

南美航空—关于针对新型冠状病毒肺炎情况，机票特殊退改签通知

尊敬的旅业同仁：

关注到中国发生的新型冠状病毒肺炎疫情，为了全力配合中国民航管理局及相关政府部门做好疫情防控工作，南美航空将协助客人免费办理退票及改签业务，具体政策如下：

1. 适用客票：

适用范围：从中国出发，客票开票地在中国且开票日在2020年1月31日(含)之前的机票。此外根据入境限制，出发地为美国(US)，新西兰(NZ)，澳大利亚(AU)，以色列(IL)也特例适用。

适用旅行日期：2020年1月27日至2020年3月31日之间出发的机票。

2. 散客机票改签豁免政策及操作方法：

1) 更改客票：

- 改期：相关机票可免费改期一次，免除改签手续费。更改后的出发日期为出票之日起1年内有效，并需受舱位供应限制，机票有效期亦将作相应调整。
- 改期（更改行程）：视票价差异及机票有效期而定。如允许可免除改签手续费。
- 改签时请在签注栏（Endorsement）备注：**WUH25FEB20**
- 在预定记录中通过OSI项录入：INVOL CHG DUE TO **WUH25FEB20**
- 因国际段航班取消请备注：**WUH25FEB20** INTERLINE TKT XXX-XXXXXXXXXX.

2) 散客机票取消和退票：

- 对于往返武汉(WUH)的出发国际段取消或更改从而无法成行的乘客，不收取任何罚款。
- 对于从中国其他城市出发的国际段取消或更改从而无法成行的乘客，不收取任何罚款。
- 原客票票规中，规定之退票费将被豁免。
- 适用于未使用的机票和电子收费凭证（EMD）
- 退票时请在签注栏备注豁免码：**WUH25FEB20**
- 因国际段航班取消请备注：**WUH25FEB20** INTERLINE TKT XXX-XXXXXXXXXX

No-Show:

以上所有特殊退改签规定只针对未造成No-Show的客票，如造成No-Show，将不予特殊处理退改签。

符合以上条件的散客机票，代理可于OSI项输入豁免代码后于BSP自行办理退票。

如有其他特殊规定，南美航空将另行补充通知，感谢各位的理解与支持。谢谢！