

文件号：VA20N-29

各位尊敬的代理：

颁布日期	2020 年 12 月 11 日
替代文件	1. 2020 年 10 月 22 日发布的 VA20N-23 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 3. 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：	为受 COVID-19 航班取消影响提供额外及更灵活的保护。
受影响旅行日期：	澳洲国内航班 <ul style="list-style-type: none"><li>旅行日期在 2020 年 4 月 22 日至 2021 年 1 月 31 日</li><li>旅行日期在 2021 年 2 月 1 日至 2021 年 3 月 31 日</li></ul> 国际短途航班/跨塔斯马尼亚海（汤加、拉罗汤加岛和莫尔斯比港除外） <ul style="list-style-type: none"><li>旅行日期在 2020 年 4 月 22 日至 2021 年 3 月 27 日</li></ul> 国际航班（国际短途航班除外，但包括汤加、拉罗汤加岛和莫尔斯比港） <ul style="list-style-type: none"><li>2020 年 4 月 22 日至系统范围（+331 天）</li></ul>

<p>总则:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 所有澳洲国内航班—销售和旅行日期在 2021 年 1 月 31 日之前 <ul style="list-style-type: none"> <li>– 允许不限次数免费改期</li> </ul> </li> <li>● 所有澳洲国内航班—销售和旅行日期在 2021 年 2 月 1 日-3 月 31 日 <ul style="list-style-type: none"> <li>– 仅允许因 COVID-19 原因免费改期，例如政府关闭边境禁令，要求在目的港进行强制隔离或自我隔离，不允许入境等。</li> </ul> </li> <li>● 国际短途航班/跨塔斯马尼亚海（汤加、拉罗汤加岛和莫尔斯比港除外） <ul style="list-style-type: none"> <li>– 旅行时间在 2021 年 3 月 31 日前的行程允许免费改期至系统允许时间范围。</li> </ul> </li> <li>● 国际航班（国际短途航班除外，但包括汤加、拉罗汤加岛和莫尔斯比港） <ul style="list-style-type: none"> <li>– 不允许改期或再订</li> </ul> </li> <li>● 不需要的航程必须在航班起飞前取消</li> <li>● 受影响的航班旅行还未开始</li> <li>● 机票的所有其他规则和条件保持不变</li> <li>● 本政策范围之外的变更受机票的换开规则约束（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>● 未出票的预定，修改的航班或行程根据可用座位情况预定，按照票规出票。</li> <li>● 本政策适用于团体预订</li> <li>● 如果未使用的航段处于“NO SHOW”状态，不适用本政策（2020 年 3 月 17-4 月 8 日取得 NO SHOW 豁免的预定除外）</li> </ul>
<p>更新内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 更新：将国内航班和国际短乘航班分别列出</li> <li>● 更新：国内航班的因 COVID-19 影响旅行日期延长到 2021 年 3 月 31 日</li> <li>● 更新：国际航班包括了汤加、拉罗汤加岛和莫尔斯比港</li> <li>● 明确：2020 年 4 月 20 日（含）之前出票的机票适用于未来信用政策（见 VA 20N-24 政策）</li> </ul>



政策内容:

受影响城市/地区	澳大利亚内陆	国际短途航班/跨塔斯马尼亚海（汤加、拉罗汤加岛和莫尔斯比港除外）	国际航班（国际短途航班除外，含汤加、拉罗汤加岛和莫尔斯比港）
适用的机票	2020年4月21日（含）之后出的有效795机票	2020年4月21日（含）之后出的有效795机票	2020年4月21日（含）之后出的有效795机票
适用航班	VA 执飞航班 QQ 执飞航班	VA 执飞航班 VA 代号共享航班	VA 执飞航班/VA 代号共享航班/合作伙伴航班
原旅行日期	2020年3月10日至2021年1月31日 2021年2月1日至2021年3月31日	2020年3月18日-2021年3月27日	所有日期
新旅行日期	系统范围	系统范围	系统范围
更改（有效航段的预定）	<p>基本条款：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2021年3月31日前换开</li> <li>允许不限次数的免费改期（不适用于改名字）</li> <li>其他政策按原票规处理</li> <li>2021年1月31日之后换开的机票需要收取改期费。</li> <li>首段出发日期在2020年1月1日-2020年10月31日之间的机票有效期自动延长至首个未使用航段日期后731天（举例：原首段出发日期2020年1月1日，新的机票有效期为2022年1月1日）</li> </ul>	<p>基本条款：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2021年3月27日前换开</li> <li>允许不限次数的免费改期（不适用于改名字）</li> <li>其他政策按原票规处理</li> <li>首段出发日期在2020年1月1日-2020年10月31日之间的机票有效期自动延长至首个未使用航段日期后731天（举例：原首段出发日期2020年1月1日，新的机票有效期为2022年1月1日）</li> <li>延长有效期：</li> </ul>	<p>基本条款：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>不允许改期或重新预定</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 延长有效期： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 换开后出发日期在 2020 年 10 月 31 日之前的机票有效期自动延长。</li> <li>- 换开后机票出发日期不在 2020 年 1 月 1 日-10 月 31 日范围的，机票有效期为 12 个月。若将有效期延长至 2022 年 7 月 31 日，则需要将机票换开至新的旅行日期。</li> <li>- 2020 年 4 月 20 日前（含）有效但现已过期的机票，请致电维珍澳洲服务中心恢复有效性。机票有效性恢复后 24 小时内必须换开。过期时间不到 12 个月的机票才可以恢复有效性，超过 12 个月未恢复则为作废。</li> <li>- 部分未使用的机票可以通过换开机票延长有效期，换开必须重新核定票价及相应的票规。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 换开后出发日期在 2020 年 10 月 31 日之前的机票有效期自动延长。</li> <li>- 换开后机票出发日期不在 2020 年 1 月 1 日-10 月 31 日范围的，机票有效期为 12 个月。若将有效期延长至 2022 年 7 月 31 日，则需要将机票换开至新的旅行日期。</li> <li>- 2020 年 4 月 20 日前（含）有效但现已过期的机票，请致电维珍澳洲服务中心恢复有效性。机票有效性恢复后 24 小时内必须换开。过期时间不到 12 个月的机票才可以恢复有效性，超过 12 个月未恢复则为作废。</li> <li>- 部分未使用的机票可以通过换开机票延长有效期，换开必须重新核定票价及相应的票规。</li> </ul>	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



<p><b>相同出发地/目的地:</b> <u>自愿更改—</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 预定与原机票<b>同等</b>舱位 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 免改期费</li> <li>● 收取舱位差价（如有）</li> </ul> </li> <li>○ 预定与原机票<b>不同</b>舱位 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 免改期费</li> <li>● 收取舱位差价（如有）</li> </ul> </li> </ul> <p><b>注意:</b> 如新票价低于原票价的，请按原票价换开，不退差价。</p> <p><b>注意:</b> 原旅行日期为 2021 年 2 月 1 日-2021 年 3 月 31 日的自愿变更，仅允许因 COVID-19 原因免费改期，例如政府关闭边境禁令，要求在目的港进行强制隔离或自我隔离，不允许入境等。这类情况只在起飞前 30 天内适用。</p> <p><u>非自愿更改—</u> 如果发生航班变化，新的航班选择不被客人接受时，允许以下变更：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 预定机票原舱位或下一个可用舱位 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 免改票费</li> <li>● 免差价</li> </ul> </li> </ul> <p>如果发生航班取消，并未提供新的航班安排，请参考留改/退票政策。</p>	<p><b>相同出发地/目的地:</b> <u>自愿更改—</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 预定与原机票<b>同等</b>舱位 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 免改期费</li> <li>● 收取舱位差价（如有）</li> </ul> </li> <li>○ 预定与原机票<b>不同</b>舱位 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 免改期费</li> <li>● 收取舱位差价（如有）</li> </ul> </li> </ul> <p><b>注意:</b> 如新票价低于原票价的，请按原票价换开，不退差价。</p> <p><u>非自愿更改—</u> 预定机票原舱位或下一个可用舱位</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 免改票费</li> <li>● 免差价</li> <li>● 新的旅行日期应为原旅行日期的六个月内</li> </ul>	
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p><b>不同出发地/目的地</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 免改期费</li> <li>• 收取票价差额和税费差额</li> <li>• 根据票规换开机票</li> </ul>	<p><b>不同出发地/目的地</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 符合票规的换开免改期费</li> <li>• 收取票价差额和税费差额</li> </ul>	
保留机票价值 (未使用机票)	<p><u>自愿取消:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按票规操作</li> <li>• 如果由于政府出台的边境限制政策, 要求客人在目的港进行强制性的隔离或自我隔离或者不允许进入, 在此情况下允许无损取消未使用的机票(无论票价类型), 保留机票原值。</li> <li>• 机票原值适用于未来机票信用政策。</li> </ul> <p><u>非自愿取消:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 免取消费。</li> <li>• 机票原值适用于未来机票信用政策。</li> </ul>	<p><u>自愿取消:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 按票规操作</li> </ul> <p><u>非自愿取消:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 机票原值适用于未来机票信用政策。</li> </ul>	<p><u>非自愿取消:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 免取消费。</li> <li>• 机票原值适用于未来机票信用政策。</li> </ul>
退票	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不允许原路退回的退款</li> <li>• 参见未来信用政策 VA20N-23</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不允许原路退回的退款</li> <li>• 参见未来信用政策 VA20N-23</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 不允许原路退回的退款</li> <li>• 参见未来信用政策 VA20N-23</li> </ul>
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)	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-salesagenthub/documents/webcontent/~edisp/comm-policy-coronavirus-v26.0.pdf">https://www.virginaustralia.com/cs/groups/internetcontent/@wc-salesagenthub/documents/webcontent/~edisp/comm-policy-coronavirus-v26.0.pdf</a>		

有关本政策的问询，请发邮件至 [China.Pek@virginaustralia.com](mailto:China.Pek@virginaustralia.com) 或 [Jun.mao@virginaustralia.com](mailto:Jun.mao@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)，或致电 +61 7 3119 7048(有中文服务)。

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12月11日