

首都航空-张丽辉(65047291) 16:11:34

@全体成员

关于非洲和南美洲经里斯本中转赴中国旅客因我司暂停承运退票操作规定

因疫情防控需要，北京首都航空自北京时间 2020 年 10 月 29 日 0 时起暂停承运非洲和南美洲各国始发经里斯本中转赴中国的旅客，相关旅客需在航班起飞前联系原出票地办理退票手续，退票操作规定如下：

一、 适用航线

里斯本=西安航线境外始发单程或往返

二、 适用票证

首航 898 票证

三、 适用航班日期及出票日期

出票日期：适用于 2020 年 11 月 1 日之前购买的客票；

航班日期：适用于 2020 年 10 月 29 日 0 时起所有航班；

四、 非自愿退票

1. 购买外航非洲/南美至里斯本航班及首航里斯本至西安航班联运客票的旅客（即外航航段和首航航段在同一张客票上），因我司暂停承运非洲南美旅客导致旅客无法出行，给予旅客整张客票非自愿全退；

2. 单段分开购买外航非洲/南美洲至里斯本航班及首航里斯本至西安航班的旅客（即外航航段和首航航段不在同一张客票上），因我司暂停承运非洲南美旅客导致旅客无法出行，我司里斯本-西安客票给予旅客非自愿全退；外航客票需要旅客自行联系外航办理退改，并依照外航退改规则操作；

单段分开购买两段航班的旅客，在办理首航里斯本-西安客票全退时，需提供如下材料，以便我司审核旅客是否属于中转联程旅客：

1) 旅客的护照扫描件；

2) 旅客购买外航航班的行程单；

3) 旅客购买外航航班的出票通知信息截图（外航给旅客发的邮件通知、短信通知、APP 推送通知均可）

旅客外航航班与我司里斯本航班中转衔接时间需在 24 小时以内，才能被认定为中转联程旅客；

针对分开购买两段的旅客，旅客退票材料一审环节审批结束，发给二审环节的同时，抄送市场部邮箱至“营销中心国际渠道（yxxzgjyxs@hnair.com）”。

其余退改及审核规则，均参照首航现有客规文件执行。

北京首都航空有限公司

2020 年 10 月 29 日