

关于防控疫情相关客票补退政策的通告

各厦航销售代理：

为了全力配合新型冠状病毒肺炎疫情的联防联控工作，现将相关机票特殊处理规定补充如下：

一、适用航班客票

适用厦航 731 票证开具，且由厦航实际承运航班或置挂 MF 厦航航班号代码共享航班客票。

二、补退规定

（一）在 2020 年 1 月 20 日至 1 月 24 日已办理退票，且收取退票费的旅客，均可补退退票费。

（二）在厦航销售代理出票可在原客票有效期内，至原购票销售代理办理补退手续。

三、结算规定

（一）销售代理务必将此豁免及补退政策惠及旅客。该补退票费由代理人预支付给旅客本人，销售代理需保留支付给旅客本人银行卡的支付凭证。

（二）补退必须以电子支付转账的形式支付给乘机旅客，并形成支付明细，明细内必须有乘机旅客的银行卡账号和转账支付

记录，以便我司核实后统一支付。

（三）无境内银行卡账户的旅客，可由其指定代办人持代办人本人身份证和旅客身份证复印件（两者缺一不可），前往就近厦航营业部办理现金退款。

（四）儿童旅客退款仅限退回至同行乘机人的银行卡账户，同行人以儿童编码中备注的成人编码为准。

（五）销售代理人将补退退票费明细交由各地分公司、营业部汇总提交规财部支付流程。

（六）经规财部结算处、客运营销委销售管理处审核该补退票费与原退票在本规定范围内且金额无误后支付给销售代理。

四、违规处罚规定

凡违反本规定未能将此豁免及补退政策惠及旅客，冒用旅客名义冒退从中渔利者，厦航将按《航空旅客运输销售代理协议》《代理人违规行为及处罚标准细则》第 33 条规定给予顶格处罚。

此通告

客运营销委员会
2020 年 1 月 24 日