

致：各代理人

发布日期：2019 年 8 月 28 日

## **SV 2019 来往广州-卡萨布兰卡航线非自愿退票政策**

按沙特阿拉伯入境处规定，所有在沙特阿拉伯转机的旅客，转机时间应在 12 小时以内，超过 12 小时需要持有沙特阿拉伯的入境签证许可。由于来往广州-卡萨布兰卡航线航班时间变更，且变更后并无 12 小时内接驳离开的航班可供更改，在此情况下受影响的旅客，可免费办理全额退款，由出票方操作办理。请各代理人按照本文件内容执行非自愿退票操作。

### **1. 非自愿类别**

- (1) 航班取消；
- (2) 航班变动（提前或推后 2 小时以上）；
- (3) 航班变动影响到前序或后序航班（包括航变时间在 2 小时内）；

### **2. 非自愿处理：**

- (1) **航班取消/变动，代理可自行免费办理全额退款，满足以下条件：**
  - (a) 必须在航班起飞前完成换开/退票，否则视为违规操作，航班起飞后不允许做非自愿退票；
  - (b) 必须保存编码的历史记录和航变记录以便审计后续查阅；
  - (c) 原不可退的税金（E3,DU），非自愿情况时可退。

#### **沙特阿拉伯航空公司-广州办事处**

地址：天河区珠江新城花城大道 85 号高德置地广场 A 座 2905 室，邮编 510623

电话：(8620) 38692700 传真：(8620) 38692677

广州办公室电邮：[canrrsv@saudia.com](mailto:canrrsv@saudia.com) 网址：[www.saudia.com](http://www.saudia.com)

**重要提示:**

- 1) **全程未使用机票**, 若去程或回程发生航变, 受影响的旅客须整张机票操作办理非自愿退票。
- 2) **如机票已部分使用**, 后续航段发生非自愿退票, 按照 NUC 来计算而非减去单程价格。例如 CAN-JED-CMN-JED-CAN, 去程 CAN-JED-CMN 已经使用, 回程 CMN-JED-CAN 发生非自愿, 那么只需减去已使用票价 CAN-JED-CMN 的 NUC, 剩下的 CMN-JED-CAN 的 NUC 价格可退给乘客。

如有任何疑问, 欢迎联系我们!

广州办事处: 020-38692700

邮箱: [canrrsv@saudia.com](mailto:canrrsv@saudia.com)

上海办事处: 021-63410671

邮箱: [chchen@saudia.com](mailto:chchen@saudia.com)

北京办事处: 010-85655903

邮箱: [wzhai@saudia.com](mailto:wzhai@saudia.com)

感谢关注, 顺祝商祺!

**沙特阿拉伯航空公司-广州办事处**

地址: 天河区珠江新城花城大道 85 号高德置地广场 A 座 2905 室, 邮编 510623

电话: (8620) 38692700 传真: (8620) 38692677

广州办公室电邮: [canrrsv@saudia.com](mailto:canrrsv@saudia.com) 网址: [www.saudia.com](http://www.saudia.com)