

国内业务提示

第 2020 044 期

市场营销部收益管理中心

签发人：康春建

关于重新下发疫情防控期间祥鹏航空涉及成都进出港国内航班票务处理规定的通知 (适用航班日期延期，对外版)

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据成都疫情防疫政策，经研究决定，特下发已购祥鹏航空涉及成都进出港国内航班票务处理规定的通知，具体内容如下：

一、适用范围

(一) 适用范围：在 2020 年 12 月 7 日（含）之前已购买且乘机日期为 2020 年 12 月 7 日（含）至 2021 年 1 月 5 日（含）的成都进出港国内客票。

(二) 适用航班：由祥鹏航空实际承运的成都进出港航班（含经停、含祥鹏航空为市场方的代码共享航班）。

二、适用票证：

859 票证以及使用非 859 票证互售的 8L 国内航班客票。

三、操作标准：

(一) **退票标准：**在客票有效期内且在航班起飞前已取消订座的客票，旅客可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。

(二) **改期标准：**在航班起飞前已取消订座的客票，在客票有效期内：

1. 变更至非特殊日期段可免费变更至同航线、同舱位一次；

2. 变更至特殊日期段，免收变更手续费，如产生票款差额需补齐；

3. 从低服务等级变更至高服务等级可免收变更手续费，如产生票款差额需补齐；

4. 特殊日期段：

暑运时间段：每年7月1日-8月31日；

国庆时间段：每年9月28日-10月9日；

春运时间段：每年农历腊月十六至正月二十五。

5. 如旅客再次提出变更及退票申请，需在客票有效期内联系原出票地按多等级舱位执行收取相应费用，免费行李额度、餐食等旅客权益按原客票执行。各销售单位在处理此类已免费改期客票退票、变更时需查看客票是否免费改期，如已免费改期过则需按自愿退票、变更处理。

(三) 原则上已提交退票、变更申请的客票，不再返还已收取的退票、变更手续费和票款差价，但2020年12月7日（含）起提交退票申请的客票，可申请补退。

四、办理地点：

(一) 免费变更仅限我司各直属售票处、呼叫中心办理。

(二) 免费退票可通过原出票地点办理。

五、其它

(一) 如所有航段均为祥鹏航空承运，且其中有一段符合免费退票、变更申请的，在 2020 年 12 月 7 日（含）前购买的其他航段，均可按上述“操作标准”办理免费退票、变更手续（不在同一张客票填开的同样适用）。

(二) 各销售单位在办理祥鹏航空航班相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座位。若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。

本文件自 2020 年 12 月 7 日起生效，原祥鹏航国内业务提示(2020)040-关于下发《祥鹏航空涉及疫情中高风险地区旅客免费变更、退票》的业务提示（对外版—成都地区）同时作废。请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

特此提示