

新加坡酷航：关于中国大陆的航班暂停通知

-BSP/API/Skyagent

Notice: 20200201-V2

各位尊敬的酷航TR中国区代理人/合作伙伴,

所有旅客以及员工的健康和安全是我们的首要任务。酷航将继续密切关注疫情进展。建议所有代理人可通过查看酷航电子邮件、查询航信平台通知或者关注酷航官方微博[scoot酷航]，以便了解最新动态。

自2020年1月30日起，酷航已对中国大陆、香港和澳门航班作出部分调整。从2020年2月8日起，酷航将暂停所有往返于新加坡与中国大陆之间的航班。

1. 中国大陆暂停航班

往返航线	暂停日期
新加坡-武汉	2020年1月23日(含)至3月28日(含) *
新加坡-哈尔滨	2020年2月5日(含)至3月28日(含)
新加坡-杭州	2020年2月5日(含)至3月28日(含)
新加坡-沈阳	2020年2月5日(含)至3月28日(含)
新加坡-西安	2020年2月5日(含)至3月28日(含) *
新加坡-南宁	2020年2月5日(含)至3月28日(含)
新加坡-郑州	2020年2月5日(含)至3月28日(含)
新加坡-宁波	2020年2月8日(含)至3月28日(含)
新加坡-福州	2020年2月8日(含)至3月28日(含)
新加坡-广州	2020年2月8日(含)至3月28日(含)
新加坡-海口	2020年2月8日(含)至3月28日(含)
新加坡-昆明	2020年2月8日(含)至3月28日(含)
新加坡-南京	2020年2月8日(含)至3月28日(含)
新加坡-青岛	2020年2月8日(含)至3月28日(含)
新加坡-天津	2020年2月8日(含)至3月28日(含)
新加坡-济南	2020年2月8日(含)至3月28日(含)
新加坡-南昌	2020年2月8日(含)至3月28日(含)
新加坡-无锡	2020年2月8日(含)至3月28日(含)
新加坡-长沙	2020年2月8日(含)至3月28日(含) *

* 从武汉、西安和长沙出发前往新加坡的航班将暂停至2020年3月29日

2. 中国大陆削减航班班次（2020 年 2 月 1 日至 2 月 7 日）

目的地 (往返)	目前 每周班 次	调整后每周班次		
		航班号	执飞情况	适用日期
新加坡-福州	4 班	TR174/175	周三、周 日	2020 年 2 月 1 日 (含) 至 2 月 7 日 (含)
新加坡-广州	14 班	TR106/107	每日一班	2020 年 2 月 1 日 (含) 至 2 月 7 日 (含)
新加坡-海口	4 班	TR118/119	周四	2020 年 2 月 4 日 (含) 至 2 月 7 日 (含)
新加坡-青岛	6 班	TR186/187	周五	2020 年 2 月 5 日 (含) 至 2 月 7 日 (含)
新加坡-长沙	7 班	TR124/125	周一、周 五	2020 年 2 月 1 日 (含) 至 2 月 7 日 (含) *
新加坡-济南	3 班	TR172/173	周一、周 五	2020 年 2 月 3 日 (含) 至 2 月 7 日 (含)
新加坡-南京	10 班	TR180/181 TR182/183	每日一班	2020 年 2 月 1 日 (含) 至 2 月 7 日 (含)
新加坡-天津	7 班	TR138/139	周二、周 六	2020 年 2 月 1 日 (含) 至 2 月 7 日 (含)

* TR125 长沙-新加坡航班将于 2020 年 2 月 4 日 (二) 和 2020 年 2 月 8 日 (六) 出发。

【以上两种情况处理方案】：

- **【自动退票】**：航班被取消的客票，未使用部分机票将会获得全额自动退款，代理人无需额外申请。通过信用卡支付的代理人将在未来 24 小时内获得退款；对于所有其他付款方式的退款，处理时间较长，请耐心等待。
- **【退票申请】**：在 1 月 29 日 0 时前购买的上述仍**正常执飞**航班的客票，代理人可发邮件至 sales@flyscoot.com 申请退票，未使用部分机票可按原金额 100% 退回至原支付渠道。
- **【日期变更】**：上述情况客票不可日期变更。请退票后，从新购买。

3. 临时部分取消往返新加坡-中国香港和中国澳门的航班

在 2020 年 2 月 1 日至 2020 年 3 月 28 日期间，新加坡-中国香港和新加坡-中国澳门部分航班将被临时取消。如果旅客的航班受到影响，酷航提供：

【处理方案如下】：

- **【日期变更】**：代理人可发邮件至 sales@flyscoot.com，将机票更改至原计划出行日期后的最多 14 天内出发的同航线酷航航班（需视航班座位供应情况而定），无需支付更改手续费及机票价差。

- **【退票申请】**：代理人需发退票申请邮件至 sales@flyscoot.com，未使用部分机票可按原金额 100%退回至原支付渠道。

4. 往返新加坡-中国香港、中国澳门、中国台湾、菲律宾、马来西亚和日本的正常运营航班

凡在 **2020 年 1 月 29 日 0 点**之前购买且出行日期在 **2020 年 2 月 29 日**之前，①由于他国出入境管理条例的限制而暂时无法完成出行的旅客，②或者搭乘正常运营的往返中国香港和中国澳门的旅客，如需调整出行安排，酷航提供：

【处理方案如下】：

- **【行程变更】**：代理人可发邮件至 sales@flyscoot.com，将原机票更改至酷航其他运营航点，且出发日期不晚于 2020 年 5 月 31 日（含）出发的酷航航班（需视航班座位供应情况而定），需支付机票价差，免除更改手续费。
- **【日期变更】**：代理人可发邮件至 sales@flyscoot.com，将原机票更改至不晚于 2020 年 5 月 31 日（含）出发的同航线酷航航班（需视航班座位供应情况而定），需支付机票价差，免除更改手续费。
- **【退票申请】**：代理人需发退票申请邮件至 sales@flyscoot.com，未使用部分机票可按原金额 100%退回至原支付渠道。

5. 新加坡入境/转机最新规定：

凡是购买出行日期在**2020年3月28日之前**，由于新加坡最新入境/转机条例而无法搭乘的旅客，酷航提供：

【处理方案如下】：

- **【退票申请】**：代理人可发邮件至 sales@flyscoot.com 申请退票，未使用部分机票可按原金额 100%退回至原支付渠道。

6. 特别说明：

- **【行程变更】**：变更手续应在航班起飞 4 个小时前操作完成。
- **【退票申请】**：除自动退票外的，退票申请需代理人在2020年5月31日之前发。酷航退款方式为退回原支付渠道，因此代理人销售的机票，酷航**仅接受代理人退票申请**。我们**强烈建议**代理人使用批量退票申请表格，以便更加高效地完成退款工作。
- **【联程航班】**：所有以上政策（退票/改期/改行程）也适用于受影响的联程航段。如前后联程酷航航班不在同一PNR，代理人需向酷航提供支持文件，足以证明为同一客人，且联程受到影响。

- **【各国入境政策】**：请代理人注意各国最新入境政策，避免客人无法登机或转机。
- **【机舱服务】**：自2020年2月2日起，往返中国大陆航班仅提供有限的机上服务，将暂停提供任何餐食饮品以及免税产品售卖服务，但所有旅客将会获得一份免费餐食及饮品，敬请理解。所有预购餐食以及未使用增值服务的相关费用也将随退款申请退至原支付渠道。

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02月01日
新加坡酷航中国区