

关于涉及天津航线、上海（PVG/SHA）国内客票特殊处置方案的通知

各营业部：

为配合做好疫情防控工作的需要，协助行程涉及天津航线、上海（PVG/SHA）航线的旅客更好的安排出行计划，特发布客票特殊处置方案，具体如下：

一、天津航线

1、适用范围

自 2020 年 11 月 10 日 0 时(含)起,凡在 2020 年 11 月 10 日 24 时(不含)前购买或换开的 479 客票（包括里程 奖励客票），行程涉及旅行日期为 2020 年 11 月 8 日（含）至 2020 年 11 月 21 日（含）之间天津进出港深航实际承运航班及挂 ZH 航班号的代码共享航班。

2、退票及变更规则

1) 变更

在客票有效期内，旅客首次提出航班变更申请，可在客票有效期内为其免费变更一次至 2020 年 12 月 31 日（含）之前同航程航班，免收变更手续费、子舱位价差、淡旺季价差。旅客再次提出变更申请或变更至 2020 年 12 月 31 日之后航班须依据客票使用条件办理。

2) 退票

在客票有效期内，可为旅客办理非自愿退票，免收退票手续费。已按上述原则办理过变更的客票如申请退票需按客票使用条件办理。

二、上海（PVG/SHA）

1、适用范围

自 2020 年 11 月 10 日 0 时(含)起,凡在 2020 年 11 月 10 日 24 时(不含)前购买或换开的 479 客票(包括里程奖励客票),行程涉及旅行日期为 2020 年 11 月 9 日(含)至 2020 年 11 月 22 日(含)之间上海(PVG/SHA)进出港深航实际承运航班及挂 ZH 航班号的代码共享航班。

2、退票及变更规则

1)变更

在客票有效期内,旅客首次提出航班变更申请,可在客票有效期内为其免费变更一次至 2020 年 12 月 31 日(含)之前同航程航班,免收变更手续费、子舱位价差、淡旺季价差。旅客再次提出变更申请或变更至 2020 年 12 月 31 日之后航班须依据客票使用条件办理。

2) 退票

在客票有效期内,可为旅客办理非自愿退票,免收退票手续费。已按上述原则办理过变更的客票如申请退票需按客票使用条件办理。

三、变更航程及签转

不允许变更航程及签转。上述时间均为当地时间。

请各营业部及时通知代理人按规此规定执行,做好旅客后续保障工作。