

国内业务提示

第 2020 014 期

关于疫情防控期间祥鹏航空针对延期返校 学生实施免费退改的通知

各销售单位：

为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据局发明电要求，为方便学生旅客机票退改，现下发相关票务规定，具体如下：

一、适用范围：自 2020 年 2 月 11 日 0 时起，在此之前已购买航班日期在 2020 年 2 月 11 日（含）至 2020 年 3 月 31 日（含），由祥鹏航空实际承运的国内、国际航班。

二、适用票证：859 票证。

三、适用旅客：学生。

四、退票标准：在航班起飞前，学生旅客凭学生身份证明至原购票渠道办理全额退票业务，不收取退票手续费。在航班起飞前已经取消定座记录的学生旅客，可在客票有效期内原购票地错峰办理免费退票手续。

五、变更标准

(一)学生旅客**在航班起飞前**，凭学生身份证明，可免费变更至 2020 年 3 月 31 日 24 时前同航线同服务等级航班一次，免收票款差价及变更手续费（从低服务等级变更至高服务等级可免收变更手续费，但需支付票款差价）。学生旅客再次提出变更、退票申请，需在客票有效期内依据原客票使用条件办理。

(二)各单位以 OI 换开的方式操作变更，在后续航班相同舱位中订座，EI 项备注：原客票签注信息+XSBG；若无相同舱位，可在同服务等级有空余座的情况下联系呼叫中心 K 位，并在 PNR 中备注：RMK：疫情学生变更。各单位手工修改 FN、FC 等项保持新票票面价与旧票票面价一致。

(三)变更办理地点：祥鹏各直属售票处、呼叫中心。

六、其他

(一)各单位应将旅客身份证、学生身份证明扫描件上传相关系统或复印件上交我司财务，作为结算依据。学生身份证明包括但不限于全日制在读的学籍证明、学生证等加盖公章的可以证明学生身份的证明。

(二)已办理完退票、变更业务的客票，我司不再返还已收取的退票、变更手续费和票款差价。

(三)已购买 G 舱 PTD3 特殊客票，如符合本文第一点适用条件，须回原出票代理处办理免费退票业务，除原出票代理以外的任何单位均不允许办理退款。我司与原出票代理间的退款流程以现行文件为准。

(四)若涉及不正常航班客票保障，按照现行的不正常航班票务规则办理。

请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

特此通知！