

KC 关于受冠状病毒影响的特殊退票方式

尊敬的代理人：

为防止冠状病毒的传播，阿拉木图和努尔苏丹已受政府限制进行封锁，阿斯塔纳航空公司大部分定期航班将暂停至 2020 年 4 月 15 日。因此，由于政府限制或航班暂停的影响不能出行，且旅行日期在 2020 年 3 月 16 日至 2020 年 4 月 15 日期间的机票可以申请全额退还机票费用，无退票费。乘客也可要求更改日期或更改路线至我司 2020 年底之前的其他航班。

受此影响，为进行统一管理，即日起所有销售渠道的机票均需通过以下方式申请退款：

1. 发送英文邮件至 refund@airastana.com

或

2. 官 网 在 线 填 写 退 款 表 ， 链 接：

<https://airastana.com/kaz/en-us/My-Booking/Online-Refund>

由于提交申请的数量巨大，您的申请处理时间可能会有所延迟，请给予理解。

对于 4 月 16 日之后的行程，如需任何操作，请等待总部进一步通知。

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