

关于执行东航销售平台团队 预付款退回标准的通知（修 7）

2017-02-28 09:04:19.0

各销售单位：

为了进一步规范预付款操作流程，也为了提高团队订单操作的正确性，促进团队系统的良性发展，特对原预付款退回标准修订，自 2017 年 3 月 6 日起确认的订单参照此份标准执行，具体如下：

1、定义：

1) 航变：航班取消或起飞/到达时刻变动一小时（不含）以上。

2) A 区：欧洲、美洲、大洋洲、中东。

3) B 区：国内、东南亚、日韩、地区。

2、由于我司原因（如航变，票价上浮，时刻变动且无法衔接等）导致团队无法成行，及时反馈并取消订单，允许预付款全额退回。具体条件如下：

行程区	变动日期离航班承运日	订单取消时限
A 区	提前 2 个月（含）	变动发生后 7 个工作日（含）内
B 区	提前 1 个月（含）	变动发生后 7 个工作日（含）内
A 区	2 个月以内	变动发生后 3 个工作日（含）内
B 区	1 个月以内	变动发生后 3 个工作日（含）内

注：由我司原因产生的预付款退回，不包含下述情况：

1) 航变后航班二次保护，且第二次为渠道方主动提出再调整的订单，后期以航变原因提出预付款退回，不予受理。

2) 变动后，渠道方若未在规定时间内取消订单，则视为认可变动。后期再以客观理由提出预付款退回，不予受理。

1、市场原因导致团价下跌情况按下列标准执行：

1) 按新团价提交同行程、同航班号、同日期、同人数的新订单并支付第一笔预付款后，允许原订单预付款全额退回。

2) 使用同一个 OFFICE 号出具同行程、同航班号、同日期、同人数散客客票并能提供完整凭证，允许原订单预付款全额退回。

2、销售单位或渠道方原因(如过时限未出票，姓名录入批量错误

等)要求预付款退回申请,则提交同行程、同航班号、同日期、同人数的新订单并支付第一笔预付款后,允许原订单预付款部分退回。退回金额为预付款金额-1000元。若预付款金额低于1000元,则此申请不予受理。

3、销售单位或渠道方确因市场原因提出航程改期,在符合下列全部条件时,允许按预付款金额-1000元作部分退回。

1)提出改期申请时间,满足以下条件予以受理:

行程区域	改期申请提交日
A区	原订单申请后三个工作日内或距离航班首段起飞2个月(含)以上
B区	原订单申请后三个工作日内或距离航班首段起飞1个月(含)以上

1)原订单支付预付款金额超过1000元;

2)新订单备注原订单号,经审核确认并支付第一笔预付款;

3)新订单与原订单航程、申请人数一致,且旅行日期在原订单承运月后三个月内;

注:来回程对换导致的航程变更视为航程一致,例:PVG-NRT//KIX-PVG改期换单至PVG-KIX//NRT-PVG;

1、由于拒签无法成行而申请预付款退回的订单,须提供完备的相关权威机构出具的拒签证明,并按下表内标准申请预付款退回。

航线区域	退款手续费标准	备注
A区	1)如旅客取消日距国际行程首段起飞45天以上,20%以内全退,超出部分500元/人。	团队人数以拒签发生前最终人数计算。 预付款不足抵扣手续费时,退回申请
	2)如旅客取消日距国际行程首段起飞45天(含)以内,20%以内全退,超出部分,1500元/人。	不予受理。
B区	200元/人	团队人数以拒签发生前最终人数计算。 预付款不足抵扣手续费时,退回申请
		不予受理。

1、补充说明

1) 涉及通过新订单或散客客票等置换方式进行原订单预付款退回的,渠道方必须在新订单已审核通过或散客客票已订妥后的当日或次日,将原团队订单取消。若未按此规定执行,则原订单预付款退回不予受理。

2) 同时涉及区域 A 和 B 的订单按区域 A 的规定执行。

3) 其他特殊原因(如局势等)申请预付款退回的订单,须网络收益部总经理审核通过后,按具体批示执行。

此通知

网络收益部

2017年2月27日