

新航 SQ 业界通告 -- 涉及客票退改签处理的最新政策

(* 3月28日版本)

各位尊敬的新航 SQ 及胜安 MI 中国区代理人/旅行社/合作伙伴,

请注意,自 3月28日发布之日起,新航及胜安将执行如下最新的客票退改签规则 (并取代之前发布的各版本退改签政策) ;

1. 新航最新退改签政策 (3月28日发布)

1	背景及相关航班	疫情相关, 所有 SQ/MI/TR 航班	疫情相关, 所有 SQ/MI/TR 航班
2	涉及豁免的客票	任何 SQ/MI 机票	任何 SQ/MI 机票
3	相关机票的航点	SQ/MI/TR 全球航点	SQ/MI/TR 全球航点
4	相关机票的出票日期	2020年1月28日之前出票	2020年1月28日至3月15日之间的出票(包含两日期)
5	相关机票的旅行日期	2020年5月31日及之前	2020年5月31日及之前
6	退票 *仅限未使用航段的退票	免费退票,退还未使用部分的票款和可退税费. *已经出行或使用的客票,自3月28日起,不再允许 1/2RT 方式的退票.退票需要按照正常 IATA NUC 方式计算执行.	仅限按照正常客票规则退票. *已经出行或使用的客票,不允许 1/2RT 方式的退票.退票需要按照正常 IATA NUC 方式计算执行.

			*因疫情相关导致的航班取消, 也不提供机票免费全退, 仍需执行客票规则退票; 涉及特殊案例或理由, 请提交新航销售运营部审核批准.
6.1	免除手续费 (退票)	免费退票	不免费; 正常票规
7	改期 *改期后的旅行日期	客票可直接改期;或改为取消留改(无固定日期), 但必须在2021年3月31日前使用	客票可直接改期;或改为取消留改(无固定日期), 但必须在2021年3月31日前使用
7.1	免除手续费 (改期)	免费改期; 免除一次改期手续费; 若有后续再次改期, 代理直接参照票规执行。同时,改期若有价差, 需要收取.	免费改期; 免除一次改期手续费; 若有后续再次改期, 代理直接参照票规执行。同时,改期若有价差, 需要收取.
8	更改航线 *更改航线的价差	需要收取涉及不同航线和订票舱位的价差	需要收取涉及不同航线和订票舱位的价差
8.1	免除手续费 (更改航线)	免费, 但收取价差	免费, 但收取价差
9	No-show	预定有效但未办理登机的 no-show 案例, 费用不予豁免; 涉及特殊案例或理由, 请提交新航销售运营部审核批准	预定有效但未办理登机的 no-show 案例, 费用不予豁免; 涉及特殊案例或理由, 请提交新航销售运营部审核批准

2. 有关退票及改签的具体操作:

2.1 相关 FIT 散客票, 退票/改期/更改航线, **新航不要求任何授权码的填写** (但务必注意: 请提前取消客人预订记录以避免 no-show) 。

2.2 退票:

所有在如上第 1.点 “新航最新退改签政策” 中所列举的符合退票条件的客票,在不涉及 no-show 的情况下,自 3 月 20 日起, 代理人需要通过本地 BSP 的 ASD (Air Service Desk) 系统提交退票申请, 由新航授权批准。

2.3 改期:

所有在如上第 1.点 “新航最新退改签政策” 中所列举的符合条件的客票改期,在不涉及 no-show 的情况下,请代理人在 GDS 系统中直接进行改签 rebooking 操作; 同行程同舱位的情况, 请代理人自行操作无差价手工换开;

请注意,此操作仅限首次改期豁免手续费; 若有后续再次改期,代理直接参照票规执行; 同时其他正常的因不同订票舱等/淡旺季时段所涉及的差价金额仍需收取。

2.4 更改航线:

基于疫情原因所导致的大陆地区多个航点航班调整, 在原机票不涉及 no-show 的情况下,允许代理人协助客人操作客票的更改航线。请代理人在 GDS 系统中直接通过 “机票换开 reissue”的方式进行更改航线的操作;

请注意,此操作仅限豁免手续费; 其他正常的因不同航线/订票舱等/淡旺季时段所涉及的差价金额仍需收取。

所有更改航线 reroute, 新航不负责航点间的交通费用。

3. 若任何问题, 请联系如下:

- 新航销售运营部(中国区代理人热线)

联系方式:电话 021-62889191//邮箱 CN_SalesOps@singaporeair.com.sg

4. 相关 GIT 团队票, 请各家代理商与旅行社与新航团队销售部及团队业务管理部联系处理。

特此通知! 请配合执行, 并感谢各位的理解与支持。共渡时艰, 中国加油!

新加坡航空公司中国区

2020年3月28日