

KC 关于各国及地区往返哈萨克机票通知更新(a)

尊敬的代理人：

根据哈萨克斯坦政府最新通知，将受新冠病毒影响国家分类调整如下：

第 1a 类：中国、伊朗、韩国、意大利

第 1b 类：法国、德国、西班牙

第 2 类：瑞士、英国、荷兰

第 3 类：比利时、瑞典、挪威、印度、伊拉克、菲律宾、美国

入境限制措施：

- 一、禁止 1a 和 1b 类国家公民进入哈萨克斯坦。暂停向这些国家公民发放签证。
- 二、过去 30 天内曾去过 1a 和 1b 类国家的外国公民(哈萨克斯坦公民除外)禁止进入哈萨克斯坦。暂停向这些公民签发签证。
- 三、对于 1a 类和 1b 类国家的公民，禁令有效期从 2020 年 3 月 12 日努尔苏丹时间 0:00 点起(UTC 时间- 2020 年 3 月 11 日 18:00) 生效。
- 四、针对以上第二点和第三点，以下情况例外：
 - 官方和政府代表团；
 - 持有公务和外交护照；
 - 飞行员和机组人员；
 - 虽然是 1a 和 1b 类别国家的公民，但是能居住在其他国家，且能证明在过去 30 天内没有进入 1a 和 1b 类别国家的领土；
- 五、从第 2 类国家入境乘客:进入哈萨克斯坦后在居住地隔离 14 天，并有医疗工作人员通过电话进行观察
- 六、从第 3 类国家入境乘客:进入哈萨克斯坦后由医疗工作人员通过电话进行观察 14 天
- 七、从 1a 和 1b 类国家出发，经哈萨克斯坦中转去往其他国家的乘客，在中转机场将会在单独特定区域中等待直至下一个航班出发。

我司航班机票政策（适用于 3 月 12 日当日及之前所出机票）：

针对第 1a 和 1b 类国家出发或国籍为此类国家的乘客：

1. 改期免收改签费
2. 更改路线/目的地免收改签费，如 fare 变化则多退少补
3. 退票免退票费（或航班出发前取消座位，以后确定日期免 noshow）

针对第 2 类国家出发乘客：

1. 改期免收改签费
2. 更改路线/目的地免收改签费，如 fare 变化则多退少补
3. 退票，申请免费退票，需联系总部客服 customer.experience@airastana.com

针对第 3 类国家出发乘客：

按照正常票规执行

请注意：上述票规不适用中转乘客。

改期须在 EI 项备注：REBOOKDUEVIRUS

更改目的地须在 EI 项备注：REROUTEDUEVIRUS

退票时请在票面 RMK 备注： INVREFVIRUS 或 INVREFCNCL

此外，由于印度从 3 月 13 日至 4 月 15 日停止给所有外国公民派发签证（外交，公务护照除外），因此，针对旅行日期为 3 月 13 日至 4 月 15 日的 ALA-DEL-ALA 航班，我司退改规则如下：

1. 退票免退票费
2. 更改路线/目的地免收改签费，如 fare 变化则多退少补

若有疑问请发邮件至：pek.cto@airastana.com, urc@airastana.com 或致电

北京代表处：010-64651030, 64665067

乌鲁木齐代表处：0991-2822987, 2822983

哈萨克斯坦阿斯塔纳航空公司