

湖南航空股份有限公司

营销委员会文件

湖南航空关于春运期间客票 免费改期退票的通知

各销售单位：

为积极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，认真贯彻落实《关于做好疫情常态化防控形势下客票退改服务工作的通知》和中共中央办公厅、国务院办公厅下发《关于做好人民群众就地过年

服务保障工作的通知》精神，根据中国民航局《关于做好春运期间民航机票免费退改工作的通知》要求，湖南航空现针对春运期间客票免费退改规定通知如下：

一、 适用范围：

凡在 2021 年 1 月 27 日 0 时前购买，乘机日期在 1 月 28 日(含)至 3 月 8 日(含)之间，旅客所购客票为湖南航空实际承运(航班号以 A6 开头、票号 389 开头) 航班。

二、 客票处理办法

1、 乘机日期在 1 月 28 日(含)至 2 月 3 日(含)期间的旅客：

(1) 自 1 月 27 日 0 时起至原航班起飞前，通过原购票渠道提出非自愿退票申请并成功取消座位，可免收退票手续费。

(2) 自 1 月 27 日 0 时起至原航班起飞前提出改期申请，客票有效期内可免费变更一次至 2021 年 6 月 30 日(含)前的航班，不收取任何费用；再次变更或变更至 2021 年 6 月 30 日以后的航班，需依据湖南航空客票使用条件办理。

2、 乘机日期在 2 月 4 日(含)至 3 月 8 日(含)的旅客：

(1) 自 1 月 27 日 0 时起至原航班起飞前 7 天，通过原购票渠道提出非自愿退票申请并成功取消座位，可免收退票手续费，全额退还票款。

(3) 自1月27日0时起至原航班起飞前7天提出改期申请,客票有效期内可免费变更一次至2021年6月30日(含)前的航班,不收取任何费用;再次变更或变更至2021年6月30日以后的航班,需依据湖南航空客票使用条件办理。

3、1月27日0时前已申请退票或改期的旅客,不适用本通知且已退客票不再进行补退。

三、旅客咨询渠道

1、退票:原购票渠道。

2、改期: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。

特此通知。

