

COVID-19 航空券の特別措置ガイドライン

新型コロナウイルス（COVID-19）関連の影響に伴う航空券の特別措置を下記の通りとします。

1. 対象となるケース

次のいずれかに該当すること。

- ① COVID-19 の影響に伴う運休便、経路変更便^{*}、および 予約時より発着時刻が 2 時間以上変更となったフライト
(現在ステータスが UN になっている 2021/6/30 までのフライトはこちらに該当します。)
- ② 2020/2/02～2021/4/30 のフライトを予約済で、渡航制限（入域制限・検疫措置・コミュニティ隔離等）のために渡航できない方
- ③ 2020/3/15～2020/4/30 の全フライト（運航の有無にかかわらず）

※ 運休便等については GDS にてご確認ください。

※ 経路変更便は、フィリピン検疫当局の PCR 検査体制を理由に MNL 行きが CEB 経由 MNL 行きに変更となったものを指します。

※ 原則 1 回のみ特別措置を適用可能ですが、特別措置を適用して予約変更したフライトが再び上記いずれかのケースに該当した場合は、再度特別措置を適用することができます。

※ 必要書類の不備による予約変更・キャンセルの場合、本特別措置は適用頂けませんのでご注意ください。
その場合は運賃差額および運賃ルールに則した手数料を徴収いたします。

2. 対応方法

✦ 払い戻し

2021/6/30 までに RAN にて払い戻し処理を行ってください。（現在、Auto Refund は受け付けておりません）

下記の Waiver Code を必ず入力してください。入力がない場合は、通常の払い戻し（Voluntary Refund）として処理します。

(払い戻し用) Waiver code

W00121

※ RAN 申請の際は、Refund の具体的な理由を『REASON FOR REFUND』欄にご入力下さい。

※ RAN 申請はフライト出発後でも構いませんが、事前に未使用セグメントのキャンセル処理を行ってください。

※ 一部使用済みの航空券も、運賃ルールに依らず未使用区間の運賃額・YQ・TAX を払い戻し可能です。

✦ 予約変更

冒頭の免除対象のケースに該当し、以下すべての条件を満たす場合は変更手数料免除と致します。

- ・ PEX 航空券であること（IT 航空券は変更不可）
- ・ 【未使用券の場合】
運賃ルールで変更可能な有効期間以内 かつ 変更先のフライトが 2021/12/31 帰着分まで。
- ・ 【一部使用済み(出発済み)航空券の場合】
運賃ルールで変更可能な有効期間を問わず、変更先のフライトが 2021/6/30 帰着分まで
に限り本特別措置の対象となります。

『経路変更(Reroute)をする場合』、『経路変更が生じない場合』、いずれのケースにおいても運賃・TAX の差額徴収が必要です。

※ 2020/8/01 発券分からの公示運賃改定により、経路変更が生じないケースにおいて同じクラスで取り直しできた場合でも運賃差額の徴収が必要な場合がありますのでご注意ください。（例：未使用券第 1 区間を変更 且つ 値上がった予約クラスの場合）

2021/6/30 までに下記の通り予約変更処理を行ってください。

- ① Endorsement Box の最初に下記 Authorization Code を入力して RE-ISSUE を実施。

(変更用) Authorization code

WV-JP2101

- ② RE-ISSUE 完了後、以下のいずれかの方法で券番報告を行ってください。

(ア) オンラインの入力フォーム (Microsoft Forms) にて報告 ※**推奨**

下記 URL にアクセスして、必要事項を入力して送信してください。QR コードからのアクセスも可能です。

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=CwHXSIWn90GG3I93kpp6npK2QHa5jSNJgSR0umzGKtxUQzVGWDQ5MUQyUEIVV1dDTjFBQkRBTINKUC4u>



(イ) 所定の Excel フォーマットに記入し、件数がある程度まとまったら E メール添付にて報告

Eメールの件名を「COVID-19 EXCH 券番報告」として、tyorrpr@pal.com.ph 宛てに記入済みの

Excel フォーマットを添付して送信してください。Excel フォーマットをお持ちでない方は、担当営業まで

お問い合わせください。

上記ガイドライン通りに処理がされていない場合は、通常の払い戻し・変更として取り扱い、必要に応じて ADM の発行を実施します。
このガイドラインは予告なく内容を変更させていただく場合があります。

フィリピン航空 日本支社