186（需备注在换开机票的签转栏里）
政策公布于	<a href="https://www.virginaustralia.com/cs/groups/internetcontent/@wc-salesagenhub/documents/webcontent/~edisp/comm-policy-coronavirus-v23.pdf">https://www.virginaustralia.com/cs/groups/internetcontent/@wc-salesagenhub/documents/webcontent/~edisp/comm-policy-coronavirus-v23.pdf</a>	

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](mailto:China.Pek@virginaustralia.com)

华东及西南地区：[China.Sha@virginaustralia.com](mailto:China.Sha@virginaustralia.com)

华南地区：[China.Can@virginaustralia.com](mailto: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](mailto: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 7 月 21 日