

关于调整国航客票免费退票规则的提示

尊敬的旅客：

为落实民航局要求，继续做好新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作，协助旅客更好地安排出行计划，现将国航客票免费退票规则调整如下：

一、适用客票

在 2020 年 1 月 28 日 0 点前购买的 999 客票（包括里程奖励客票），且航班为日期在 2020 年 1 月 1 日（含）以后的国航实际承运航班或挂 CA 航班号的代码共享航班。

二、客票处理办法

- 1.客票有效期为自出票之日起一年，符合以上范围的客票只要在航班起飞前提出退票申请，一年有效期内均可办理退票，免收退票手续费，请旅客错峰退票。
- 2.旅客可以通过原购票渠道办理退票，通过国航官网、APP 和微信小程序购买的客票，可以直接登录原订单办理退票。
- 3.国航将密切关注疫情变化，及时调整航班。为有效利用春运期间运力，请各位旅客在航班起飞前提出退票申请。如果已计划取消航班出行，请尽快通过原值机渠道取消值机座位，避免座位资源浪费，保证确有需求的旅客能够出行。

4.此规定即日起生效，原《关于国航客票免费退票的提示》废止。

国航始终把旅客生命安全放在第一位，将及时响应国家相关部门的要求，第一时间为旅客提供服务保障。感谢您的理解和支持！

国航 24 小时服务热线：95583