

国内业务提示

第 2020019 期

瑞丽航空市场销售部

签发人：肖琳

关于下发瑞丽航空航班免收退票费 的业务提示

各销售单位：

针对近期在武汉出现的新型冠状病毒感染的肺炎疫情，为配合疫情控制工作，保障旅客权益，经市场销售部决定，特针对此次特殊医疗事件制定退票规定如下：

一、适用航班日期

2020 年 1 月 1 日（含）起，截止日期另行通知；

二、适用航线

由瑞丽航空实际承运的国内、国际及联程航班；

三、适用旅客类型

2020 年 2 月 11 日 0 时（不含）前购买 299 开头客票，由瑞丽航空实际承运航班的旅客；

四、退票规定

（一）已购买瑞丽航空航班的旅客可至原出票地（旅行社、代理点、网站等）申请全额退票，不收取退票手续费；线上购票的旅客需选择“非自愿退票”项目进行办理；

（二） 为了有效利用春运期间的运力，保障航班运行效率，已购买瑞丽航空航班的旅客应在航班起飞前向原出票地提出退票申请并取消座位；

（三） 符合上述条件的旅客若已在 2020 年 1 月 24 日 0 时前申请自愿退票，现可至原出票地申请相应费用的补退；在瑞丽航空官方网站、瑞航易行 APP 及微网站购票的旅客至瑞丽航空 24 小时客服热线 400 005 9999 申请补退；申请补退的客票，没有座位取消时间的限制；

（四） 符合补退条件的旅客的可以在客票有效期（购票之日起一年内）内办理补退手续；

（五） 由于近期办理退票的旅客人数较多，退款的到账时间将有所延迟。

请各单位遵照执行，做好旅客通知、退票手续办理工作。本文件自下发之日起执行，截止日期另行通知，原国内业务提示 2020（012）关于下发瑞丽航空航班免收退票费的业务提示同时废止。

瑞丽航空有限公司

市场销售部

2020 年 2 月 10 日