

夏威夷航空公司因新冠疫情停航的机票退改政策通知

(2020年11月30日 WV2018g 版本)

致各位旅行社机票代理同业：

请所有机票代理人 and HA 的旅客注意关注夏威夷航空近期有关持有核酸检测证明乘机的要求，具体内容详见：<https://www.hawaiitourismauthority.org/covid-19-updates/>

所有旅客必须在航班出发之前获得受信任测试合作伙伴的核酸检测阴性结果，才能避免到达夏威夷后 14 天的隔离。目前，受信任的/认可的测试实验室仅在美国和日本提供。

从 2020 年 11 月 24 日起，夏威夷州要求参加旅行前核酸检测计划的客人将测试结果上传到夏威夷安全旅行应用程序，或在飞往夏威夷州的入境航班起飞前持有核酸测试阴性结果打印件。

为应对 Covid-19 新冠疫情持续的影响，夏威夷航空公司继续消减了部分的航班服务。

免收票价差价：原机票出发或回程日期改签至原航班日期前后 2 天内的航班，可免收改签手续费和票价差价。如果旅客选择在改签时改变了原定线路，但是出发和回程的目的地保持不变，也可以免收改签手续费和票价差价。上述情况下，要求必须在同一起止目的地，同一舱等内。

改签：为下表中受影响的航班机票，提供免收改签手续费和票价差价的改签政策，并且不限制改签的次数。**请注意：机票改签过程中不允许标注“INVOL”等任何非自愿的字样，否则会导致出票代理人收到 ADM 的罚单。改签后的机票签转栏必须标注相关的 Waiver code。**

未使用的机票：乘客可以选择取消原票的旅行，机票未使用的票款部分可以转移到以后的新改签的机票（在原票有效期内）。

。出票日期在 2020 年 3 月 1 日之前的客票：客票有效期可延长至 2022 年 5 月 31 日。

。出票日期自 2020 年 3 月 1 日（含）以后的客票：客票有效期可延长至自出票日期算起 2 年内。

退票适用的条件：

。符合下列退票条件的将只提供代金券：我们提供保护替代的航班出发和到达时间在原始航班时间的 2 个小时之内，而且起飞到达目的地没有变化（包括中转 HNL, LAX/LGB 还有 SFO/OAK/SJC 被视为同一目的地）。

。符合下列退票的条件可以提供正常退票，**并免收任何退票罚金：**我们提供保护替代的航班出发和到达时间超出了原始航班时间的 2 个小时之外，或者起飞到达目的地城市出现了变化，或者无法提供任何可选的候选航班。

联系途径：旅客自夏威夷航空直接购票的请联系夏威夷航空公司的预定客服部门，通过旅行社机票代理购票的旅客请直接联系您的出票旅行社代理。

免收机票改签票价差价的范围条件

涉及客票范围	受影响的旅行日期	新的旅行日期完成改签截止日	新的旅行日期要求
出行日期自 2020 年 11 月 28 日开始至另行通知日期，所有停航/航变的 HA 航班。	受新冠疫情影响停航的航班和日期	2020 年 12 月 12 日	旅客如在原定出发及回程日期前 2 天或后 2 天内旅行，机票改签可获豁免票价差额。如果旅客同时选择更改原定的出港和回程线路，但起程和目的地保持不变，他们也可以免收差价。在上述情况下，必须在同一起程及目的地的同一订舱等(FC - FC, BC - BC, 或主舱至主舱)内作出更改，才能获得票价差额的豁免。

本政策适用的 Waiver Code

签改栏备注	预定记录 PNR 中备注 SSR 项
-------	--------------------

注意：此豁免适用于旅客自愿改签请求以及后期航班变化受影响的改签。

政策具体规定如下：

1. 自愿改签旅行的起止目的地，中转经停点将被允许并免收改签手续费，但是相关的票价价差将被收取。
2. 对于选择取消旅行的乘客，可以将未使用的机票票款部分转移到以后的新改签的机票上（在原客票有效期内）。
3. 通过夏威夷航空客服中心改签旅行社代理出票将不收取操作手续费。
4. 夏威夷航空里程的积分费用将根据此政策予以免除。
5. 出票代理旅行社可按照正常 BSP 流程为符合退票条件完全未使用的原不可退票的机票办理退票。
6. 机票改签必须为人工处理，网上自动改签将无法适用此豁免政策。
7. 已经办理值机手续的机票需要联系夏威夷航空呼叫中心而非出票方旅行社代理处理。
8. 所有夏威夷航空或者旅行社代理新换开的机票，必须在机票的签注栏内标注：“**WV2018g SKDCHG**”以及在改签出票的 PNR 内发送“**SSR OTHS/SW20 WV2018g SKDCHG**”。
9. 未经使用的 Bulk/Net/Private fares 的机票，应根据本豁免条款交回出票旅行社代理办理。
10. 本次豁免改签政策适用于夏威夷航空呼叫中心或者原出票的旅行社代理遵照执行。
11. 对于使用非夏威夷航空票证（非 173 票证）出票的机票，请联系原出票机构处理并以相关航空公司发布的政策为准。

夏威夷航空公司中国区总代理

电话：中国 010-65026766 美国 808-838-6740

联系邮箱：chinareservations@hawaiianair.com

2020 年 11 月 30 日