

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: 20200601

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5月25日之前

【出发日期】: 2020年1月23日至2020年07月31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,将收到一封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07月31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，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 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。
- 或者请通过官方网站 <https://help.flyscoot.com/s/email-us> 提交申请，上传必要证明文件。

3. 特殊情况

【情况一】：旅客未实施新加坡政府要求的乘机防护措施，而导致无法登机；

【情况二】：旅客在值机时有发烧或其他新冠病症状，而导致无法登机；

【情况三】：旅客由于身体健康原因无法登机，且须提供航班起飞前三天内医院开具的医学证明。

【出发日期】：2020年6月1日至2020年7月31日（含）

【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**，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 100%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】：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；

或

- 如更改至原航班日期始发后 **14 天之内**，则免除更改手续费和差价。

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）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,重新选择退款方式。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 进行确认与核查。最终退票申请以酷航审核结果为准。

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06月01日
新加坡酷航中国区