

Ref.KQCN200528

## 肯尼亚航空航班服务变更通知及最新机票条款政策(5月28日更新)

致各代理人：

本通知将替代自 2020 年 1 月 25 日以来所发布的关于航班服务变更及机票条款豁免等一切市场通知，自发布之日起生效。

因新冠肺炎疫情蔓延及各国出入境政策的原因，我司现已暂停广州-曼谷-内罗毕往返航班服务，后续复航日期另行通知。如需订票，请务必先与肯航确认航班情况再作预订。暂停航班服务期间，广州机场肯航值机柜台关闭。

针对出票日期在 2020 年 6 月 30 日或之前、旅行日期在 2020 年 9 月 30 日或之前的所有机票/EMD，请按照以下票务条款执行：

### 一、适用范围：

1. 706 票本，肯尼亚航空(KQ)承运航班；
2. 肯尼亚航空所有航线；
3. 中国大陆境内销售的机票；
4. 原始票面首段行程在 **2020 年 9 月 30 日**或之前、出票日期在 **2020 年 6 月 30 日**或之前。

### 二、变更豁免：

1. 机票在 **2021 年 6 月 30 日**前继续有效；
2. 可在有效期内重新预订至同等或更低票价的航班，免手续费，**更改次数不限**；

3. 换开新票至更低票价的航班，不退差价；
4. 换开新票至更高票价的航班，须补差价；
5. 签转栏(EI 项)及 PNR 加注代码：COVID-19；
6. 涉及更改行程，按系统条款执行；
7. 通过原购票渠道办理。

### 三、退票：

1. 受航班取消影响的乘客可以免退票手续费，其余情况退票收取正常手续费；
2. 须于确认机位的航班起飞（起飞前一小时）前取消机位，误机费不作豁免；
3. 部分使用的机票，按原票规条款计算残值；
4. 残值将通过电子费用凭证（EMD）退还，可于自签发之日起 12 个月内购买肯尼亚境内航段机票，或 **24 个月**内购买肯航国际航段机票使用；
5. **如 EMD 过期（肯尼亚境内 12 月，国际航段 24 个月）且乘客无法实现重新购票**，可申请现金退款，按出票时系统条款执行（现金退款手续需要至少 30 天时间经由肯航总部审批处理）。

### 四、退票/开具 EMD 手续：

1. 通过肯航官方渠道（官网、APP）购买的机票，请登录 <https://www.kenya-airways.com/guest-support/my-refunds/cn/>提交退票申请，或电邮至 [customer.relations@kenya-airways.com](mailto:customer.relations@kenya-airways.com)；
2. 通过肯航飞猪旗舰店、微店购买的机票，请电邮至 [can.ticketing@kenya-airways.com](mailto:can.ticketing@kenya-airways.com)；
3. 通过中国 BSP 由代理人出具的机票，请出票代理人按以下步骤操作：
  - （1）只向 KQ 提交退票申请，不作 1E 系统退票操作；
  - （2）填写 BSP 退票申请，根据是否有航班变动情况，勾选非自愿退票或者自愿退票；
  - （3）以上步骤可批量操作，请联系 KQ 销售代表获取批量操作模板；
  - （4）电邮提交至 [can.ticketing@kenya-airways.com](mailto:can.ticketing@kenya-airways.com)，邮件须抄送对应 KQ 销售代表；
  - （5）KQ 票务核算残值并回复邮件，代理人回复确认并由 KQ 开具 EMD。

如有疑问请电邮至：[customer.relations@kenya-airways.com](mailto:customer.relations@kenya-airways.com)，或致电肯航 24 小时服务热线：+254 20 327 4747。

应新冠疫情变化，我司可能随时调整市场政策，敬请广大乘客及代理人及时留意航信白屏通知及我司推送。

肯尼亚航空公司广州代表处

2020年5月28日