



桂林航空有限公司

Air Guilin Co., Ltd.

文件编号 DOCUMENT NO. GT-S&M-Notification-2021-015

密 级 CONFIDENTIALITY 公开

关于下发春运期间桂林航空国内航班客票免费变更、退票 的业务通告

签发时间	2021 年 1 月 27 日		签发人	邢诒栋
通告类型	■阅知 ■落实 □传达 □反馈		联系人	薛银川
发布范围	主送	桂林航空呼叫中心、桂林航空签约 BSP 代理人		
	抄送	桂林航空市场营销部、桂林航空财务部		
通告内容	各销售单位： 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，切实减低疫情传播风险，经研究决定，现下发春运期间桂林航空国内航班客票票务处理规定，具体内容如下： 1 适用条件 1.1 适用出票日期：2021年1月27日0时之前； 1.2 适用航班日期：2021年1月28日(含)至2021年3月8日(含)； 1.3 适用航班：由桂林航空实际承运的航班； 1.4 适用票证：730 票证以及使用非 730 票证互售的桂林航空航			

班客票。

2 客票处理规定：

2.1 客票有效期内退票

2.1.1 乘机日期在2021年1月28日（含）至2021年2月3日（含）的客票，在航班起飞前已取消订座记录，自2021年1月27日0时起可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费；在航班起飞前未取消订座记录的客票，依据原客票适用条件办理退票业务；

2.1.2 乘机日期在2021年2月4日（含）至2021年3月8日（含）的客票，在航班起飞前 7 天已取消订座记录，自2021年1月27日0时起可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费；在航班起飞前 7 天未取消订座记录的客票，依据原客票适用条件办理退票业务；

例：旅客在2021年1月26日购买了2021年3月8日客票，在2021年3月1日（含）前取消客票订座记录，**自2021年1月27日0时起**申请退票，可免费退票。

2.2 客票有效期内变更

2.2.1 乘机日期在2021年1月28日（含）至2021年2月3日（含）的客票，在航班起飞前已取消订座记录，自2021年1月27日0时起提出变更，可免费变更至2021年3月27日（含）之前同航线航班一次；如按照以上原则办理过客票变更后旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理；在航班起飞前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务；

2.2.2 乘机日期在2021年2月4日（含）至2021年3月8日（含）的客票，在航班起飞前 7 天已取消订座记录，自2021年1月27日0时

	起提出变更，可免费变更至2021年3月27日（含）之前同航线航班一次；如按照以上原则办理过客票变更后旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理；在航班起飞前7天未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务； 2.2.3 变更操作流程： 2.2.3.1 各单位以 OI 换开的方式操作变更，并在后续航班相同舱位订座，若无相同舱位，可在有空余座位的情况下联系呼叫中心 K 位，同时在 PNR 中备注：“SSR CKIN GT YQBG HK1/PN”、手工修改 FN、FC 等项保持新票票面价与旧票票面价一致，EI 项打印：原客票限制条件，YQBG； 2.2.3.2 代理人所售客票，可至我司呼叫中心、授权售票柜台、不正常航班处理小组办理； 2.3 客票有效期内签转：按原客票适用条件办理。 2.4 2021 年 1 月 27 日 0 时前已申请退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。 3 多航段客票处置规定： 3.1 所有航段均由 GT 承运的联程客票/来回程客票/连续客票，且其中一段符合本文疫情免费退改的适用条件： 3.1.1 各航段同时办理退票或变更业务的，则未使用航段均可按本文规定免费办理； 3.1.2 各航段未同时办理退票或变更业务的，则符合本文条件的
--	--

	未使用航段可办理免费退改，其他未使用航段按订座舱位适用条件办理； 特此通知
注意事项	本通知无需加入手册。