

关于做好 2021 年春运期间 客票退改工作的通告

厦航各销售代理：

根据中国民用航空局《关于做好春运期间民航机票免费退改工作的通知》（局发明电〔2021〕213号），为响应国家合理有序引导群众就地过年的号召，最大限度减少人员流动，切实降低疫情传播风险，经研究决定，制定 2021 年春运期间客票特殊豁免政策如下：

一、适用客票

在 2021 年 1 月 26 日（含）前购买（或换开）厦航实际承运航班及置挂 MF 航班号的代码共享航班，且乘机日期为 2021 年 1 月 28 日（含）至 2021 年 3 月 8 日（含）的使用厦航 731 票证开具的国内客票。

二、退票及变更规则

符合下列情况的客票，使用客票换开方式可免费变更一次至 2021 年 3 月 27 日（含）之前相同航程、相同物理舱位的航班，免收变更手续费，不收取舱位差价（客票签注栏 EI 备注：INVOL/CAAC2101）；或免费退票，不收取退票手续费：

(一) 乘机日期在 2021 年 1 月 28 日 (含) 至 2021 年 2 月 3 日 (含) 的旅客, 自 2021 年 1 月 27 日 0 时起至航班计划起飞时间之前提出退票或变更申请的客票;

(二) 乘机日期在 2021 年 2 月 4 日 (含) 至 2021 年 3 月 8 日 (含) 的旅客, 自 2021 年 1 月 27 日 0 时起至航班计划起飞时间前 7 天 (168 小时) 之前提出退票或变更申请的客票。

(三) 下列情况的客票, 须按原票价适用条件办理:

1. 已免费变更一次后, 再次变更的客票;
2. 申请变更至 2021 年 3 月 28 日 (含) 之后的客票;
3. 未在规定时间内提出退票或变更申请的客票;
4. 申请签转及变更航程。

三、代理人职责

请厦航销售代理做好旅客解释工作, 为旅客妥善办理变更、退票; 为避免退票退款延迟, 如客票符合本次豁免政策范围, 建议旅客在规定时间之前先取消航班订座, 均可在客票有效期内办理退票。

对未按厦航规定执行、变相牟利或导致旅客投诉影响厦航声誉的代理将给与严厉处罚。

本通告政策自 2021 年 1 月 27 日 0 时起生效。符合本通告适用范围的客票, 已在 2021 年 1 月 27 日 0 时前已申请退票或变更的旅客, 不补退变更及退票手续费。未尽事宜, 按原票价适用条件办理。

此通告。

客运营销委员会
2021年1月26日
