

新加坡酷航客票疫情期间最新公告

-BSP/API/Skyagent

(本通知替换之前所有版本)

Notice: 20200923

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. 特殊取消航班

【出票日期】: 2020 年 4 月 25 日之前

【适用航班】:

- 2020 年1 月23 日至2020 年4 月26 日(含), 从武汉广州和南京至新加坡的取消航班;
- 2020 年1 月23 日至2020 年4 月25 日(含), 从所有围站点(除武汉、广州和南京)至新加坡(往返)的取消航班;
- 2020 年3 月9 日至2020 年4 月25 日(含), 从新加坡釜达(往返)和首尔(往返)的取消航班;
- 2020 年3 月10 日至2020 年4 月25 日(含), 从新加坡札幌(往返)的取消航班;
- 2020 年3 月19 日至2020 年5 月31 日(含), 从新加坡柏林(往返)的取消航班;
- 2020 年 4 月 19 日 TR264/265, 从新加坡至泗水(往返)的取消航班;
- 2020 年 4 月 19 日 TR274/275/276/277, 从新加坡至雅加达(往返)的取消航班;
- 2020 年 4 月 19 日 TR284/285/288/289, 从新加坡至巴厘(往返)的取消航班;

【退款方式】:

- 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。

【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. 其他取消航班或受疫情旅行限制影响航班

【出票日期】：2020 年 3 月 15 日（含）之前

【适用旅客】：航班取消或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 **12 月 31 日**（含）

【退款方式】：

- 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，免除一次更改手续费。

【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，免除一次更改手续费。

【操作方式】：

- 由BSP 代理人渠道(1E 黑屏)和Skyagent 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](mailto: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 渠道销售的机票：

客票变更：

- 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】：旅客由于未能提供航班起飞前 3 天获得的新馆病毒检测阴性检测报告。

【出发日期】：2020 年 6 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日（含）

【退款方式】：

- 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，免除一次更改手续费。

【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，免除一次更改手续费；

或

- 如更改至原航班日期始发后 14 天之内，则免除一次更改手续费和差价。

二. 直飞入境中国旅客

从2020年8月28日起，所有旅客（包含中国籍），从新加坡始发至中国大陆地区，必须持有核酸检测阴性证明或由中国驻新加坡大使馆出具的带“HS”标识绿色健康码才能登机，6岁以下儿童暂不需要此证明。

作为提交给大使馆的信息，旅客需要进行核算检测。

航班日期	要求
2020年9月11日之后的所有航班	旅客需持有 两张 航班起飞前3日（72小时）以内的核算检测阴性证明才可允许登机。一张提交给新加坡值机人员，另一张需提供给中国海关。

更多信息，请查看[这里](#)。

三. 新加坡转机

搭乘新加坡酷航、新加坡航空以及胜安航空航班的旅客，可以经新加坡转机前往上述三家航司的获批准转机航点。

具体信息，请查看[这里](#)。

酷航最新航班时刻表，请查看[这里](#)。

新加坡航空和胜安航空最新航班时刻表，请查看[这里](#)。

四. 新加坡快速通道

新加坡已与包括中国在内的多国和地区建立了快速通道，最新加入国家为日本和韩国。

具体信息，请查看[这里](#)。

如有任何问题，请联系酷航代理人客服热线+86 4000 280 292，或BSP渠道[机票 可发邮件至sales@flyscoot.com](mailto: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09月23日
新加坡酷航中国区