

业务通告

国航(2020)2451

关于国航涉及新疆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，协助受新疆疫情影响旅客更好地安排出行计划，现将客票处置规定通知如下：

一、适用范围

在 2020 年 12 月 15 日 24 时（不含）前购买或换开的 999 国内客票（包括里程奖励客票），行程为下述情况之一：

（一）旅客客票行程涉及旅行日期为 2020 年 12 月 12 日（含）至 2020 年 12 月 29 日（含）之间新疆进出港国航实际承运航班和挂 CA 航班号的代码共享航班，具体通航点包括乌鲁木齐 URC、和田 HTN、阿克苏 AKU、喀什 KHG、库车 KCA、库尔勒 KRL、哈密 HMI、伊宁 YIN、克拉玛依 KRY、石河子 SHF。

（二）旅客实际旅行行程且可以提供旅行（或入住）日期为 2020 年 12 月 12 日（含）至 2020 年 12 月 29 日（含）期间涉及新疆的与国航客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票、大巴票或新疆的酒店预订单。

二、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。

三、签转规定

不允许签转。

四、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(二)办理过客票变更,申请退票,按客票使用条件办理。

3. 旅客客票行程涉及新疆

(1) 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。

(2) 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。

4. 旅客实际旅行行程涉及新疆

(1) BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交旅客涉及新疆的与国航客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票、大巴票或新疆酒店预订单扫描件，退票原因选择“授权”。

(2) B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传旅客涉及新疆的与国航客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票、大巴票或新疆酒店预订单扫描件，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。

五、通知生效时间

本通知自 2020 年 12 月 15 日 0 时（含）起生效。符合本通知适用范围的客票，已在 12 月 12 日（含）至 12 月 16 日（含）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。