

2020年03月10日

业务通告

国航(2020)1759

关于国航涉及日本地区航线客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

受疫情影响，日本签证政策及部分航班调整，为协助旅客做好客票服务工作，现将相关客票变更及退票规则通知如下：

1. 购票日期：2020年3月6日（含）前
2. 旅行日期：2020年3月6日（含）至2020年3月31日（含）
3. 适用航线：日本地区航线
4. 变更规定：

（1）变更航程

在客票有效期内提出航程变更申请，变更至2020年3月31日（含）前国航实际承运日本地区东京成田国际机场、或大阪关西国际机场的进出港航班，可免费变更一次，免收变更手续费、子舱位价差、淡旺季价差，再次提出变更

申请，按客票使用条件办理。

（2）变更航班

A. 在客票有效期内提出航班变更申请，变更至 2020 年 6 月 30 日（含）前的国航实际承运航班，可免费变更一次，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差，再次提出变更申请，按客票使用条件办理。

B. 在客票有效期内提出航班变更申请，变更至 2020 年 7 月 1 日（含）至 9 月 26 日（含）之间的国航实际承运航班，首次提出变更申请，免收变更手续费，需收取子舱位差价及淡旺季价差，再次提出变更申请，按客票使用条件办理。

5. 签转规定：不允许签转。

6. 退票规定：在客票有效期内申请退票，免收退票手续费。

7. BSP 客票：不用通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交任何凭证。

8. B2B 客票：在国航 B2B 平台办理退票

（1）航班已变更或取消，退票原因选择“航班延误/取消”，不用提交任何凭证。

（2）航班未取消，退票原因选择“营业部特批”，上传此业务通告，办理退票。

请各销售代理人提示旅客关注国航网站或国航 APP 中的航班动态信息，协助旅客做好客票退改服务，在客票退改办理过程中，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。

