

# 瑞丽航空有限公司

## 国内业务通告

收件方: 瑞丽航空市场营销事业部

发件方: 瑞丽航空市场营销事业部综合支援部

签发人: 肖琳 经办人: 黄添 联系电话: 0871-67088341 页数: 4

抄送: 瑞丽航空(财务管理部、地面服务部、服务质量部、品牌营销部)

☐ 请到取

☒ 请回复

☐ 请签收

☒ 请查阅

### 关于下发《瑞丽航空辽宁省航线客票特殊处置规定》的通知

为进一步做好辽宁省新型冠状病毒肺炎疫情防控工作,降低疫情传播风险,经客运销售部研究决定,现下发辽宁省航线特殊处置规定,具体内容如下:

#### 一、适用条件

(一) 适用旅客: 所有(C)。

(二) 适用旅行类型: 所有(C)。

(三) 适用航班: 瑞丽航空实际承运(含代码共享航班)的辽宁省(沈阳市、大连市)进出港、联程国内航班。

(四) 适用航班日期: 2021年5月14日(含)至2021年6月30日(含)。

(五) 适用出票日期: 2021年5月17日(含)前。

(六) 适用票证: 299填开的电子客票及866填开的实际承运人为DR的电子客票。

## **二、非自愿变更、退票规定**

### **(一) 非自愿变更**

在客票有效期内,旅客可在航班起飞前至原出票地(旅行社、代理点、网站等)免费办理一次非自愿变更航班日期,变更至2021年6月30日(含)内的航班,免收变更手续费。再次变更或变更至航班2021年6月30日以外的航班,以及未在航班起飞前申请的客票,需依据原客票使用条件办理,收取相应手续费。

### **(二) 非自愿退票**

在客票有效期内,航班日期在2021年5月14日(含)-2021年5月31日(含)之间的旅客,可在航班起飞前至原出票地(旅行社、代理点、网站等)免费办理一次非自愿退票,免收退票手续费。航班日期在2021年6月1日(含)之后的旅客,不可办理非自愿退票。已办理过变更的客票或未在航班起飞前申请退票的客票,需按客票使用条件办理,收取相应手续费。

航班时刻在文件下发前、购票及航班日期符合本文规定,但未在起飞前取消座位的客票,可按本规定执行。

**(三)** 不允许变更航程、承运人。如变更航程或承运人,需原客票办理退票后另购新票。

**(四)** 5月14日(含)之后已提交自愿退票,且符合本文规定的航班日期范围的,可至原出票地申请补退。

**(五)** 代码共享航班需至出票方办理相关手续。

**(六)** 已通过瑞丽航空 B2C、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,可再次提交,按本规定审核。

**(七)** 本文件下发前已通过瑞丽航空 B2C、B2B 网站提交非自愿变更或退票申请的符合条件旅客,可按本规定办理。

**(八)** 航班起飞日期间隔不超过 15 天(含)且均为瑞丽航实际承运的联程及来回程航班,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。

### **三、操作规定**

#### **(一) 非自愿变更**

1. 根据旅客意愿,在瑞丽航空后续航班有空余座位的情况下,可为旅客办理改变航班、日期变更业务。原则上应在后续航班对应的舱位订座,编码状态为 HK,并经与旅客确认日期、时刻、行程后做 RR 状态。有相同舱位时:直接在后续航班上订座,并修改 TKNE 项;无相同舱位时:可申请 K 位(由收益中心指定人员负责 K 位)并更改 TKNE 项。在 PNR 中备注:RMK 沈阳(或大连)航线已免费变更一次。

2. 客票上的舱位是 F、J、A、C 舱,而后续航班对应舱位完毕或无法提供头等舱座位时,原客票按非自愿退票处

理。若旅客执意变更,在征得旅客同意后,原客票按非自愿退票处理,按本航班曾经销售过的经济舱散客最低舱位重新为旅客订座、手工修改票面价及行李额、出票,头等舱与实际出票舱位差额及税费差额不退还(K位后,并在PNR中备注:RMK旅客同意降舱变更XX航班)。在新客票的票价计算栏注明“疫情原因降舱,享受头等舱免费行李额”,此类旅客不享受头等舱待遇。

### 3. 旅客由经济舱升舱至头等舱

OI换开,新票打印新票面价格(SSR项书写SSRCKINDR产品代码HK1,EI备注:签注条件,UN原票号,同时收取舱位间票价差额,免收变更手续费。

## (二) 非自愿退票

原则上由出票单位取消旅客PNR编码,若旅客在现场或致电呼叫热线明确表示同意退票,可由客服人员核实后取消其编码。退票退款操作由原出票处办理。

瑞丽航空有限公司

综合支援部

2021年5月17日