

湖南航空股份有限公司

营销委员会文件

湖航营销委〔2020〕021号

关于发布湖南航空涉及成都地区客票 处理办法的通知

各销售单位：

为进一步做好新冠疫情联防联控工作，最大程度协助广大旅客更好安排出行计划，现对已购买湖南航空涉及成都进出港航班客票的旅客，处理办法如下：

一、适用范围：

在2020年12月7日0时（不含）前购买，旅行日期在2020年12月7日0时（含）至2020年12月21日24时（含）之间。行程为成都进出港，湖南航空实际承运（航班号以A6开头、票

号 389 开头) 航班。

二、客票处理办法

- 1、旅行日期为 2020 年 12 月 7 日-2020 年 12 月 8 日的客票，可在客票有效期内至原购票渠道提出非自愿退票申请，不收取退票手续费。
- 2、旅行日期为 2020 年 12 月 9 日-2020 年 12 月 21 日的客票，在原航班计划起飞时间前成功取消座位，于客票有效期内通过原购票渠道提出非自愿退票申请，可免收退票手续费，全额退还票款。
- 3、在原航班计划起飞时间前提出改期申请，客票有效期内可免费变更至航班日期为 2021 年 1 月 10 日(含)前的湖南航空实际承运的航班。免费更改一次不收取任何费用，再次变更需按客票使用规定执行。
- 4、此前已提交自愿变更或退票的客票不再进行补退。

三、退票旅客咨询渠道

1. 原购票渠道。
2. 湖南航空客服热线 4008337777 或湖南航空微信公众号(湖南航空)

湖南航空将持续关注疫情进展，及时采取有力措施，为广大旅客的出行提供全方位服务保障。

特此通告

