

新加坡酷航：关于酷航中国大陆及港澳与新加坡进出港航班的公告

- BSP代理人

Notice: 20200127

各位尊敬的酷航TR中国区代理人/合作伙伴，

酷航将密切关注事件发展，后续更新，敬请留意酷航官方微博【scoot酷航】！！！！

由于疫情导致的航班变更公告如下：

1. 武汉-新加坡进出港航班退改政策：

以下所示的TR120/121新加坡往返武汉航班已被取消：

航线	航班号	出发	抵达	取消日期
新加坡 - 武汉	TR120	18:55	23:25	2020年1月23日至2月2日
武汉 - 新加坡	TR121	00:40	05:30	2020年1月24日至2月3日

*起飞、降落时间均为当地时间

a) 针对航班取消造成滞留新加坡的旅客，酷航提供以下选项：

- 酷航将安排两班从新加坡飞往武汉天河国际机场的单程航班，分别计划于1月29日和1月30日18点55份从新加坡起飞。请代理人可将PNR告知滞留在新加坡旅客，让旅客自行到酷航官方微博【scoot酷航】置顶信息查看具体详情，并将需求私信留言给酷航；或者联系客服中心进行上述两个航班的重新预定。（代理人可以协助旅客办理，但请确保无重复提交申请）座位数量有限，先到先得！
- 未搭乘上述两架临时航班的旅客，预定时关联邮箱将会收到来自酷航电子邮件的相关自动退款通知，代理人无需提出额外退票申请。

b) 其他正常航班：凡在2020年1月25日0时前购买了酷航武汉-新加坡的进出港航班的旅客，可全额申请退还未使用航段票款和可退税费至原支付渠道。

目前，2020年2月3日(不含TR121航班)与之后新加坡至武汉之间的酷航航班将继续按计划营运。酷航将继续密切关注疫情进展，及时调整航班运行。所有旅客以及员工的健康和安全是我们的首要任务。

2. 中国大陆及港澳-新加坡进出港航班的退改政策（除武汉航班）：

凡在2020年1月25日0时前购买了挂TR二字代码、设计中国大陆及港澳航点的酷航航班（除武汉航班），且航班出发日期在2020年2月29日（含）前的旅客，如果希望更改旅行计划，酷航提供以下选项：

a) 退票： 全额退还未使用航段票款和可退税费至原支付渠道

- b) 日期变更：可改签机票至2020年5月31日前出行，仅收取由日期变更产生的实际票价差额，免除改签手续费
- c) 行程变更：如乘客选择更改至2020年5月31日前其他酷航航线，仅收取由航线变更产生的实际票价差额，免除改签手续费

退改操作方式：

1. 由BSP代理人渠道销售的机票：

- a) 改票：请代理人将机票信息以及所选方案发送邮件至sales@flyscoot.com，酷航客服部将按照先后顺序逐一回复。强烈建议邮件标题写明“BSP机票紧急改票申请”。
- b) 退票：请在2020年5月31日前提提交批量退票申请，填写Refund List表格，[发邮件至 sales@flyscoot.com](mailto:sales@flyscoot.com)。酷航客服将逐一回复。

特此通知！ 请相关代理人配合执行，并感谢各位代理人的理解与支持！让我们携手并进共度难关！

2020年01月27日
新加坡酷航中国区