

2020年03月18日

业务通告

国航(2020)1796

关于涉及意大利航线客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

因意大利政府防疫政策调整影响，为做好旅客客票服务，现将相关客票处置规则通知如下：

(一) 意大利-中国大陆国航实际承运航班客票退改规则

1. 适用范围：意大利-中国大陆航班暂停运营期间的客票
2. 购票日期： 不限
3. 旅行日期：2020年1月31日至4月29日
4. 变更规定：

(1) 变更航程：在客票有效期内，变更为2020年4月29日（含）前国航实际承运的中国大陆—欧洲其他通航点的进出港航班，免费变更一次，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价

差，再次提出航程变更申请，按客票使用条件办理。变更为 2020 年 4 月 30 日（含）以后国航实际承运的中国大陆—欧洲其他通航点的进出港航班，按客票使用条件办理。

（2）变更日期：在客票有效期内免费变更一次，再次提出改期申请，变更至 2020 年 6 月 30 日（含）前的航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差；变更至 2020 年 7 月 1 日（含）以后的航班，免收变更手续费，需收取子舱位差价及淡旺季价差。

5. 退票规定：在客票有效期内申请退票，免收退票手续费。

6. 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。

7. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“航班延误/取消”，不用提交任何凭证。

（二）意大利-中国大陆中转联程航班客票退改规则

1. 适用范围：航程涉及意大利各机场进出港的中转联程客票

2. 购票日期：2020 年 3 月 8 日（含）前

3. 旅行日期：2020 年 3 月 8 日（含）至 2020 年 4 月 3 日（含）

4. 变更规定：不能变更航程，在客票有效期内免费变更一次，再次提出改期申请，变更至 2020 年 6 月 30 日（含）前的航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差。变更至 2020 年 7 月 1 日（含）以后的航班，免收变更手续费，需收取子舱位差价及淡旺季价差。

5. 退票规定：在客票有效期内，未办理过客票变更的旅客申请退票，免收退票手续费；已办理过客票变更的旅客再提出退票申请的按客票使用条件办理。

6. BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”，退票原因选择“授权”，提交本业务通告。

7. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“营业部特批”，上传本业务通告，办理退票。

请各销售代理人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。

