

## 业务通告

国航(2020)2358

# 关于调整国航涉及上海（PVG/SHA）航线国内客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

为配合当地做好疫情防控工作，协助旅客做好客票退改服务，现将上海（PVG/SHA）航线客票处置规定通知如下：

### 一、适用范围

上海（PVG/SHA）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。

### 二、购票日期

2020 年 11 月 21 日 24 时（不含）前

### 三、旅行日期

2020 年 11 月 20 日（含）至 2020 年 12 月 4 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 2021 年 1 月 10 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 2021 年 1 月 11 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“特殊退票”，上传本业务通告，办理退票。

如国航航班发生变更、延误或取消，按国航不正常航班客票规定办理退票。B2B 客票退票，国航 B2B 平台退票原因选择“航班延误/

取消”，不用提交任何凭证；BSP 客票退票，不用通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交任何凭证。

## 七、通知生效时间

本通知自 2020 年 11 月 21 日 0 时（含）起生效。符合本通知适用范围的客票，已在 11 月 20 日（含）至 11 月 21 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。不符合本通知适用范围的客票，已办理退票或变更业务所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。