

海航集团海南航空股份有限公司 国际业务规定

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：海航市场营销部国际营销管理室

签发人：师智伟

经办人：耿慧平

抄送：海航（财务部） 页数：2 发布对象：营业部、驻外办事处 代理人

发布方式：销售终端 电子运价手册 海航网站

关于柏林航空（AB）航班临时取消后续旅客保护及票务 处理的业务规定

各业务单位：

根据联盟室提供信息，柏林航空将从10月28日起停飞全部航线。由此，即日起将停止销售含有柏林航空公司（AB）航段的客票，但前期销售的客票面临保障难题。现请各业务单位按现行《国际不正常航班票务处理规定》保障外，针对持880票证的旅客包含AB运营的航段，可以执行以下方案：

1、为旅客免费变更航段；以保障至旅客客票目的地为原则，优先使用海航控股自营的国际航线网络，将航程变更为海航直达航班及与海航有联运协议的航司（除AB外），不向旅客收取票款差。不得将海航国际主航段免费签转至外航航班。

2、应旅客要求，可为旅客非自愿退票；

如按以上原则，旅客仍有强烈的投诉升级意愿，可请示国际值班01特殊处理。

特此通知。

请各营业部、境外办事处立即通知所管辖的代理人及出票单位。

海航市场营销部国际业务分部

二〇一七年十月十八日