

国内业务提示

第 2021029 期

瑞丽航空市场销售部

签发人：肖琳

关于下发瑞丽航空延期返校学生客票免费退改的业务提示

各销售单位：

为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，降低疫情传播风险，方便返校学生旅客机票退改，保障学生旅客权益，经市场销售部决定，特制定延期返校学生客票特殊处置规定如下：

一、适用范围

（一）适用出票日期：加盖本学校公章的延迟返校通知下发之日（含）之前。

（二）适用航班日期：2021 年 2 月 23 日（含）至 2021 年 3 月 15 日（含）。

（三）适用旅客类型：可提供加盖本学校公章的延迟返校通知和学生身份证明的学生旅客。

（四）适用航班：瑞丽航空实际承运的国内航班及挂 DR 航班号的代码共享航班。

二、变更及退票规则

（一）变更

1. 在客票有效期内，可在航班起飞前至原出票地（旅行社、代理点、网站等）上传相关证明，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，以及未在航班起飞前申请的客票，需依据客票使用条件办理，收取相应手续费。

2. 在瑞丽航空 B2C 官网及 B2B 网站购票的旅客申请非自愿变更，需联系瑞丽航空直属售票处（呼叫业务席、地海售票处、昆明、沈阳、成都、重庆机场柜台）提交材料后办理。

3. 各单位操作变更业务时，需在 PNR 中手工输入“RMK 延期返校已免费变更一次”。

（二）退票

1. 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）上传相关证明，办理非自愿退票，免收退票手续费。已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。

2. 线上购票的旅客需选择“非自愿退票”项目进行办理。

（三）旅客可先联系各网站客服确定附件上传方式；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） 已经办理自愿退票、自愿改期业务的客票，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。

三、操作流程

（一） 各单位应将学生旅客有效身份证件、加盖本学校公章的延迟返校通知、学生身份证明等相关证明材料扫描件/照片上传相关系统或复印件上交我司财务，作为结算依据。学生身份证明包括但不限于全日制在读的学籍证明、学生证等加盖公章的可以证明学生身份的证明。

（二） 通过瑞丽航空呼叫业务席、地海售票处、昆明、沈阳、成都、重庆机场柜台购买客票的旅客，请提交材料至 rlair0518@rlair.net，同时写明旅客姓名、证件信息以及需要办理的客票信息。

（三） 通过瑞丽航空 B2C 及 B2B 网站购买客票的旅客，请通过网站自行上传材料；因特殊情况无法上传的，请提交材料至 rlair0518@rlair.net，同时写明旅客姓名、证件信息以及需要办理的客票信息。

（四） BSP 客票由代理人将旅客材料提交至中国 BSP 退票凭证管理系统，由财务人员进行审核。

（五）已通过瑞丽航空 B2C 及 B2B 网站提交非自愿变更或退票被拒的旅客，若客票条件符合本文件规定，现可再次提交。

（六）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，可按本文规定免费办理。

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 2 月 23 日