



关于非自愿退票流程更新的通知

尊敬的代理人，

自2020年3月26日起，俄航更新非自愿退票的申请流程如下：

1. 所有原因的非自愿退票，包括且不限于符合200318号文件、航班变更、客人死亡等原因，均须以邮件形式发送申请至bjssales@aeroflot.ru。
2. 邮件名称为代理人名称+非自愿退票申请，如“国旅非自愿退票申请”。
3. 邮件正文须包含每张票的票号、出票日期、出发日期、行程、非自愿退票原因，可以表格形式呈现。
4. 如有在俄航票台换开过的客票，须将新票和原票票号同时标注清楚。
5. 得到俄航回复同意的客票，方可在GDS系统中进行非自愿退票操作。需要在记录里做的备注不可少。
6. 即日起，俄航只接受自申请之日起7天内出发的非自愿退票申请。
7. 每个IATA号每天可发送一次邮件，超过限额的邮件将不被回复。

请代理人严格遵守。如未经允许继续操作非自愿退票，将会被取消出票授权。

另，200318号文件依然有效。符合文件描述条件的客票可申请非自愿退票。

特此通知，感谢各位代理人的理解与支持。

俄罗斯航空公司销售部

2020年3月25日