

关于调整国航涉及新疆航线客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

为做好旅客客票退改服务，现将新疆航线客票处置规定通知如下：

一、适用范围

自2020年7月17日0时（含）起，新疆航线进出港的国航实际承运航班和挂CA航班号的代码共享航班的国航客票。具体通航点包括乌鲁木齐URC、和田HTN、阿克苏AKU、喀什KHG、库车KCA、库尔勒KRL、哈密HMI、伊宁YIN、克拉玛依KRY、石河子SHF。

二、购票日期

2020年7月21日0时（不含）前

三、旅行日期

2020年8月7日（含）至2020年8月20日（含）

四、客票变更

1. 变更航程：不允许，若旅客要求变更航程，建议原客票办理退票后另购新票。

2. 变更航班：

在客票有效期内，首次提出航班变更申请，变更至 2020 年 9 月 24 日 24 时（不含）前的航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差；再次提出变更申请或变更至 2020 年 9 月 25 日 0 时（含）以后的航班，按客票使用条件办理。

五、签转规定

不允许签转。

六、客票退票

1. 在客票有效期内未办理过客票变更，申请退票，免收退票手续费。

2. 在客票有效期内按照（四）办理过客票变更，申请退票，按客票使用条件办理。

3. BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”，退票原因选择“授权”，提交本业务通告。

4. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“营业部特批”，上传本业务通告，办理退票。

七、通知生效时间

本通知自下发之日起生效。符合本通知适用范围，已在 7 月 17 日（含）至 8 月 4 日（含）之间完成退票或变更，收取的手续费可在

原办理渠道申请补退；在本通知生效前已办理退票或变更业务的客票，已收取的手续费不予补退。

请各销售代理人协助旅客做好客票退改服务，在客票退改办理过程中，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。