

新航业界通告 - 针对疫情及多国入境防疫措施,特殊处理退改签的更新

(* 3月13日 修改版本)

各位尊敬的新航 SQ 及胜安 MI 中国区代理人/旅行社/合作伙伴,

为全力做好疫情联防联控工作,及配合多国出台的入境防疫措施,旅客申请特殊处理此前购买的且旅行日期在 2020 年 1 月 24 日-5 月 31 日之间的新航/胜安航空机票,我司将免费办理退票及改期,不收取任何手续费。相关规则如下:

1. 适用范围:

- 1) 2020 年 3 月 4 日之前(含当日)出票的 SQ 618/MI 629 客票(含里程奖励票);
行程涉及新航 SQ/胜安航空 MI 实际承运航班,和挂 SQ/MI 航班号的代码共享航班(包含相关其他航司及酷航 TR 承运航班),且旅行日期在 2020 年 1 月 24 日-5 月 31 日之间(含当日)。

客票涉及进出中国大陆及港澳航点的行程,确认客人不符合相关国家防疫措施规定,或客人符合规定但仍自愿放弃行程的情况,特殊退改签适用。

- 2) 2020 年 3 月 31 日之前(含当日)出票的 SQ 618/MI 629 客票(含里程奖励票);
行程涉及新航 SQ/胜安航空 MI 实际承运航班,和挂 SQ/MI 航班号的代码共享航班(包含相关其他航司及酷航 TR 承运航班),且旅行日期在 2020 年 2 月 1 日-5 月 31 日之间(含当日)。

客票涉及客人确认不符合相关国家入境防疫措施规定的情况下,特殊退改签适用。

2. 豁免政策:

- 1) 退票: 允许相关所有客票至原购票渠道免费办理退票手续,全额退还票款和可退税费。

已经出行或使用的客票,允许未使用航段的退票(若只是普通往返程的回程退票,可以遵循 1/2 RT 的一半出票票价退还原则)。

需退票旅客请联系原购票渠道退票(旅行社,票务代理,新航网站及直销)。代理人/旅行社的退票处理,请参见如下第 3.点。

- 2) 改期: 相关机票可改期至 2020 年 8 月 31 日前出行,免除改签手续费,但需收取涉及订票舱等升级的票价差额;处理方式参见第 3.点。
- 3) 更改航线: 允许更改,免除手续费,但将收取涉及不同航线及舱等升级产生的票价差额;处理方式参见第 3.点。
- 4) No-show: 预定有效但未办理登机的 no-show 案例,费用不予豁免(涉及特殊案例或理由,请提交新航销售运营部审核批准)

3. 有关退票及改签的操作:

- 1) 相关 FIT 散客票,符合第 1 点“适用范围”的规定,请各位代理商按正常 BSP 票务程序自行操作退票 refund 或改签 rebooking; 新航不再要求任何授权码的填写(务必注意:请提前取消客人预定记录以避免 no-show):

a. 退票 (Refund):

所有新航票价体系中允许退票但收取手续费或完全不允许退票的客票,在不涉及 no-show 的情况下,请在 BSP 退票系统中直接操作退票,不需要填写任何授权码。

b. 改签 (Rebooking):

所有新航票价体系中不允许改签,或允许改签但收取手续费的客票,在不涉及 no-show 的情况下,请代理人在 GDS 系统中直接进行改签 rebooking 操作;在预订记录/机票中不需要填写任何授权码。

并注意,此操作仅限豁免手续费,其他正常的订票舱等升级所涉及差价金额仍需收取。

c. 更改航线 (Reroute):

在原机票不涉及 no-show 的情况下,请代理人在 GDS 系统中直接通过机票换开 reissue 进行更改航线的操作;并且不需要填写任何授权码。

请注意,此操作仅限豁免手续费;涉及到不同航线及订票舱等升级等,仍需收取相关票价差额 ADC。

所有更改航线 reroute，新航不负责航点间的交通费用。

2) 任何问题，请联系如下：

●新航销售运营部(中国区代理人热线)

联系方式: 电话 021-62889191//邮箱 CN_SalesOps@singaporeair.com.sg

3) 相关 GIT 团队票，请各家代理商与旅行社，与新航团队销售部及团队业务管理部联系处理。

特此通知！请配合执行，并感谢各位的理解与支持。共渡时艰，中国加油！

新加坡航空公司中国区
2020 年 3 月 13 日