

## KC 关于客票被我司换开后的退票流程

尊敬的代理人：

由于近期航变较多，如遇到客票因航变被我司呼叫中心换开过，请联系 KC 北京或乌鲁木齐办事处恢复原票状态，恢复后，原票即可正常通过 1E 操作退票。

操作此类退票时，请注意以下两点：

1. 如客票因航变被换开后，航班正常但乘客未乘坐，且机票**未在航班起飞前 3 小时完成更改退票状态**，则机票按照航变政策进行非自愿退票，**但需收取误机费**；
2. 如客票因航变被换开后，航班正常但乘客未乘坐，且机票**在航班起飞前 3 小时已完成更改退票状态**，则机票按照航变政策进行非自愿退票，**无需收取误机费**；

若有疑问请发邮件至：[pek.cto@airastana.com](mailto:pek.cto@airastana.com)，[urc@airastana.com](mailto: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