

国内业务提示

第 2021016 期

瑞丽航空市场销售部

签发人：肖琳

关于下发瑞丽航空春运期间客票免费退改的业务提示

各销售单位：

为贯彻落实国务院办公厅《关于切实做好疫情常态化防控形势下客票退改服务工作的通知》精神，响应国家合理有序引导群众就地过年的号召，降低疫情传播风险，保障旅客权益，经市场销售部决定，特制定春运期间退票及改期规定如下：

一、适用范围

凡在 2021 年 1 月 27 日 0 时（不含）前购买或换开的 299 国内或国际客票，符合下述情况之一的：

（一）客票行程涉及旅行日期为 2021 年 1 月 28 日（含）至 2021 年 2 月 3 日（含）之间瑞丽航实际承运的国内及国际航班和挂 DR 航班号的代码共享航班，旅客自 2021 年 1 月 27 日 0 时（含）起至航班起飞前提出退改申请的；

（二）客票行程涉及旅行日期为 2021 年 2 月 4 日（含）至 2021 年 3 月 8 日（含）之间瑞丽航实际承运的国内及国际航班和挂 DR 航班号的代码共享航班，旅客自 2021 年 1 月 27 日 0

时（含）起至航班起飞前 7 天提出退改申请的；

（三） 同一或连续票号的均为瑞丽航实际承运的联程航班，其中一段符合本文免费退改的适用条件，其他航段同时办理退票或变更，可按本规定免费办理。

二、变更及退票规则

（一）变更

在客票有效期内，可至原出票地（旅行社、代理点、网站等）免费办理一次非自愿变更航班日期，变更至 2021 年 3 月 27 日 24 时（不含）前的航班，免收变更手续费及舱位差价。再次变更或变更至 2021 年 3 月 28 日 0 时（含）以后的航班，需依据客票使用条件办理，收取相应手续费。

（二）退票

在客票有效期内，且在航班起飞前已取消订座的机票，可至原出票地（旅行社、代理点、网站等）办理非自愿退票，免收退票手续费。已按上述原则办理过变更的客票或未在航班起飞前未取消订座的客票，需按客票使用条件办理，收取相应手续费。

（三） 线上购票的旅客需选择“非自愿退票”项目进行办理；代码共享航班需至出票方办理相关手续。

（四） 不允许变更航程、承运人。如需变更航程或承运人，需原客票办理退票后另购新票。

（五） 2021 年 1 月 27 日 0 时（不含）前已办理自愿退票、自愿变更业务的客票，不再补退已收取的相关费用。

（六）因疫情导致可能存在退票积压处理较慢的情况，退款的到账时间将有所延迟，为了方便旅客出行，建议优先选择免费变更服务。

本文件自下发之日起执行，请各单位遵照执行，做好旅客解释、退改手续办理工作。

瑞丽航空有限公司

市场销售部

2021 年 1 月 26 日