

市 场 营 销 部

市部〔2020〕9号

关于为受疫情影响的学生旅客免费办理 退改业务的通知

各单位：

根据民航局要求，为进一步做好新型冠状病毒肺炎防控工作，现将相关学生延迟开学机票特殊退改规定如下：

一、适用范围

（一）适用旅客

大中小学及幼儿园在读学生

（二）适用客票

2020年2月11日0时前购买的，乘机日期为2020年2月11日0时至2020年3月31日24时之间的奥凯航空866客票（包含里程奖励客票），包括奥凯航空实际承运航班及挂BK航班号的代码共享航班。

二、退票及变更规定

（一）变更航班日期

客票有效期内，符合以上适用范围的学生旅客，可在航班起飞前联系奥凯航空直属售票处或致电客户服务热线95307提出申

请，凭学生身份证明免费变更一次至2020年3月31日（含）前相同航程、相同服务等级的奥凯航空航班，不收取变更手续费及票款差额；在航班起飞后提出变更申请，或者申请变更至2020年4月1日0时后的航班，或再次申请变更需按客票使用条件办理。

（二）退票

客票有效期内，符合以上适用范围的学生旅客，可在原航班计划起飞前提出申请，凭学生身份证明前往原购票渠道办理免费退票手续；航班起飞后提出退票申请，需按客票使用条件办理。

三、其他规定

（一）提出免费退改要求的旅客，需出示中国（含港澳地区）学校学生证或加盖学校公章的在校证明，方可办理客票免费退改业务。已经办理自愿变更和自愿退票的客票不再补退。

（二）各单位在办理学生旅客免费退改业务时，需同时上传学生旅客购票时使用的有效身份证件及学生身份证明的照片或扫描件。

本文件自2020年2月11日0时起生效。

特此通知

市场营销部

2020年02月12日印发

打字：苏聪 校对：刘炜熠

（共印1份）