

时刻变更和航班不正常的新政策 – 2021 年 9 月 1 日生效

(2021 年 8 月)

奥地利航空、汉莎航空和瑞士国际航空公司正在简化处理长期的航班时刻变更 (SKCHG) 和短期的航班不正常情况 (INVOL) 的规则，这些规则现在也同样适用于布鲁塞尔航空公司。

新政策，即《[汉莎航空集团面向代理人的时刻变更/不正常航班政策](#)》(SKCHG/INVOL 政策) 将于 2021 年 9 月 1 日生效，并将取代目前适用的指导方针（《[商业合作伙伴不正常航班规定 \(OS/LH/LX\)](#)》和《[布鲁塞尔航空公司处理长期时刻变更和短期取消的规定](#)》）

关键更新一览：

- SKCHG/INVOL 政策适用于**所有奥地利航空(257)、汉莎航空 (220)、瑞士国际航空(724) 以及现在：布鲁塞尔航空(082) 的机票**——无论机票中受时刻变更或航班不正常影响的是哪一家航空公司（Lufthansa Group 旗下航空公司或其他航空公司 OAL）

- 在 OS/SN/LH/LX 机票上的其他航空公司 (OAL) 航班取消后的退票和换开可以由代理人在未来使用标准豁免代码 (“CNXOAL”) 自行处理完成，而无需向汉莎航空集团代理人支持团队申请豁免

- o 对于退票，“CNXOAL”必须在您的预订系统退票处理过程中输入或在 BSP 退票申请中输入

- o 对于换开，“CNXOAL”必须输入到签注栏（Endorsement Box）中

- 在长期的时刻变更和短期的航班不正常的情况下，您有三种重新预订选项，一般情况下可以通过您的旅行社进行处理，无需豁免

- 如果出发和/或到达时间有两个小时以上的变化，也将允许在非自愿的基础上为 UN 或 UN/TK 操作退款

》》 [查看 SKCHG/INVOL 政策](#) (2021 年 9 月 1 日生效)

借助此新的政策，我们希望能让您更轻松地处理航班时刻变更和异常情况。