

[韩亚航空] “航班正常管理规定”中，代理人需注意事项说明

依据中国交通运输部“航班正常管理规定”文件要求，对下述三项内容作如下强调。

（一） 代理人售票时需**事先告知乘客以下航司运输相关内容**

内容1：航班延误、取消时采取的措施

除公约另有规定外，如果韩亚航空取消航班，未能合理地按照航班时刻飞行，未能在旅客的目的地降落，或者造成旅客错过已定妥座位的衔接航班，韩亚航空将采取下列措施供旅客选择：

- 1) 为旅客安排韩亚航空最早有可利用座位的定期航班而不额外收费。
- 2) 通过改变旅客的行程，安排韩亚航空的其他航班，将旅客运送到客票上载明的目的地或其他旅客认可的临近目的地而不额外收费。
- 3) 按照韩亚航空国际运输条款第11款的规定办理退票。
- 4) 上诉1)至3)款所列的补救措施，是供旅客选择的全部措施。除公约另有规定外，韩亚航空对旅客不再承担任何其它责任。

内容 2：非正常航班的服务内容

- 1) 由于机务维护、航班调配、机组等韩亚航空的原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，或未能搭乘后续航班，韩亚航空将根据延误时间向旅客提供航班动态信息以及餐食、住宿服务。
- 2) 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等不属于韩亚航空的原因，造成航班在始发地出港延误或取消，韩亚航空将根据延误时间向旅客提供航班动态信息，协助旅客安排餐食、住宿，费用由旅客自理。

内容 3：航空运输条例款

需告知乘客登录韩亚航空官网首页，点击首页最下端“国际航空运输条例款”链接，查看相应国际运输条款。

参考网址链接：

<http://cn.flyasia.com/C/ch/homepage.do?menuId=008002000000000&menuType=CMS>

(二) 代理人预定时需正确填写乘客本人或联系人境内使用中的手机号码(一并填写国家代码)

自2017年1月起，韩亚航空航班时刻发生变动时，将以短信方式通知乘客相关变更信息。

因韩亚系统是以“CTCM OZ HK1 86”抓取乘客联系电话信息，请代理人协助正确填写乘客本人或联系人境内使用中的手机号码(一并填写国家代码)。

此前如果没有填写CTCM项，请代理人在预订记录中追加SSR CTCM项（手机号前加国家代码86）；如已经填写CTCM项，请代理人在手机号码前添加国家代码86。因记录中没有正确填写乘客联系方式，而导致乘客无法及时接收到航班时刻变更信息时，相关责任需由代理人承担。

参考指令： SSR CTCM OZ HK1 86135*****/P1

为更好提供航班信息，请代理人协助填写乘客本人或联系人使用中的邮箱地址。

参考指令： SSR CTCE OZ HK1 TEST..11v//163.com/P1

根据AIRIMP标准,电子邮箱地址中： 1, 需要用“.”代替“ ”输入.
2, 需要用“//”代替“@”输入.

(三) 为有效处理航班延误，提升民航服务质量，如发生航班延误或取消时，请代理人**协助通知并处理相关事项**

韩亚航空中国地区总部
2016年12月29日