

关于通过 ASD 网站提交退票申请的补充通知

尊敬的代理人：

近期我司发现部分通过 ASD 网站提交的退票申请不规范，导致申请被拒绝。现将注意事项列出如下：

1. 计算部分可不填明细，退款总净额和旅客退款额须一致，须为扣除代理费后的净价；
2. 退票原因可使用中文或英文，须填写具体原因，只写非自愿退票的不予批复；
3. 如退票原因为俄航航班取消且起飞日期在 3 月 29 日之前，须提供相关历史记录；
4. 如退票原因为外航航班取消，须在退款原因栏提供相关历史记录；
5. 票号须为 OK 状态，如有被俄航换开过的客票，须在退票原因栏添加新票号；
6. 非自愿退票须符合我司相关文件规定且计算正确，否则即便审批通过也有可能收到罚单。

我司正在加紧处理前期积压的退票申请，预计将在 3-6 个月内处理完。

谢谢代理人的配合。

俄罗斯航空公司销售部

2020 年 5 月 19 日