

韩亚航空自动换票功能上线通知

尊敬的各位代理人：

感谢一直以来对韩亚航空的支持！

自2020年1月15日起，韩亚航空将开通中航信系统票证自动换票功能。

届时代理人可以自行选择相应功能（自动换票，手动换票，改期等）对韩亚航空机票进行改票操作。

运用自动换票功能，系统将自动反映相应运价退改规定，代理人仅需按照系统显示内容进行自动换票即可。

中航信自动换票特别说明：

中航信系统暂不支持残值退还。自动换票过程中如果出现票面差异为负值的情况，暂不允许自动换票。

1. 票面差价负值：当旧航段的价值大于新航段的价值时，会出现票面差价负值

★ 税项负值：当旧航段税金大于新航段税金时，会出现机票税项负值（一般跨国变更起始地或者目的地时会出现）

2. 如何处理负值？

★ 票面差价负值/税项负值：此情况目前TRR 不支持，可选择以下方法进行处理。

方法1：代理人可通过手动换票方式将 REVISED BASE FARE手动改到与 ORIGINAL BASE FARE 一致，

将BASE FARE DIFF/REISSUE FARE DIFF/TFC DIFF 改成0，手动换票（默认乘客放弃退还票面差异与税项差异；正常征收换票手续费；如因此产生纠纷需代理人自行解决）

方法2：退票后重新出票（正常征收退票罚金）

方法3：可联系韩亚航空预订销售中心申请退残值并换票（韩亚航空预订销售中心涉及出票、换票都需额外缴纳100cny直销服务费；运价差异以韩亚航空预订销售中心 office自动计算运价差异为准，在某些特价不适用时可能高于代理人自身计算的差额）

方法3具体流程如下：

| | 流程 | 费用 | 备注 | 补充说明 |
|---|------------------------------|---|--|--|
| 1 | 乘客向代理提交行程变更申请 | | | 1) 基于“代理人出的机票应由代理人负责退改”的规定，我司只受理代理人提交的上述申请。（请代理人先与乘客协商一致后提交相关申请，如因缴纳额外费用产生纠纷应由代理人负责解决） 2) 上诉情况仅限产生FARE差的情况，不包括汇率原因产生的税差。 3) 中航信残值退还功能上线后，此业务即截止。 |
| 2 | 代理受理并按要求更改行程 | | | |
| 3 | 向预订销售中心提交更改申请 | 收取 换票费用+直销服务费 (韩亚航空直销服务费为固定金额100cny/次/张) | 1) 换票费用+直销服务费=可退金额时：直接抵扣 2) 换票费用+直销服务费>可退金额时：需代理人补齐差额 3) 换票费用+直销服务费<可退金额时：差额部分退还至乘客或者代理人支付宝账户中 | |
| 4 | 预订销售中心更改机票 且向代理人发送新的电子行程单 | | | |

如有疑问，请致电韩亚航空预订销售中心咨询。

韩亚航空中国地区总部

20年1月7日