

航班变更客票操作须知

尊敬的加航合作伙伴，

您好，

自 2020 年 7 月 13 日起，014 客票更改、换开、退票及留改以此文件内容为准，

客票保护流程请按以下规则进行操作：

➤ 政策及适用条件

- 航班变更发生前出的 014 客票
- 所有运价
- 分开出的 014 客票由于航班变更导致衔接时间小于最短转机时间
- 014 客票中的外航段发生航班变动

➤ 航班变更后可保护的日期范围

停飞航线	自复航之日起 30 天内
北美境内段（包括夏威夷航线）	可更改至原出发日期前后 30 天
国际跨洋段（包括加勒比航线）	可更改至原出发日期前后 30 天
部分使用客票（所有航线）	可更改至原出发日期前后 30 天

➤ 更改费及差价

如行程改期至航班变更后可保护的日期范围内

- 免更改费和相应差价，换开客票的新票票面及运价基础须与原票保持一致

如行程改期至航班变更后可保护的日期范围外

- 免更改费，需收取相应差价，换开客票新票票面及运价基础与新票保持一致

➤ 航班舱位保护范围

经济舱	• M 或以下舱位: 最高可保护至 M 舱 • Latitude (Y 或 B): 最高可保护至 Y 舱
豪华经济舱	• 最高可保护至 O 舱
商务舱	• 最高可保护至 J 舱

全程未使用客票：

- **国际跨太平洋航段**须改至 **AC 实际承运航班**，衔接航段可选择 CA/ZH/NH/BR/OZ/TG /KE/7C/GK 或 CX 实际承运航班
- 换开客票的 EI 项签注栏须标注：**DUE SKCH**
- **非加航段**请选择系统中显示可预订的同舱等最低子舱位进行预订
- 不得更改客票原始发地及目的地

部分使用客票：

- 返程航班可全程保护至 AC/CA/NH/BR/OZ/TG/SQ/KE/7C/GK 或 CX 实际承运航班
- 换开客票的 EI 项签注栏须标注：**DUE SKCH**
- **非加航段**请选择系统中显示可预订的同舱等最低子舱位进行预订
- 不得更改客票原始发地及目的地

➤ 退票

航班变更发生在 2020 年 3 月 18 日 (含) 或之前且航班变更后符合以下条件的可办理

非自愿全退：

- 航班变更时间等于或超过 60 分钟
- 承运航司变更
- 路线或机场变更
- 航班不能当天衔接
- 机型改变导致原舱位等级变更 (例：原商务舱变更成豪华经济舱)
- 部分使用客票可按 NUC 比例分摊计算操作退票
- 确认退票需在航信退票单 waived code 项中输入 :ACUSKEDCHG ; 同时需打印

退票单并手写注明航班变更航班号、原航班日期及路线 (例：AC32 1JUN PEKYYZ) , 自行邮寄回 BSP 结算中心

航班变更发生在 2020 年 3 月 19 日 (含) 或之后

- 不允许非自愿退票
- 如自愿退票以客票票规为准
- 旅客可保留原客票价值并在 24 个月 (以航班变更发生日期为准) 之内使用

➤ 保留客票价值

已保留客票如重新预订以下条件将适用：

- 免更改费
- 如新预订行程的价值低于之前客票价值，差价部分不退
- 如有差价需补齐
- 如有税金差价需补齐 (税金需要分项相减)
- 换开客票的 EI 项签注栏须标注：CV20VL22

最终解释权归加航所有。

2020年7月13日