

## 关于应对新型冠状病毒肺炎疫情免收机票手续费通知（11月04日更新）

尊敬的各位代理人：

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作，落实民航局要求，疫情期间韩亚航空机票退改政策如下：

### 政策 1：

针对 2020 年 1 月 27 日之前（含 1 月 27 日）购买的韩亚航空中国（含港澳台）<->韩国航线及包含中国（含港澳台）<-> 韩国航线行程的机票（含代码共享航班及里程奖励机票），

自 2020 年 1 月 24 日 0 时起可免收退票手续费及换票手续费进行变更。

#### ◎ 适用对象

- 中国（包含港澳台）<-> 韩国始发及到达的机票
- 包含中国（包含港澳台）<-> 韩国航段的转机行程的机票
- 机票为中国（包含港澳台）<->韩国以外行程，但持有其他航空公司中国（包含港澳台）<->韩国联程航线机票的情况

#### ◎ 适用日期

- 出发日期：2020 年 1 月 24 日 ~ 3月31日 延长至 4 月 25 日
- 出票日期：2020 年 1 月 27 日前（含 1 月 27 日）出票适用

#### ◎ 可免收的手续费项目

- 免收机票退票手续费
- 可免收一次机票换票手续费（再次换票需正常收取）
- 免收误机费（需联系韩亚航空更改机票状态后操作退票及改票）
- 免收取消付费座位（EMD）手续费
- 免收 GRP INDV RTN 费用
- MIN GRP SIZE WAIVER

#### ◎ TOUR CODE：OKLHROLS（退票及改票时需输入）

#### ◎ 注意事项

- 仅限机票有效期内更改行程，行程变更仅限免收改票手续费，如因行程变更产生票价及税金差额，需支付差额后更改
- 已使用机票部分航段，仅退剩余航段时，应扣除已使用航段单程运价（按自愿退票操作）
- 机票为中国（包含港澳台）<->韩国以外行程，但持有其他航空公司中国（包含港澳台）<->韩国联程航线机票的情况，需提供其他航司中国（包含港澳台）<->韩国航线机票凭证
- 已于 1 月 20 日之后退票或换票了的符合上述出票日期及延长后出发日期等各项条件，但已收手续费的机票，请代理人先统计机票号码及申请人联系方式等信息，向各

**政策 2:**

因各国入境限制政策而发生的退票及改票行为免收退票手续费及换票手续费。

◎ 适用对象

- 不符合各国入境条件而必须进行退票或改票的机票
- 含代码共享机票（988-）及里程奖励机票

\*\*\* 各国（或地区）入境管制措施（政策不断更新中，最终政策以各国实时政策为准）

\*\*\* 原 2020 年 2 月 5 日起适用了的韩国转机政策，自 2020 年 2 月 17 日起再次变更，请代理人务必提前确认新政策以判断是否为转机限制引起的退改。

<https://flyasiana.com/C/CN/CH/customer/notice/detail?id=CM202002030001195030>

\*\*\* 追加内容:

针对近期由于韩国疫情导致禁止入境中国或入境中国后需自我隔离 14 天管制措施影响的客票，同样适用该政策。（因疫情影响如有新增出入境限制国家时，同样适用该政策）

◎ 适用日期

- 出票日期: ~ 2020 年 6 月 30 日
- 出发日期: ~ ~~2020 年 10 月 31 日~~ 延长至 2020 年 12 月 31 日

\*\*\*限制解除日起，相关政策自动终止

◎ 可免收的手续费项目

- 免收机票退票手续费
- 可免收一次机票换票手续费（再次换票需正常收取）
- 免收取消付费座位（EMD）手续费
- 免收 GRP INDV RTN 费用
- MIN GRP SIZE WAIVER

◎ TOUR CODE: OKLHROLS（退票及改票时需输入）

◎ 注意事项

-为满足下述情况而必须换开机票的情况，免收运价差异；其他情况产生票价及税金差额，需支付差额后更改

1) 为满足访问中国（或访问湖北）后再入境他国最短时间条件而变更日期（单纯日期变更；不涉及目的地变更；有同舱预订同舱，无同舱预订可预订最低舱位）

2) 为满足入境指定机场条件而变更目的地（单纯目的地变更；有同舱预订同舱，无同舱预订可预订最低舱位）

3) 因入境限制而变更日期（单纯日期变更；不涉及目的地变更；全程未使用的机票不适用；有同舱预订同舱，无同舱预订可预订同里程累积率最低舱位）

- 仅限机票有效期内更改行程
- 已使用机票部分航段，因入境限制而需要退剩余部分航段时，可退剩余航段 NUC 对应的运价部分（按非自愿退票操作）
- 需提供相应证明材料，以证明不符合入境条件而需退票或改票

### 政策 3:

因防控需求无法出行的医务工作者所持机票退票及改票免收退票手续费及换票手续费。

留学生因开学日期推迟而发生退票或改票行为免收退票手续费及换票手续费。

医学隔离人员因病情无法出行而发生的退票及改票行为免收退票手续费及换票手续费。

#### ◎ 适用对象

-适用人员及所需证明材料

1) 医学隔离人员（疑似病例，密切接触而被调查人员，有症状人员）

\*所需证明材料：诊断书

2) 医务工作者

\*所需证明材料：在职证明，暂缓出行/在岗待命通知书（旅行限制证明等）

3) 留学生

\*所需证明材料：学生证，开学日期推迟证明

4) 前 1) 2) 3) 人员家属

\*所需证明材料：亲属证明，与 1) 2) 3) 人员同行程的 PNR

-含代码共享机票（988-）及里程奖励机票

#### ◎ 适用日期

-出票日期：~2020 年 6 月 30 日

-出发日期：2020 年 1 月 24 日 ~ ~~2020 年 10 月 31 日~~ 延长至 2020 年 12 月 31 日

#### ◎ 可免收的手续费项目

-免收机票退票手续费

-免收一次机票换票手续费（再次换票需正常收取）

-免收取消付费座位（EMD）手续费

-免收 GRP INDV RTN 费用

-MIN GRP SIZE WAIVER

#### ◎ TOUR CODE: OKLHROLS（退票及改票时需输入）

#### ◎ 注意事项

-因接受隔离而变更日期（单纯日期变更；不涉及目的地变更；全程未使用的机票不适用；有同舱预订同舱，无同舱预订可预订同里程累积率最低舱位）的情况，免收运价差异；其他情况产生票价及税金差额，需支付差额后更改

-仅限机票有效期内更改行程

-已使用机票部分航段，因上述情况而需要退剩余部分航段时，可退剩余航段 NUC 对应的运价部分（按非自愿退票操作）

-已于 1 月 20 日之后退票或换票了的符合上述出票日期及延长后出发日期等各项条件，但已收手续费的机票，请代理人先统计机票号码及申请人联系方式等信息，向各地办事处申请退还手续费

#### 政策 4:

因日前中国驻部分国家使馆发布通知，将实施登机前 48 小时内核酸（PCR）及血清 IgM 抗体检测阴性证明登机措施。

据此，自该国实施相关政策后出发经韩国转机的中外乘客，需在出发地进行第一次检测，来韩国后进行第二次检测，否则无法登机。

由此无法出行而发生的退票及改票行为免收退票手续费及换票手续费。

#### ◎ 适用对象

-适用人员及所需证明材料

1) 中国驻出发地国家使领馆开始实施“在转机地进行第二次核算检测”政策

2) 仅限转机航线，非联程机票出票（即分离出票）需留存所有航段机票信息，以备后续审查时使用

- 韩亚航空（988STOCK）国际线有偿机票（含代码共享航班）及里程奖励机票

#### ◎ 适用日期

-出票日期：~20 年 11 月 10 日

-出发日期：以中国驻出发地国家使领馆发布的“在转机地进行第二次核算检测”政策实施日期开始~20 年 12 月 31 日

-例：美国出发 2020 年 11 月 6 日起。

#### ◎ 可免收的手续费项目

-免收机票退票手续费

-可免机票换票手续费

#### ◎ TOUR CODE: OKLHROLS（退票及改票时需输入）

#### ◎ 注意事项

-仅限机票有效期内更改行程

-已使用机票部分航段，因上述情况而需要退剩余部分航段时，可退剩余航段 NUC 对应的运价部分（按非自愿退票操作）

如有其他疑问，请联系韩亚航空预订销售中心 400-650-8000 咨询。

目前客服电话等待时间较长，请耐心等待。感谢您的支持与理解。

韩亚航空中国地区总部

2020年11月4日