

## 肯尼亚航空暂停广州航班服务的通知更新和操作说明

符合政策规定内的航班更改, 代理人可自行操作免手续费更改, 需要在 ENDORSEMENT 项标注-CORONA2020。如有票价差需补加。

符合政策规定内的航班退票, 代理人可选择两个方式操作:

1, 简易方法: 代理人自行在系统里做 REFUND, 再 统一填 WAIVER APPROVAL REPORT (见附件 EXCEL 表) +BSP refund form( 填一张即可), 需在 28FEB20 前汇总提交给我。

请代理人正确计算可退金额并及时提交表格, 以避免 ADM 单的产生。

2, 传统方法: 代理人先填妥 BSP Refund Form, 提交给 can.ticketing 肯尼亚航空暂停广州航班服务的通知更新, 待肯航票务组核查后, 代理人再行在系统做退票

其他注意事项:

A, 无论机票改或退, 需要在 2020 年 2 月 29 号前完成, 以避免政策失效。

B, 同时, 只要客人确定不出行, 请代理人及时取消航段, 否则按政策误机手续费需收取。

(建议不晚于航班出发前一天取消)

并务必在 SSR 项填写 “PNR XXL FOR REFUND” 此举为避免总部给客人保护航班到其他航司而导致误机的情况出现。

或如客人暂未能确定出行日期的, 可先取消航段, 并在 SSR 项填写 “PNR XXL FOR REBOOK LATER”