

尊敬的代理人，

凡由代理人出具的LH/OS/LX的机票，涉及到自愿更改换开的，请代理人自行操作。具体操作规则如下：

汉莎换开须符合如下前提条件：

- 必须是 220 德国汉莎航空公司的票本, 行程中涉及的航空公司开放电子票权限给航信, 并且与汉莎有结算协议.
- 涉及运价为所有 CRS 公布运价, 以及中国始发的公司协议价/市场协议价 (IT), 或香港始发的市场价 .
- 机票换开支持面价到面价, 净价到净价。(不允许净价和面价之间的换开)
- 原机票中涉及换开的电子票帐户为 OPEN 状态.
- 全程未使用以及部分使用均可换开。全程未使用航段换开后, 去程或回程仍需是汉莎航班号。
- 所有的更改都必须原航班起飞前操作, 不得导致 no-show.

奥航换开须符合如下前提条件：

- 必须是 257 奥地利航空公司的票本, 行程中涉及的航空公司开放电子票权限给航信, 并且与奥航有结算协议.
- 涉及运价为所有 CRS 公布运价, 以及中国始发的公司协议价/市场协议价 (IT).
- 机票换开支持面价到面价, 净价到净价。(不允许净价和面价之间的换开)
- 原机票中涉及换开的电子票帐户为 OPEN 状态.
- 全程未使用以及部分使用均可换开。全程未使用航段换开后, 去程或回程仍需是奥航航班号。
- 所有的更改都必须原航班起飞前操作, 不得导致 no-show.

瑞航换开须符合如下前提条件：

- 必须是 724 瑞士国际航空公司的票本, 行程中涉及的航空公司开放电子票权限给航信, 并且与瑞航有结算协议.
- 涉及运价为所有 CRS 公布运价, 以及中国始发的公司协议价/市场协议价 (IT), 或香港始发的市场价。
- 机票换开支持面价到面价, 净价到净价。(不允许净价和面价之间的换开)
- 原机票中涉及换开的电子票帐户为 OPEN 状态.
- 全程未使用以及部分使用均可换开。全程未使用航段换开后, 去程或回程仍需是瑞航航班号。
- 所有的更改都必须原航班起飞前操作, 不得导致 noshow.

特别提醒：

1. **姓名更正：从 2018 年 11 月 6 日开始，奥地利航空、汉莎航空和瑞士国际航空将实行一致的姓名更正规则。**

姓名更正新规概览：

- 旅客姓名只允许更正一次, 且仅适用于合法姓名的更正, 例如: 因婚姻或离异、输入错误 (名字或姓氏只允许更正最多两个字母)、昵称或旅客名字和姓氏颠倒所引起的更正。
- 如果在出票后更正姓名, 每张机票须支付 **25 欧元** (或等值当地货币) 。重新出票时, 此项费用必须以 **DU 税费** 的形式收取。

❖ 由于航信系统的限制，请代理人提交客人身份证件复印件，由客服中心收费换开。

- 如果航线内包含其他航空公司，可能产生差价。

2. 非自愿因素的更改 (involuntary change) 2021年9月1日生效

如遇非自愿因素的航程变动，请代理人在原票价有效期内，及时与客人沟通，可以进行一次免费换开。任何进一步的更改/换开均视为自愿更改，必须适用原始票价规则。不需要的航段必须立即取消。请及时把无效航段（如UN, HX）删除，最晚不得晚于航班起飞前48小时。旅客请自行准备相关旅行证件和签证，换开前须满足相应入境要求。

长远航班计划变动 (SKCHG)： pure LHG且出在该LHG自有票本上的航班在起飞两天或两天以上通知变动或取消

- 以下情况代理人可自行换开（无需授权）
改日期 & 同起始点和目的地点 & 汉莎集团航班号和汉莎集团实际承运
例1：出在LX 724-票本上的LX航班号且实际承运的航班发生航变
更改方案： GVA LX JFK => GVA LX x/ZRH LX JFK
例2：出在LH 220-票本上的LH航班号且实际承运的航班发生航变
更改方案： FRA LH VIE => FRA OS VIE 或 FRA LX x/ZRH LX VIE
- 可更改在原票价有效期内相同订座舱位 (Booking class) 的任意日期
- 若原舱位已满，在原机票有效期内，可以订同服务等级内的其他相邻舱位
- 签注栏标注SKCHG和发生航变的航班号、日期；票价计算栏以S-开头。
格式举例：
SKCHG OS225/03MAY FARE RESTRICTIONS MAY APPLY (必须输入SKCHG)
S-03MAY21VIE OS BER30.66OS VIE30.66NUC61.32END ROE0.880417 或
S-VIE OS BER30.66OS VIE30.66NUC61.32END ROE0.880417 (当技术上可行时，必须输入S-，航信系统暂不支持S-)
- 其它情况需要获得预授权或联系航空公司查询（如：更改外航），详情请参阅《汉莎航空集团面向代理人的航班时刻变更/不正常政策》
- 需要退票的情况：请参照退票规则。
- 团队票不适用。
- 代理人若违规换开或退款，将会有ADM产生。

短期取消： pure LHG且出在该LHG自有票本上的航班在起飞当天或前一天通知取消。

- 以下情况代理人可自行换开（无需授权）
改日期 & 同起始点和目的地点 & 汉莎集团航班号和汉莎集团实际承运
例1：出在LX 724-票本上的LX航班号且实际承运的航班发生取消
更改方案： GVA LX JFK => GVA LX x/ZRH LX JFK
例2：出在LH 220-票本上的LH航班号且实际承运的航班发生取消
更改方案： FRA LH VIE => FRA OS VIE 或 FRA LX x/ZRH LX VIE
- 可更改在原票价有效期内相同订座舱位 (Booking class) 的任意日期
- 在原机票有效期内，若原舱位已满，可以订同服务等级内的其他相邻舱位
- 签注栏标注INVOL和发生航变的航班号、日期；票价计算栏以I-开头。
格式举例：
INVOL OS225/03MAY FARE RESTRICTIONS MAY APPLY (必须输入INVOL)

I-11JAN19MAN LH X/FRA LH MIA215.91LH X/FRA LH MAN138.57NUC354.4 8END
ROEO.775763 PD XF MIA4.5

I-MAN LH X/FRA LH MIA215.91LH X/FRA LH MAN138.57NUC354.4 8END
ROEO.775763 PD XF MIA4.5 (当技术上可行时, 必须输入I-, 航信系统暂不
支持)

- 其它情况需要获得预授权或联系航空公司处理(如: 更改外航), 详情请参阅《[汉莎航空集团面向代理人的航班时刻变更/不正常政策](#)》
- 需要退票的情况: 请参照退票规则。
- 团队票不适用。
- 代理人若违规换开或退款, 将会有ADM产生。

短期延误: pure LHG且出在该LHG自有票本上的航班在起飞当天或前一天通知延误。

- 代理人须联系航空公司处理, 或申请预授权, 切不可自行换开。否则将会有ADM产生!

3. 改票费收取

改票费是按照每一次PNR封口的次数来收取的。例如, 某个乘客更改了原航班, 新航班已经订妥, PNR已经封口, 这就应该收取一次改票费。如果乘客再次取消了新航班, 又改回到了旧航班, PNR再次封口, 则乘客需要再一次支付改票费用。请各位代理人提前与乘客沟通清楚, 不要随意在PNR中锁定某航班, 因为那将被视为一次更改而产生费用。

4. 更改或换开的时间

任何的航班更改或换开必须在原航班起飞前完成, 航班更改在电脑中完成后, 换开或支付改票费应该在电脑更改后的24小时之内完成, 不得导致原航班No-Show。如果乘客的原定航班NO-SHOW了, LH/OS的机票则不得更改, 而只适用于退票申请, 是否有票款退还则要根据原票价规则的退票规定来执行。LX的机票则按照noshow后的原票价规则执行, 大多数的LX折扣舱位noshow后都是不能更改不能退票的。例, 原被更改的航班为5月1日出发的LH729上海-法兰克福航班, 任何的更改或最终的换开新票必须在5月1日之前完成。如果电脑记录在4月20日更改完毕, 相应的机票换开要在24小时之内完成。如果电脑记录在4月30日更改完毕, 相应的机票换开也要在4月30日内完成, 因为任何更改最终的新票换开都必须在5月1日之前完成。

5. 违规操作将导致ADM

上述规定都在电脑的票价更改规则中用英文公布, 不遵守规定而由此产生的ADM将由换开代理人承担。请大家务必留意。

近期常见错误: Origin & Destination Change. 如果运价规则中规定不可以更改出发地和目的地(origin and destination change not allowed)或(REROUTING PERMITTED IF ORIGIN AND DESTINATION CITY OF THE FARE COMPONENT REMAIN THE SAME), 请代理人一定要严格执行。此条规则无论机票是否使用, 均适用。

如果有特殊情况, 一定要改出发地或者目的地, 须先升舱至高舱位(没有出发地/目的地更改限制的运价), 然后收取差价和改票费换开。

6. LX全程未使用的机票换开:

- A. -如果不涉及更改首航段, 那么可以使用原出票日的对应价格进行换开操作,

同时收取改票费，如有票价差或税差都需补齐。

(若有提前预售期限规定的，仍需遵守)

- 如果涉及更改首航段的，请按换开日当天的价格重新计算票价，同时收取改票费，如有票价差或税差都需补齐。
- B. 部分使用后的机票换开，按原出票日计算票价/税金。
- C. 新票票价必须高于或等于原票票价。

7. 关于机票票联不按顺序跳用OOS的处理：从 2019 年 11 月 1 日开始，奥地利航空、汉莎航空和瑞士国际航空将实行一致的规则。

OS/LH/LX的操作

- A. 举例：PAR-FRA-ROM-FRA-PAR，如果客人仅仅取消FRA-ROM-FRA，同时保留PAR-FRA-PAR没有任何改动。
- B. 举例：PAR-FRA-ROM-FRA-PAR，如果客人去程PAR-FRA-ROM都不用，只要回程ROM-FRA-PAR没有任何改动。

处理方案：

- 1) 按OOS规则收取改票费： **25欧元**等值人民币，以DU税项收取
- 2) 如果原始订座舱位适用于新的路线运价，保留原始订座舱位
- 3) 如果原始订座舱位不适用于新的路线运价，升级到下一个适用的舱位
- 4) 如果是纯欧洲境内路线，原出票运价为Branded Fare（包含：轻旅行运价light/经典运价classic/弹性运价flex/商务运价business），在换开时，不得改变运价性质。即：light仍对应light，classic对应classic，以次类推。
- 5) 使用原出票日期下的运价
- 6) 如果有差价/税差，都要收取。
- 7) 机票换开签注栏标注：**OOS WW**

- C. 举例：有改期，并且票联要跳用，如PAR-FRA-ROM(去程20OCT)-FRA-PAR(回程29OCT)。客人想改成去程24OCT，并且跳过PAR-FRA，直接用FRA-ROM。由于涉及改日期，所以这不是机票票联跳用，所有改动必须根据原始运价规则。

处理方案：

- 1) 按票价规则CAT16(PE)收取改票费
- 2) 如果原始订座舱位适用于新的路线运价，保留原始订座舱位
- 3) 如果原始订座舱位不适用于新的路线运价，升级到下一个适用的舱位。
- 4) 如果是纯欧洲境内路线，原出票运价为Branded Fare（包含：轻旅行运价light/经典运价classic/弹性运价flex/商务运价business），在换开时，不得改变运价性质。即：light仍对应light，classic对应classic，以次类推。
- 5) 使用换开日当天的运价（注：根据汉莎规定，只要涉及更改首航段的，请按换开日的运价执行）
- 6) 如果有差价/税差，都要收取。

- D. 凡持有奥地利居住证明的汉莎乘客(机票为汉莎集团票本)，若非有意规避运价，只要客人能够提供如下文件，机票可以直接换开，无需重新计算票价。请代理人在记录中须注明

“Oos doc check(registration of address/doctor certificate) for AT pax ok”

- 1) 客人在奥地利的居住证明（抬头为 Meldezettel 的登记表）
 - 2) 以德语/英语/实际出发地国家的语言书面解释机票票联跳用的原因。
（如：医生证明等）
 - 3) 代理人须通过代理人网站提交授权申请
- E. 在处理机票跳用时，原支付的相关服务费（比如：座位预定费ASR，预付行李费1BF/2BF，升舱费UPG， 分销成本费DCC），恕不退款。

请各位代理人自行计算换开的票价及税金，客服中心代理人热线提供复核服务。

2021年9月1日

德国汉莎航空公司
瑞士国际航空公司
奥地利航空公司