

关于应对新型冠状病毒疫情免收机票手续费通知 (3月20日更新)

尊敬的各位代理人：

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情的防控工作，落实民航局要求，疫情期间韩亚航空机票退改政策如下：

政策1：

针对2020年1月27日之前(含1月27日)购买的韩亚航空中国(含港澳台)->韩国航线及包含中国(含港澳台)->韩国航线行程的机票(含代码共享航班及里程奖励机票)，自2020年1月24日0时起可免收退票手续费及换票手续费进行变更。

① 适用对象

- 中国(包含港澳台)->韩国始发及到达的机票
- 包含中国(包含港澳台)->韩国航段的转机行程的机票
- 机票为中国(包含港澳台)->韩国以外行程，但持有其他航空公司中国(包含港澳台)->韩国联程航线机票的情况

② 适用日期

- 出发日期：2020年1月24日~9月31日 延长至4月25日
- 退票日期：2020年1月27日前(含1月27日)出票适用

③ 可免收的手续费项目

- 免收机票退票手续费
- 可免收一次机票换票手续费(再次换票需正常收取)
- 免收改机费(需联系韩亚航空更改机票状态后操作退票及改票)
- 免收取消付费座位(EMO)手续费
- 免收GRP INDV RTN费用
- MIN GRP SIZE WAIVER

④ TOUR CODE: OKLHROLS (退票及改票时需输入)

⑤ 注意事项

- 仅限机票有效期内更改行程，行程变更仅限免收退票手续费，如因行程变更产生票价及税金差额，需支付差额后更改
- 已使用机票部分航段，仅退剩余航段时，应扣除已使用航段单程运价(按自愿退票操作)
- 机票为中国(包含港澳台)->韩国以外行程，但持有其他航空公司中国(包含港澳台)->韩国联程航线机票的情况，需提供其他航空公司(包含港澳台)->韩国航线机票凭证
- 已于1月20日~2月24日期间退票了的符合出票适用日期及延长后出发适用日期条件，但已收手续费的情况，请代理人先统计机票号码及申请人联系方式等信息，向各地办事处申请退还手续费

政策2：

因各国入境限制政策而发生的退票及改票行为免收退票手续费及换票手续费。

① 适用对象

- 不符合各国入境条件而必须进行退票或改票的机票
- 含代码共享机票(988-)及里程奖励机票
- *** 各国(或地区)入境管制措施(2020年2月18日基准；政策不断更新中，最终以各国实时政策为准)
- *** 原2020年2月5日起适用的韩国转机政策，自2020年2月17日起再次变更，请代理人务必提前确认新政策以判断是否为转机限制引起的退改。
<https://flyasiana.com/CN/CH/customer/notice/detail?id=OM2002030001195030>
- *** 适用内容：
针对近期由于韩国防疫导致禁止入境中国或入境中国后需自我隔离14天管制措施影响的客票，同样适用该政策。(因疫情影响如有新增出入境限制国家时，同样适用该政策)

② 适用日期

- 申请日期：2020年2月4日~限制解除日
- 出发日期：2020年4月26日~延长至2020年6月30日
- ***限制解除日起，相关政策自动终止

③ 可免收的手续费项目

- 免收机票退票手续费
- 可免收一次机票换票手续费(再次换票需正常收取)
- 免收改机费(需联系韩亚航空更改机票状态后操作退票及改票)
- 免收取消付费座位(EMO)手续费
- 免收GRP INDV RTN费用
- MIN GRP SIZE WAIVER

④ TOUR CODE: OKLHROLS (退票及改票时需输入)

⑤ 注意事项

- 为满足下述情况而必须换开机票的情况，免收运价差异，其他情况产生票价及税金差额，需支付差额后更改
- 1) 为满足访问中国(或访问湖北)后入境他国最短时间条件而变更日期(单纯日期变更；不涉及目的地变更；有同舱预订同舱，无同舱预订可预订最低舱位)
- 2) 为满足入境指定机场条件而变更目的地(单纯目的地变更；有同舱预订同舱，无同舱预订可预订最低舱位)
- 3) 因入境限制而变更日期(单纯日期变更；不涉及目的地变更；全程未使用的机票不适用；有同舱预订同舱，无同舱预订可预订同里程累积率最低舱位)
- 仅限机票有效期内更改行程
- 已使用机票部分航段，入境限制而需要退剩余部分航段时，可退剩余航段MUC对应的运价部分(按非自愿退票操作)
- 需提供相应证明材料，以证明不符合入境条件而需退票或改票

政策3：

因防疫需求无法出行的医务人员所持机票退票及改票免收退票手续费及换票手续费。

留学生因开学日期推迟而发生退票或改票行为免收退票手续费及换票手续费。

医学隔离人员因病无法出行而发生的退票及改票行为免收退票手续费及换票手续费。

① 适用对象

- 适用人员及所需证明材料
- 1) 医学隔离人员(疑似病例、密切接触而被调查人员、有症状人员)
*所需证明材料：诊断书
- 2) 医务人员
*所需证明材料：在职证明、暂缓出行/在岗待命通知书(旅行限制证明等)
- 3) 留学生
*所需证明材料：学生证、开学日期推迟证明
- 4) 前1) 2) 3) 人员家属
*所需证明材料：亲属证明，与1) 2) 3) 人员同行程的PNR
- 含代码共享机票(988-)及里程奖励机票

② 适用日期

- 出票日期：不限
- 出发日期：2020年1月24日~4月25日

③ 可免收的手续费项目

- 免收机票退票手续费
- 可免收一次机票换票手续费(再次换票需正常收取)
- 免收改机费(需联系韩亚航空更改机票状态后操作退票及改票)
- 免收取消付费座位(EMO)手续费
- 免收GRP INDV RTN费用
- MIN GRP SIZE WAIVER

④ TOUR CODE: OKLHROLS (退票及改票时需输入)

⑤ 注意事项

- 因接受隔离而变更日期(单纯日期变更；不涉及目的地变更；全程未使用的机票不适用；有同舱预订同舱，无同舱预订可预订同里程累积率最低舱位)的情况，免收运价差异；其他情况产生票价及税金差额，需支付差额后更改
- 仅限机票有效期内更改行程
- 已使用机票部分航段，因上述情况而需要退剩余部分航段时，可退剩余航段MUC对应的运价部分(按非自愿退票操作)
- 已于1月20日~2月24日期间退票了的符合出票适用日期及延长后出发适用日期条件，但已收手续费的情况，请代理人先统计机票号码及申请人联系方式等信息，向各地办事处申请退还手续费

如有其他疑问，请联系韩亚航空预订销售中心 400-650-8000(工作时间7:00-19:00)咨询。
目前客服电话等待时间较长，请耐心等待。感谢您的支持与理解。

韩亚航空中国地区总部
2020年3月20日