

湖南航空股份有限公司

营销委员会文件

湖南航空营销〔2021〕05号

关于湖南航空涉及芒市进出港国内航班 免费变更、退票的通知

为进一步做好瑞丽市新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，降低疫情传播风险，经决定，特下发湖南航空涉及芒市进出港客票特殊处置规定如下：

一、适用范围

1、适用日期：旅客在2021年3月31日0时（不含）前购买，航班日期在2021年3月30日0时（含）至2021年4月14日。

2、适用旅客类型：可提供瑞丽市政府、派出所、社区出具的隔离或封闭证明（需加盖公章）的旅客或行程涉及芒市进出港的旅客。

3、适用航班：所有湖南航空航班（以A6开头、票号389开头）。

二、变更及退票规则

1、变更

在客票有效期内，旅客可在航班起飞前免费办理一次非自愿变更航班日期，变更至原航班日期前后 14 天（含）内的航班，免收变更手续费及舱位差价。再次变更或变更至原航班日期前后 14 天以外的航班，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、退票

在客票有效期内，且在航班起飞前已取消订座的机票，旅客可至原出票地办理非自愿退票，免收退票手续费。已办理过非自愿变更的客票或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、其他规则

1、航班起飞时间在该政策下发之日前的旅客无需受“在航班起飞前提交申请或取消订座”条件的限制。

2、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。

3、咨询渠道

（1）原购票渠道。

（2）湖南航空客服热线 4008337777 或湖南航空微信客户端（湖南航空）

湖南航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。

