

PROCEDURE COVID19 PHILIPPINE AIRLINES

Les directives suivantes s'appliquent à tous les passagers concernés en raison des problèmes de COVID-19.

Celles-ci s'appliquent à toutes les routes internationales et nationales sur les vols opérationnels PR et 2P, y compris les vols code share et interline, qu'il s'agisse de billets totalement inutilisés ou partiellement utilisés.

CHANGEMENT INVOLONTAIRES

Applicable à :

- Tous les passagers en possession de billets **du 15 mars au 30 avril 2020**.
- Tous les passagers affectés par les vols annulés en raison du COVID-19 et / ou les passagers couverts par l'interdiction de voyager (par exemple, mise en quarantaine communautaire, refus de contrôle thermique, mise en quarantaine / auto-isolément obligatoire, etc.) couvrant la période **du 02 février au 30 juin 2021 et du 1er juillet au 31 octobre 2021**. **Attention : mesures spéciales pour les passagers à destination/venant d'Australie** (référence COVID-19 Issue 22 datée du 18 juin 2021).

Remarque: Les passagers dont les conditions de voyage sont incomplètes (par exemple, les passagers ne pouvant présenter un document de voyage, un certificat médical et / ou des résultats de test COVID-19 négatifs) ne sont pas involontaires et encourent donc les pénalités applicables et la différence de tarif.

Ceci est applicable également à tous les vols du billet à condition qu'ils soient tous émis sur plaque 079.

Directives :

Période de voyage : du 1er février 2020 au 30 juin 2021	Période de voyage : du 1er juillet 2021 au 31 octobre 2021
<p>1. Annulez les frais de modification et ne collectez pas de différence tarifaire le voyage a lieu dans la même classe de service (Economy, Premium ou Business) et sur le même itinéraire. Valable pour les voyages jusqu'au 30 septembre 2021 (fin du voyage) ou pendant la période de validité du billet, selon la première éventualité. REMARQUE IMPORTANTE: utilisez la même classe de réservation. Si le même RBD n'est pas disponible, veuillez envoyer une demande à votre représentant PAL : helpdeskpr@apg-ga.com.</p> <p>Pour rappel, pour les billets incluant d'autres compagnies aériennes, merci de conserver la même classe de réservation que sur le billet original. Les réservations en code share devront également conserver la classe de réservation original. La première modification de réservation s'applique aux cas involontaires (tant que l'annulation est attribuable au COVID-19).</p>	<p>1. Le rebooking est autorisé avec annulation des frais de modification et de la différence tarifaire dans la même classe de service et classe tarifaire. Cela est valable pour les voyages dans les soixante (60) jours à partir de la date du vol concerné à condition que la date sélectionnée soit dans la validité du billet ou dans les 30 jours suivant l'expiration du billet (l'expiration du billet est d'un an à compter de l'émission du billet).</p> <p>Pour rappel, pour les billets incluant d'autres compagnies aériennes, merci de conserver la même classe de réservation que sur le billet original. Les réservations en code share devront également conserver la classe de réservation original. La première modification de réservation s'applique aux cas involontaires (tant que l'annulation est attribuable au COVID-19).</p>
<p>1.a Pour les passagers qui choisissent de voyager entre le 1er octobre et le 31 décembre 2021 (fin du voyage),</p>	<p>1.a Les billets partiellement utilisés (avec NVA expirée) sont autorisés à effectuer une nouvelle réservation avec</p>

<p>exonération ILLIMITÉE des frais de changement de réservation sur le même trajet, pendant la validité du billet. Collectez la différence de tarif et de taxe, le cas échéant.</p>	<p>dispense de pénalité et de différence de tarif sur la même cabine et classe de réservation dans les trente (30) jours à partir de la date du vol affecté ou un (1) an à partir de la date d'émission du billet, en fonction de ce qui vient en premier Les billets doivent être réservés dans la même classe tarifaire. L'option pour un bon de voyage ou un remboursement est de 1 an à partir de l'émission du billet.</p>
<p>1.b Les billets partiellement utilisés (avec NVA expirée) sont autorisés à effectuer une nouvelle réservation avec dispense de pénalité et de différence de tarif sur la même cabine, à condition que le voyage soit effectué avant le 30 septembre 2021 ou un (1) an après l'émission du billet, selon la première éventualité. Le billet doit être réservé sur le même RBD. Option de voucher ou de remboursement dans un délai d'un (1) an à compter de l'émission du billet.</p>	<p>1.b Pour le réacheminement, annulez les frais de changement une fois, collectez la différence de tarif et les taxes, pendant la validité du billet. Indiquez "INVOL COVID19" en endossement du nouveau ticket.</p>
<p>1.c Pour le réacheminement, annulez les frais de changement une fois, collectez la différence de tarif et les taxes, pendant la validité du billet. Indiquez "INVOL COVID19" en endossement du nouveau ticket.</p>	

- Si le passager est indécis sur la nouvelle date de voyage, convertissez la valeur inutilisée totale du billet remboursable ou non remboursable en EMD, hors TSC (frais de service de billetterie) et frais de service de réservation. Pour l'émission d'un EMD, contacter PR Contact Center (8855-8888) ou le bureau APG (helpdeskpr@apg-ga.com).

*Note- pour les billets nationaux émis à compter du 1er mars 2021:

Totalement inutilisé - autorisé à convertir la valeur TSC / YR en bon de voyage.

Partiellement utilisé - pas autorisé à convertir la valeur TSC / YR en bon de voyage

2.a. Incitatif de bon de voyage (EMD) - les passagers qui choisissent de convertir la valeur inutilisée du billet en EMD recevront **10% supplémentaires de la valeur inutilisée du tarif de base (net).**

Conditions générales EMD: Le bon de voyage est initialement valable 1 an. Une prolongation d'un an doit être demandée par le passager 1 jour avant l'expiration de la date de validité initiale via les canaux directs PAL. L'EMD peut être utilisé pour acheter des billets / bagages / sièges PAL. Ce n'est pas transférable mais remboursable. Pour plus d'informations, vous pouvez consulter le site Web de PAL.

REF: ADV GSAN21-059 DATED 23JUN21
This supersedes ADV GSAN21-032 DATED 27APR21
xref issue 22

3. **Dernière possibilité** : rembourser la valeur non utilisée sans pénalités, à l'exception de la TSC (ticketing service charge). Remarque: pour les émissions nationales à partir du 1er mars 2021, la TSC est remboursable avant le départ (billet totalement inutilisé); non remboursable après le départ (billet partiellement utilisé).

Pour illustrer :

PAYMENT DETAILS

Fare Calculation: MNL PR LAX605.00PR
MNL580.00NUC1185.00END ROE1.000000 XF LAX4.5

FARE DETAILS

Fare: USD 1185.00

Le segment de Manille à LAX est utilisé ou volé, le coupon restant est LAX à Manille, la valeur du coupon est de USD580.00

USD580 doit être remboursé au passager.

Pour les passagers internationaux avec des connexions domestiques pendant la période de confinement qui se traduirait par un billet hors séquence et qui rendrait forfait le secteur domestique, autorisation sans frais. (se référer au CPC pour le changement de statuts en USED).

CHANGEMENT VOLONTAIRE

Pour les passagers non affectés par des annulations de vols ou des interdictions de voyager, les conditions tarifaires s'appliquent par type de tarifs.

BILLETS INTERNATIONAUX EMIS JUSQU'AU 31 DECEMBRE 2021

Fare Brand Attributes	Economy Supersaver	Economy Saver	Economy Value	Economy Flex	Premium Economy	Business Value	Business Flex
BCCs	O,U	T,E,K	X,B,V,Q	H,M,L,S,Y	N,W	Z,I	D,C,J
Rebook (Tickets Issued until 25Nov20)	1 st Rbkg FREE succeeding with Fee	First 2 Rbkg FREE succeeding with Fee	First 2 Rbkg FREE succeeding with Fee	Unlimited FREE Rebooking	First 2 Rbkg FREE succeeding with Fee	First 2 Rbkg FREE succeeding with Fee	Unlimited FREE Rebooking
Rebook (Tickets Issued 26 Nov 2020-31 DEC2021)	Unlimited FREE Rebooking						
Refund	Non-Refundable	Totally Unused refundable with Fee; Partially used non-refundable	Totally Unused refundable with Fee; Partially used non-refundable	Refundable without Fee	Refundable with a Fee	Totally Unused refundable with Fee; Partially used non-ref	Refundable without Fee
Travel Voucher (Request must be made until 31 Dec 2021)	Convert the unused value of the ticket to Travel voucher	Convert the unused value of the ticket to Travel voucher	Convert the unused value of the ticket to Travel voucher	Convert the unused value of the ticket to Travel voucher +10% bonus	Convert the unused value of the ticket to Travel voucher	Convert the unused value of the ticket to Travel voucher	Convert the unused value of the ticket to Travel voucher +10% bonus

1. Les conditions tarifaires s'appliquent

Ticket issuance	Route	Condition
23 Apr-31 Dec 2021	All Routes except Ex-US/CA/HKG/DXB	Rebooking must be made at least 4 days prior departure
26 Apr-31 Dec 2021	Ex-US/CA/HKG and Ex-PH-HKG	
until 22 Apr 2021	All Routes except Ex-US/CA/HKG/DXB	Rebooking must be made at least 7 days prior departure
until 25 Apr 2021	Ex-US/CA	
01 Mar to 31 Dec 2021	PH-DXB	Rebooking must be made 24hrs prior departure
26 Feb to 31 Dec 2021	DXB-PH	

(par exemple pour 7 jours avant – les pax détenant un billet confirmé en date du 08 mars 2021, la nouvelle date est le 08 avril 2021, le rebooking / la réémission doivent être fait au moins le 01 mars 2021).

- Sujet à différence tarifaire si réservé dans une RBD plus haute.
- Tous les changements doivent être effectués dans la limite de validité du billet.
- Les frais de modification seront calculés en fonction des conditions tarifaires par route.
- Termes et conditions du bon de voyage : le bon de voyage est initialement valable pendant 1 an. L'extension pour une nouvelle année doit être demandé au moins un (1) jour avant la date d'expiration de la date de validité initiale via les canaux PAL direct. Un EMD peut être utilisé pour acheter des billets / bagages / sièges. Il n'est pas transférable. Suivre les conditions tarifaires en ce qui concerne le remboursement. Pour plus d'informations, se référer au site Internet de Philippine Airlines.

BILLETS DOMESTIQUES EMIS AVANT LE 31 DECEMBRE 2021

Fare Brand Attributes	Economy Supersaver	Economy Saver	Economy Value	Economy Flex	Premium Economy	Business Value	Business Flex
BCCs	O,U	T,E,K	X,B,V,Q	H,M,L,S,Y	N,W	Z,I	D,C,J
Rebook (Tickets Issued until 20 Sep20)	1 st Rbkg FREE succeeding with Fee	First 2 Rbkg FREE succeeding with Fee	First 2 Rbkg FREE succeeding with Fee	Unlimited FREE Rebooking	First 2 Rbkg FREE succeeding with Fee	First 2 Rbkg FREE succeeding with Fee	Unlimited FREE Rebooking
Rebook (Tickets Issued 21 Sep 2020-31 DEC 2021)	Unlimited FREE Rebooking						
Refund Per sector	Non-Refundable	Php2,300	Php2,000	Refundable without Fee	Php1,100	Php1,200	Refundable without Fee
Travel Voucher (Request must be made until 31 Dec 2021)	Convert the unused value of the ticket to Travel voucher	Convert the unused value of the ticket to Travel voucher	Convert the unused value of the ticket to Travel voucher	Convert the unused value of the ticket to Travel voucher +10% bonus	Convert the unused value of the ticket to Travel voucher	Convert the unused value of the ticket to Travel voucher	Convert the unused value of the ticket to Travel voucher +10% bonus

1. Pour tous les tarifs domestiques - Billets émis 23 avril – 31 décembre 2021, le rebooking doit être fait 72h avant le départ
2. Pour les tarifs Economy Supersaver - Billets émis jusqu'au 22 avril 2021 : le rebooking doit être fait 7 jours avant départ
3. Sujet à différence tarifaire si réservé dans une RBD plus haute.
4. Tous les changements doivent être fait dans la période de validité du billet.
5. Les conditions tarifaires s'appliquent.
6. Termes et conditions du bon de voyage : le bon de voyage est initialement valable pendant 1 an. L'extension pour une nouvelle année doit être demandée au moins un (1) jour avant la date d'expiration de la date de validité initiale via les canaux PAL direct. Un EMD peut être utilisé pour acheter des billets / bagages / sièges. Il n'est pas transférable. Suivre les conditions tarifaires en ce qui concerne le remboursement. Pour plus d'informations, se référer au site Internet de Philippine Airlines.

* Remarque - pour les billets nationaux émis à compter du 1er mars 2021:

Totalement inutilisé - autorisé à convertir la valeur TSC / YR en bon de voyage.

Partiellement utilisé - pas autorisé à convertir la valeur TSC / YR en bon de voyage.

Un manquement dans la collecte des frais applicables / taxes et le bon suivi des règles tarifaires résultera en l'émission d'un ADM (Agency Debit Memo).

Pour les passagers internationaux avec des connexions domestiques pendant la période de confinement qui se traduirait par un billet hors séquence et qui rendrait forfait le secteur domestique, autorisation sans frais. (se référer au CPC pour le changement de statuts en USED).

APPENDIX

The following sample scenarios shall fall under COVID Concessions-INVOL

Cancellations	<ul style="list-style-type: none"> • Cancellations due to arrival capacity set by the government or community quarantines (ECQ/MECQ) • Cancellations due to PAL (marketing requirements, maintenance requirements, crew limitations, etc.)--unless a special handling guideline is provided
Travel Bans or Restrictions	<ul style="list-style-type: none"> • Travel restrictions to select passenger types imposed by the IATF on entry to the Philippines (e.g., suspension of Balikbayan privilege) • Travel restrictions to select passenger types (e.g., leisure travelers) imposed by IATF for those traveling within the Philippines <p>Note: Except for tickets issued after announcement of said restriction.</p>
Gov't imposed protocols	<ul style="list-style-type: none"> • Passenger with INT-DOM single/split (PR-PR) ticket having to rebook DOM sector due to testing and quarantine requirements in MNL, CEB, or CRK. • Arrival capacity that leads to re-routing of flights to land in CEB/CRK instead of MNL
Passenger-Related	<ul style="list-style-type: none"> • Testing positive for COVID-19 (RT-PCR, Antigen, LAMP, NAAT, etc.) up to 20 days BETD .

The following sample scenarios shall fall under Worry Free Brand-VOL

Cancellations	<ul style="list-style-type: none"> • Passenger cancels flight voluntarily
Travel Bans or Restrictions	<ul style="list-style-type: none"> • Passenger is NOT PART of the restriction but decides to forego travel even if the flight is pushing through
Passenger-Related	<ul style="list-style-type: none"> • Passengers missed to complete the travel documents and health requirements prior departure; and is therefore not cleared to check-in