

国际业务提示

第 2020 008 期

关于更新疫情防控期间祥鹏入境泰国国际航班 免费变更规定的通知

各销售单位：

为落实泰国民航局要求，做好新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作，协助旅客更好地安排出行计划，现更新祥鹏航空入境泰国的国际航班免费变更规则，具体如下：

一、适用范围：

自 2020 年 3 月 11 日起，在 2020 年 6 月 30 日 0 时之前已购买且乘机日期在 3 月 11 日（含）-6 月 30 日（含）间的，由祥鹏航空实际承运入境泰国的国际航班。

（一）单程客票、联程客票、来回程客票、连续客票等在同一运输合同内的多航段客票，其中一段符合上述条件，所有航段均可免费变更；

（二）非联程客票、来回程客票、连续客票等不在同一运输合同内，且各段均为祥鹏航空承运的多航段客票，同时提出变更申请，其中一段符合上述条件，其他在 2020 年 5 月 19 日 0 时之前购买的所有航段均可免费变更。

二、客票处理办法：

(一) 旅客提出变更申请，在客票有效期内：可免费变更至同服务等级航班一次，免收票款差价及变更费（从低服务等级变更至高服务等级可免收变更费，但需支付票款差价）；旅客再次提出变更及退票申请，需依据客票使用条件办理。

(二) 航班变更范围：可变更至 2021 年 1 月 31 日（含）前的航班，但变更后的航班日期需符合原客票的有效期。

(三) 各单位以修改 TKNE 项的方式操作变更，直接在后续航班同舱上订座，并手工修改 TKNE 项，如无相同舱位，可联系呼叫中心 K 位，并在 PNR 中备注：RMK：疫情变更。如外航票证系统无法直接操作变更的请旅客联系原购票地或者票证方。

(四) 旅客提出变更申请办理地点：

我司各直属售票处或呼叫中心办理；代理人所售客票，亦至我司各直属售票处或呼叫中心办理。

三、其它

(一) 若旅客提出的需求超出本文规定的范畴，或旅客有投诉倾向等，各单位可请示事发当日市场部值班员，并按值班员的指示办理。

(二) 如旅客已投诉至品牌服务管理中心，按品牌服务管理中心的工作流程自行处理。

(三) 涉及不正常航班客票保障，按照现行的不正常航班票务规则办理。

请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

特此提示

2020年5月19日