

关于受新型肺炎影响的国际机票处理办法的通知

尊敬的各位代理人:

衷心感谢各位对 ANA 的支持。

由于受新型冠状病毒肺炎影响，现对 ANA 计划正常执飞航班的国际机票处理办法做出如下规定。请确认以下内容并妥善对乘坐 ANA 航班乘客的机票进行退改签操作。

※有关航班运航情况，请通过全日空官网的航班实时情况进行查询。

1. 对象机票为全日空 205 票本国际机票

2. 对象

	始发地	行程区间	出票日	原旅行开始日(起)	原旅行开始日(止)
1	所有国家/地区	未使用行程中，包含日本出发和到达航班，或日本国内全日空航班(含 ANA 代码共享航班) *本次特别对应不再延期	2021 年 6 月 10 日 (含) 前	2020 年 2 月 26 日 *1	2021 年 10 月 30 日 *1
2	所有国家/地区	出入境限制原因的特殊申请	无限制	无限制 *2	无限制 *2

//2021 年 9 月 2 日更新//

*1 如果仅去程在范围内，回程不在范围内时，往返均视为可对应范围。

*2 如果在原旅行开始日前发现无法搭乘原定航班的情况下，原则上是改签至原旅行开始日之后的航班，签转航班的范围为受理签转的日期开始 3 个月之内的航班。

2. 改签<全程未使用·部分使用>

(1) 在以下范围内可以免费变更

- 原则只能“免费变更一次”，若客人提出第二次（及以后的）更改也可以受理。
- 变更日期可能会受到预约舱位供应限制。
- 不能延长机票的有效期*

*部分使用的机票，若已经超过最初行程的日期 1 年，但如果在满足下述变更范围且距上次换开日 1 年以内时，仍可以受理。

在此条件下再次变更机票，如果满足以下条件可再变更 1 次，如果不满足以下条件可以免除手续费退票。

1) 变更范围	【2. 对象 1】受理时：2021 年 12 月 23 日 前搭乘 (全部行程需要此日期前完成) 【2. 对象 2】受理时：签转航班的范围是受理签转的日期 开始 3 个月之内的航班
2) 出发到达地变更	不可
3) 经由地变更	不可
4) 航司签转	不可（可签转至 NH 航班）

5) 预定舱位代码变更	不可
6) Endosment 栏	【2. 对象 1】 : SKCHG DUE TO COVID-19 【2. 对象 2】 : 2021 年 9 月 2 日 (含) 前受理: SKCHG DUE TO COVID-19 2021 年 9 月 3 日 (含) 后受理: SKCHG DUE TO WCVDOC

(2) 机票特殊处理办法

SKCHG 换票, 请代理人不要自行操作, 联系全日空中国代理人服务热线 (010-85599294) 或全日空中国 BSP 代理人咨询窗口 (cnbspsupport@ana.co.jp)

*半程使用过的机票, 联系全日空中国代理人服务热线 (010-85599294), 全票未使用联系全日空中国 BSP 代理人咨询窗口 (cnbspsupport@ana.co.jp)

3. 退票<全票未使用・部分使用>

请遵照非自愿退票原则, 输入豁免代码免除退票手续费。

	自动操作退票	手工操作退票
全票未使用机票	无	在中航信系统 RMK 栏里以正确的方式输入 Waiver Code
部分使用的机票		【2. 对象 1】 和 2021 年 9 月 2 日 (含) 前受理的 【2. 对象 2】 输入 “WCN001” ※1 2021 年 9 月 3 日 (含) 后受理的 【2. 对象 2】 输入 “WCVDOC”

※1 输入例: WV/WCN001

4. 今后的对应

(1) 由于各国入境限制导致的退票、变更不受出票日和原旅行开始日的限制, 请确认旅客的相关信息 (机票、护照证件等) 后, 务必先联系全日空中国 BSP 代理人咨询窗口 (邮箱 1) 进行备注, 不要自行退改。相关证明请代理人自行保管 12 个月, 以备事后确认时提交。

***不能当天转机的情况下, 请务必确认可否入境日本的信息**

(2) 日本国内线的 205 票本机票 (如 EXPERIENCE JAPAN 等运价) 无法使用时 (*1), 该国内线机票也可以免费退改, 请代理人务必联系全日空中国 BSP 代理人咨询窗口 (cnbspsupport@ana.co.jp) 进行备注。

*1 也包含其他航司票本和其他航司承运的航班的原因

全日空航空公司
2020 年 1 月 23 日