

POLISH AIRLINES

**LOT**

A STAR ALLIANCE MEMBER 

# 波兰航空公司 全球疫情政策

本流程仅适用于已购入的波航机票（票号为 080 开头）

日期：2020 年 12 月 9 日

版本编号：19SEP/4.21

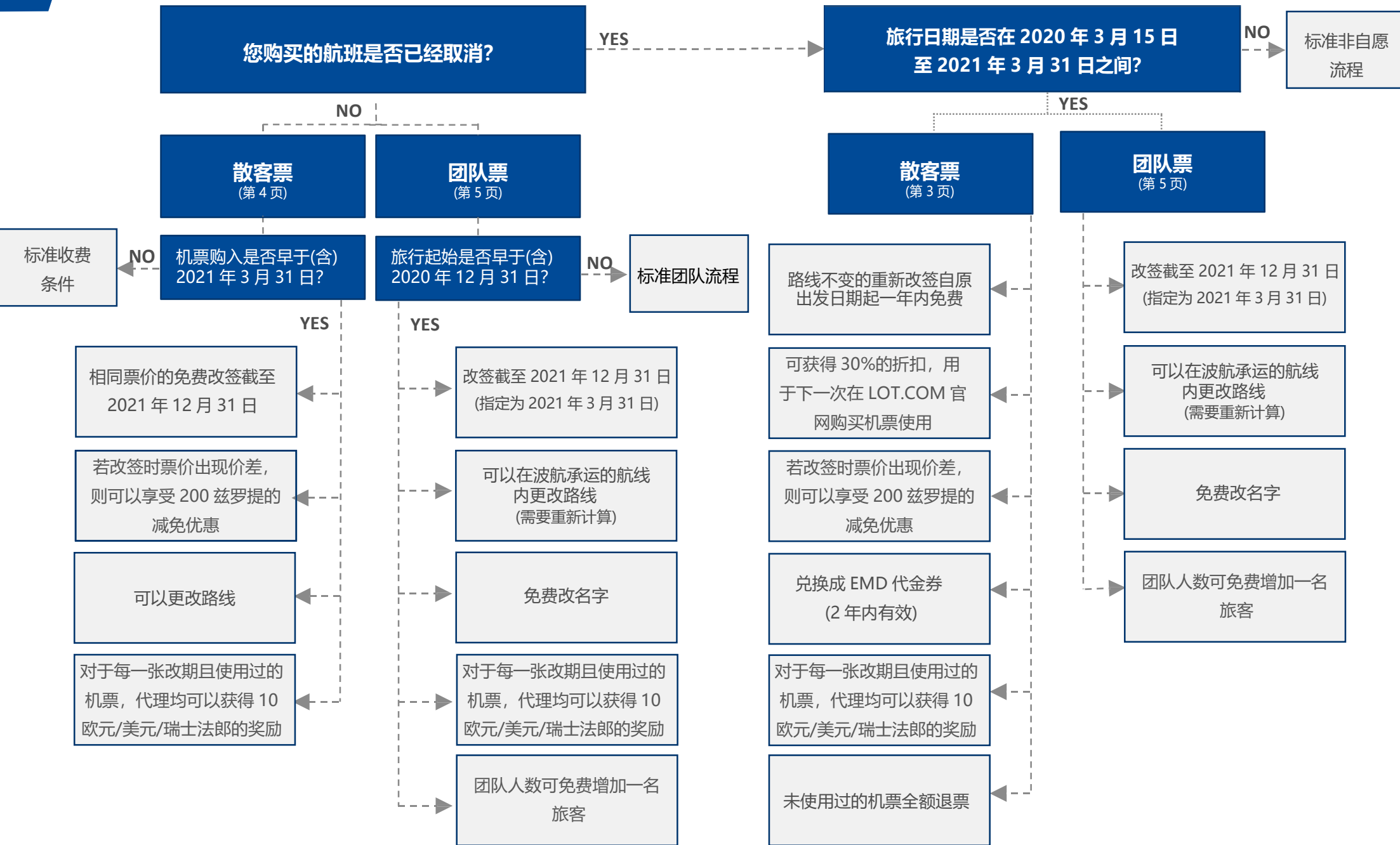
票号限制：以 080 开头

- [主要流程方案](#) 参见第 2 页
- [已取消航班——散客](#) 参见第 3 页
- [未取消航班——散客](#) 参见第 4 页
- [所有航班的团队旅客](#) 参见第 5 页
- [预订及出票指南](#) 参见第 6 页



# 本流程仅适用于已购入的波航机票 (票号为 080 开头)

有关其他航空公司的机票处理, 请参考该承运人的相关政策



# 已取消的航班 —— 散客票

(2020年3月15日—2021年3月31日)

## 改期

- 自出票之日起一年内，机票可以改签而无需支付任何额外费用
- 新旅行日期必须在原取消航班的旅行日期后的一年内，且不得晚于2021年12月31日。
- 允许改期到相同舱位等级（经济舱/超经舱/公务舱）的最低可用舱位
- 不允许改期到任何其他航司承运的共享航班上
- 每个散客可获得波航提供的一个优惠码——可在改签后的一年内享受30%的折扣，用于下一次在LOT.COM官网购买机票使用。旅客可以通过联系总部的呼叫中心进行改签时获得该优惠码，或者通过LOT.COM直接向航空公司提交申请表。
- 改签到特殊包机航班（LO1xxx / LO8xxx）需要得到波航总部的授权
- 对于每一张重新出票且使用过的机票，代理均可获得10欧元/美元/瑞士法郎的奖励（在PNR中输入一条追加备注，以便获得代理改期奖金：SR OTHS ZZ-COVID19 BONUS）

## 更改路线

- 原定出发日期后一年内免费更改路线
- 机票的价值适用于自愿改签（更改目的地）
- 改期无罚款（PENF）
- 免除因更改限制而产生的各类罚款
- 根据票规进行变更。若出现了票价的价差，乘客需要支付该价差
- 需要手动定价和出票——必须重新计算票价
- 乘客可获得200兹罗提的折扣用于补齐机票的前后差价。若差价不足200兹罗提，则折扣剩余的金额将被清零。
- 对于每一张重新出票且使用过的机票，代理均可获得10欧元/美元/瑞士法郎的奖励（在PNR中输入一条追加备注，以便获得代理改期奖金：SR OTHS ZZ-COVID19 BONUS）

## EMD 代金券

- 机票的价值可兑换成EMD代金券，2年内有效
- 您可以在购买原机票的一年内联系波航呼叫中心或网络或机票代理兑换EMD代金券。服务EMD也可以兑换成EMD代金券
- 附加服务的EMD也可以兑换成EMD代金券
- EMD代金券可以转给他人使用——可以与原机票的乘客姓名不同（请在PNR中输入原机票号码和乘客姓名）
- 如果新机票的价值低于EMD代金券的价值，则可以将剩余金额另出一个新的EMD代金券返给客人。
- EMD代金券不可退票。只能作为付款方式用于之后的旅行

## 退票

- 仅未使用过的机票退款时才可免除罚款
- 除在特定市场可通过GSD退票，否则仅允许通过BSP LINK或ARC或ASD提交退票申请
- 在没有BSP的国家或地区，代理可以通过电子邮件根据标准流程申请退款。但在当前情况下，我们很难在正常时限内响应您的退款请求，还请见谅。

## 系统备注项

OSI LO INVOLUNTARY REFUDND COVID19 / 背书限制框: INVOL REFUND COVID19  
OSI LO INVOLUNTARY RESA CHANGE / 背书限制框: INVOL RESA CHANGE FOR COVID

# 未取消的航班 —— 散客票

## 购入机票后的灵活性

### 改期 或/及 更改路线

- 所有的变更处理必须遵循自愿变更的票规——适用于所有票价无论何种类别的改签（罚款）
- 乘客可以推迟使用机票（但改签操作不得晚于 2021 年 3 月 31 日）
- 2021 年 3 月 31 日前（含当日）售出的机票可享受一次免费改期或更改路线的机会
- 新的旅行日期——全程必须在 2021 年 12 月 31 日前完成
- 免收改签费用。免除各类改签罚款、提前预订和最长停留的限制。所有其他条件仍然按原机票的票规执行
- 可变票价可在新机票出票当日估价后自动重新报价并出票。不可变票价需要在新机票出票当日估价后手动重新报价并出票
- 根据上述 2020 年豁免政策，可以更改路线——免除改签类罚款
- 如果乘客购买了附加服务，则该 EMD 可以再次用于重新购买同一项服务（EMD 可以重新关联或重新出票），否则该 EMD 只能作废且无法退款
- 乘客可获得 200 兹罗提的折扣用于补齐机票的前后差价。若差价不足 200 兹罗提，则折扣剩余的金额将被清零。对于每一张重新出票且使用过的机票，代理均可获得 10 欧元/美元/瑞士法郎的奖励（在 PNR 中输入一条追加备注，以便获得代理改期奖金：SR OTHS ZZ-COVID19 BONUS）
- 可以按照原机票的票规进行退票。除特定市场可通过 GDS 退票，否则仅允许通过 BSP LINK 或 ARC 或 ASD 提交退票申请。

### 系统备注项

OSI: LO WAIVER2020

背书限制框: LO WAIVER2020

# 所有航班的团队旅客

## 团队改签的常规流程

### 更改旅行日期或路线:

- 必须在 2021 年 3 月 31 日前确定好新的旅行日期。必须在原出发日期前两周确定并完成更改
- 新的旅行日期必须在 2021 年 12 月 31 日前（含当日）全部结束
- 可以更改路线，但票价将被重新计算
- 允许免费更改乘客姓名
- 不允许变更舱位
- 每个改期后出票的团队预订，可免费增加一名旅客（仅支付该旅客的机场税即可）
- 对于每一张改期且使用过的机票，代理均可获得 10 欧元/美元/瑞士法郎的奖励（在 PNR 中输入：SR OTHS ZZ-COVID19 BONUS）
- 预订说明：立即取消当前航段，在预订中插入 SR OTHS LO SPECIAL GROUP PROCEDURE DATE CHANGE 项。并在 2021 年 3 月 31 日前输入新航段到当前预订或新创建的预订里。

## 已出票的团队预订

### 团队票自愿改签

- 如果 2021 年 3 月 31 日前仍未确定新的旅行日期，则需要根据原有团队预订收取相应的取消费用。自愿改期仅适用于新的旅行解决方案
- 团队人数：保持与原预订记录的人数相同
- 新旅行日期的净票价：可能需要重新计算（每个改期后出票的团队预订可免费增加一名乘客——需要支付该名乘客的机场税）
- 改期后的座位确认：视情况而定
- 在申请时指定了新日期的付款：在净票价变动的情况下，可能需要为变更后的新预订支付潜在的追加费用
- 之后再指定新日期（2021 年 3 月 31 日前）的付款：净票价+YQ 的值作为未来机票的付款，如果净票价或 YQ 产生变动，则可能需要支付潜在的追加费用，且必须根据机票兑换的一般票规重新计算附加费（税金）
- 当团队人数需要减少时，必须先根据标准团队预订条款完成结算后，再提交 Group Waiver20（团队免除政策）的请求

未取消航班

## 未出票的团队预订

### 团队票改签

- 团队人数最多可减少 20%，且不得少于最小成团人数
- 新旅行日期的净票价：可能需要重新计算
- 每个改期后出票的团队预订可免费增加一名乘客（需要支付该名乘客的机场税）
- 改期后的座位确认：视情况而定
- 需要在原始旅行日期取消后的 14 天内支付定金（原有团队预订的净票价的 20% 或当前取消费用的等值金额），且该定金不可退。（出 EMD 定金凭证后应在 14 个工作日内将 EMD 编号发给波航总部）。如果取消影响了成团率的达成，则已缴纳的定金无法退还。如果原团队预订的定金已缴纳，则该定金可用于今后再预订新的团队票
- 当团队人数需要减少时，必须先根据标准团队预订条款完成结算后，再提交 Group Waiver20（团队免除政策）的请求
- 如果团队预订未出票，而航班已取消，则可以免费取消该预订

## 团队票非自愿改签

- 团队人数最多可减少 20%，且不得少于最小成团人数
- 不允许改签到任何其他航司承运的共享航班上
- 要取消团队预订，请联系波航团队服务平台
- 仅未使用过的机票可享受非自愿退票
- 除特定市场可通过 GDS 退票，否则仅允许通过 BSP LINK 或 ARC 或 ASD 提交退票申请

已取消航班

# 预订及出票指南

## 改期/更改路线/重新出票的流程

**选项 1** 针对已确定好新旅行日期的乘客（非自愿/自愿）：

- 取消原航班
- 根据前面的说明预订新的航班
- 更换非自愿改期机票并在背书框中添加适当的信息
- 在 PNR 中输入一条追加备注：SR OTHS ZZ-COVID19 BONUS

**选项 2** 针对尚未确定好新旅行日期的乘客（非自愿/自愿）：

- 可能的话，取消原始预订
- 我们建议您保持 PNR 处于有效状态，前提是您使用的 GDS 中有此项功能
- 如果 GDS 不提供保留 PNR 的功能，或者 PNR 已过期，请预订新记录时创建一个新的 PNR，然后在当前机票上进行改期

**选项 3** 针对想要兑换成 EMD 代金券的乘客（非自愿）：

**EMD 代金券（机票代理：DSIT D/997 波兰航空：VCHR F/OLA）**

- 票价框——有重新出票的指示器；税款框——机票中的所有税款必须在税款框中显示为已付（旧款）（每个税项单独显示）；合计框——无 ADC（重新出票无追加征收款）
- 背书限制框——NON REF / COVID-19 OUTBREAK——必须添加此条备注
- EMD 的货币单位必须与机票上显示的付款货币一致方可出票（货币在税款框及总计框中显示等值）。例如以欧元出票和支付的机票——重新出票和出 EMD 代金券也必须是以欧元为有效默认货币的市场上进行
- EMD 代金券有效期自原出票之日起两年内，均可重新出票使用
- 重新计算新机票——如有票价差额和需要征收的新税款（在 EMD 上未显示）时
- EMD-international 只能用于国际旅行或机票，EMD-domestic 只能用于波兰国内旅行或机票
- 如果代理目前使用的 GDS 系统不支持兑换 EMD 代金券，请联系波航总部的服务平台协助兑换 EMD 代金券。
- EMD 代金券不可退款。只能作为付款方式用于之后的旅行
- 非自愿改签兑换的 EMD 代金券可用于为其他乘客购买新机票（可与原机票上的乘客姓名不同）

## 如何申请 200 兹罗提的折扣——票务说明

- 旅客必须为新票价和新税款（任何可接受的付款方式）支付一定数量的额外费用，减去从新票价中扣除的 200 兹罗提的票价。
- 如果旅客应支付的追加收费（总金额）不足 200 兹罗提，则由这笔费用实际将由波航承担；但不足 200 兹罗提的剩余部分将被清零且不可退还为现金。
- 折扣价值为 200 兹罗提。可折换成等值的本地货币（必须是从兹罗提向其他货币进行折换）。
- 重新出票的机票必须在 ETIX 的 TC 项（TOUR CODE BOX）中输入“DISC200”。（FT\*DISC200）。
- 重新出票的机票必须在 ETIX 的 TD 项（TICKET DESIGNATOR BOX）中输入“CV19”。
- 折扣水平同样适用于全新未使用的单程或往返机票，以及已经开始由旅客支付的作为升舱费用的追加总金额（部分已使用机票）。

如果新的票价	则
高于折扣水平	支付从追加收费的总金额中扣除折扣的部分，然后重新出票
与原机票价格完全一致	无需支付新旧机票间差价所产生的任何追加费用，就可以重新出票
与折扣水平完全一致	
低于原票价	