

关于成田=上海（NRT=PVG）机材变更的通知

*****本邮件仅发送给中国地区对象范围内的代理*****

尊敬的代理人

您好!

感谢您对全日空的一贯支持。

因检疫措施加强，根据有关部门调减航班客座率的规定，为保障旅客出行，我们将调整 4 月 17 日，4 月 24 日的东京（成田）机场往返上海浦东机场的 NH919、NH920 航班机型，请您认真阅读以下信息，协助做好旅客联络通知工作。

1.关于机型变更

机型将从 B787-10/294 座席（国际航线机型，设有公务舱）调整为 B787-9/395 座席（日本国内航线机型，不设公务舱）。

2.关于降舱旅客的补偿措施

因机型变更导致公务舱降舱至经济舱的旅客，我们将在出发机场旅客搭乘航班时支付补偿金。（成田出发每位旅客 20,000 日元；浦东出发每位旅客 1,500 人民币）

另外，该机型不设座椅电视、座椅电源、USB 端口等设备，同时将变更机内餐食。因服务内容发生的变更，我们也准备了相应的补偿措施。关于补偿措施的详细信息，我们将在乘机当天发放传单给旅客本人进行确认。

3.关于降舱旅客的其他服务

优先值机、休息室、优先托运行李标签、行李额度参照公务舱服务标准。

4.关于降舱差额返还

公务舱到经济舱的票价差额将会在旅客乘机后退还。

申请差额退还时，请您提供**旅客的登机牌和带有降舱证明章的机票行程单**，邮件发送至我司代理人咨询窗口邮箱（cnbspsupport@ana.co.jp）。

5.降舱旅客的通知

请您确认订座记录中因降舱原因的 UN/TK，及以下 SSR 信息：

NHxxx/ DDMMM OPERATED BY Y-MONO DUE TO CNFG CHG/TYO NH

请在 **4月13日(含)** 之前通知旅客本次降舱相关信息, 及差额返还所需资料。
通知旅客时若旅客因降舱原因提出的变更或退票申请, 请参照下述“6.机票处理 (2) (3) ”。

6.机票处理

(1) 同意公务舱降至经济舱的旅客 :

代理人无需做换开处理, 我司将在 **4月14日** 开始顺次进行降舱换票。

旅客稍后可以在全日空官方网站“我的预定”中通过[航司预约编号](#)进行确认、打印最新的电子机票行程单。

(2) 希望变更至其他有公务舱机型航班的旅客 :

代理人可以选择[同路线最早有同等公务舱舱位](#)的航班, 符合以下条件的由代理人自行免手续费操作 SKCHG 换票 1 次, 换票后不再适用各项降舱补偿, 更改后之后因旅客原因的变更遵照自愿变更原则。

※SKCHG 换票时 ENDORSMENT 栏在最前面编辑“SKCHG”和航变前的航班信息

(例: SKCHG DUE TO NH920/17APR PVGNRT)

① ANA205 票本、全票未使用的国际机票

- 如果是换开后的机票, 若新票尚在旅行开始前(全票未使用), 则属于对象范围
- 仅对原票的部分航段进行过换开, 即使在全部旅行开始前, 也不属于对象范围

② 变更后的航班需满足下列全部情况 :

- 航班号为同一航空公司
- 航段区间不变
- 预约舱位代码不变

如有任何一项情况不符, 请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) 进行确认。

(3) 希望退票的旅客 :

由于**本次降舱原因的退票申请**, 可以遵照 INVOL 退票原则免除退票手续费, 为避免产生 ADM 罚单, 请代理人操作退票时务必在 RMK 栏以正确格式输入豁免代码 **“WCN204”**。退票后不再适用各项降舱补偿。

4月13日(含)前适用以上 6- (1) (2) 被换开的机票, 原则 4月14日(含)后不再适用免手续费退票政策。

7.今后的变更及退票

被我司换开后的机票, 代理人无法自行进行退改。如需变更, 请您联系我司代理人服务热线 (010-85599294), 如需申请退票, 请联系我司代理人咨询窗口邮箱 (cnbspsupport@ana.co.jp) 。

感谢您的理解和配合。

全日空航空公司
2022年4月11日