

# 新加坡酷航客票疫情期间退改公告

-BSP/API/Skyagent

(本通知替换之前所有版本)

Notice: 20200427

各位尊敬的酷航TR中国区代理人/合作伙伴,

鉴于目前全球疫情爆发规模,酷航现扩大可退改航班范围至全部航线,具体详情如下。**请代理随时关注酷航官网[www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com)以获取最新信息。**

## 一、疫情期间退改方案:

### 1. 取消航班

【出票日期】: 2020 年 3 月 15 日 (含) 前

【出发日期】: 2020 年 1 月 23 日至 **2020 年 06 月 30 日 (含)**

【适用航班】: 酷航取消航班

【退款方式】: 受航班取消影响的旅客, 可以选择以下两种方式:

- 未使用部分机票可按原金额 100%退回至**原支付渠道**, 退款周期约为 14 周。

或

- 未使用部分机票可按原金额 120%以**代金券**形式退回, 退款周期约为 4-6 周。(不适用于 BSP 渠道)

【操作方式】:

- 符合豁免政策的预定记录所关联或者预留的邮箱, 将收到来自酷航的详细说明电子邮件, 请代理人根据旅客的需求, **尽快**在邮件中点击相应的退款方式。

或

- 通过酷航官网“管理预定”来选择客退款方式。

### 2. 其他受疫情影响航班

【出票日期】: 2020 年 3 月 15 日 (含) 之前

【适用航班】: 正常执飞的酷航航班

【适用旅客】: 受各个国家出行限制的旅客

【出发日期】: 2020 年 1 月 23 日至 **2020 年 06 月 30 日 (含)**

【退款方式】: 上述旅客, 可以选择以下两种方式

- 未使用部分机票可按原金额 100%退回至**原支付渠道**, 酷航审核通过后, 退款周期约为 14 周。

或

- 未使用部分机票可按原金额 120%以**代金券**形式退回, 酷航审核通过后, 退款周期约为 4-6 周。(不适用于 BSP 渠道)



**【行程变更】：**如有未旅行航段，可将原机票更改至酷航其他运营航点，且出发日期不晚于 2021 年 03 月 31 日（含）出发的酷航航班（需视航班座位供应情况而定），仅支付机票价差，免除更改手续费。

**【日期变更】：**如有未旅行航段，可更改至不晚于 2021 年 3 月 31 日（含）出发的同航线酷航航班（需视航班座位供应情况而定），仅支付机票价差，免除更改手续费。

**【操作方式】：**

● **由BSP 代理人渠道（1E 黑屏）销售的机票：**

**客票变更：**

- 请代理人尽早发送变更[申请邮件至 sales@flyscoot.com](mailto:sales@flyscoot.com)，酷航客服部将按照先后顺序逐一回复。
- 变更手续应在航班起飞至少 4 个小时之前操作完成。

**申请退票：**

- [尽早发邮件至 sales@flyscoot.com](mailto:sales@flyscoot.com) 提交退票申请，并提供必要证明文件。
- 未使用航段将按原金额以原付款方式退回。
- 请注意！勿在航信系统 1E 内操作退票。

● **由API 和Skyagent 渠道销售的机票：**

**客票变更：**

- 尽早联系酷航代理人客服热线：86 4000 280 292。
- API 渠道销售的客票也可以通过官网“管理预定”操作。
- 变更手续应在航班起飞至少 4 个小时之前操作完成。

**申请退票：**

- 联系酷航代理人客服热线：86 4000 280 292。
- 或者通过官方网站 <https://help.flyscoot.com/s/email-us> 提交申请，上传必要证明文件。

## **二、常见问题：**

**【退款款项】：**

- 包含机票款、可退税金、未使用的辅营（如行李、餐食和选座）。

**【代金券】：**

- 代金券将发送到预定所留的邮箱地址。
- 自签发日开始12个月有效期。
- 旅客本人使用或新预定联系人为原始旅客。
- 每笔交易最多可使用两张代金券。
- [须在酷航官网 \(www.flyscoot.com\)](http://www.flyscoot.com) 使用。

**【退款方式选择】：**

- 退款方式只能通过收到的邮件或者官网“管理我的预定” 选择一次。
- 若误点，需联系客服热线查看是否可以变更。

**【已收到代金券】：**对于部分取消航班，且已经收到代金券的预定，酷航也将发送退款方式选择邮件。代理人可以根据旅客需求，从新选择退款方式。若选择原支付渠道退款，之前所发代金券将被作废；若仍然选择代金券，酷航将额外发送20% 原票款金额到预定所关联或预留邮箱。

**【原支付渠道已收到退款】：**不可再次变更为代金券。

如有任何问题，请联系酷航代理人客服热线+86 4000 280 292，或发邮件至

[sales@flyscoot.com](mailto:sales@flyscoot.com)进行确认与核查。最终解释权归酷航所有。

请相关代理人配合执行。我们感谢您在这场前所未有的挑战中给予的耐心和理解。同时，请注意安全，确保健康。酷航与您一同期待事态好转，期待不久的将来与您同行。

2020 年 4 月 27 日  
新加坡酷航中国区