

加航客票退款规定的更新通知

尊敬的加航合作伙伴：

您好！

自加拿大东部时间 2021 年 4 月 13 日起，加航对所有因疫情原因航班被取消或自愿取消

旅行的客户实施了灵活的退款政策。具体适用条件如下：

- 原始出票日期：2021 年 4 月 12 日 (含) 之前
- 客票旅行日期：行程中包括 2020 年 2 月 1 日 (含) 之后旅行航段的 014 客票
- 出票渠道：GDS 系统客票
- 全程未使用或部分使用客票
- 保留记录客票
- 航段 No-Show 但机票状态显示为 OPEN 的客票
- 已兑换为 ACTV 或 eCoupon 的客票

- 已使用 ACTV 购买的客票
- 已扣减退票费办理过退票或只退税金的

特别说明：

- 所有符合退款条件的客票须在 **2021 年 6 月 12 日(含)**之前提交退款申请，逾期需按

票规处理退票

- 可退税金需参考文件 **21010 - 加航客票税金退款规定**

退款操作指引如下：

客票类别	客票鉴别	退款处理方式
保留记录客票 (全程未使用或部分使用)	航段为 OPEN 状态	可直接在 GDS 系统里办理退票，须在 waiver code 栏或 OSI 栏 输入: ACA21COVID 如无法在系统办理退票可点击下面链接填写退款申请： https://refundservices.business.conduent.com/aircanada/refunds/create

正在申请兑换 ACTV 的客票	航段为 OPEN 状态 (表示尚未完成兑换)	可直接在 GDS 系统里办理退票, 须在 waiver code 栏或 OSI 栏 输入: ACA21COVID 如无法在系统办理退票可点击下面链接填写退款申请: https://refunds.services.business.conduent.com/aircanada/refunds/create
已成功兑换的 ACTV 或 eCoupon	Remark 栏显示 ACTV 已发给客人	点击链接办理: https://acc-prod.microsoftportals.com/en-CA/Axmkjt8/
已使用 ACTV 购买的客票	付款栏为 1444 开头的 15 位数字	1.联系加航客服中心办理 ACTV 购票退款(可退回原 ACTV 账户内) 2. 点击链接办理: https://acc-prod.microsoftportals.com/en-CA/Axmkjt8/
已扣减退票费办理的退票	航段为 REFUNDED 状态	可点击下面链接填写退款申请: https://refunds.services.business.conduent.com/aircanada/refunds/create
已办理退税的客票	航段为 REFUNDED 状态	可点击下面链接填写退款申请: https://refunds.services.business.conduent.com/aircanada/refunds/create
符合退款条件但记录已	订位记录失	可点击下面链接填写退款申请: https://refunds.services.business.conduent.com/aircanada/refunds/create

失效	效	
被加航操作过的 GDS 客票	加航操作过换票或订位	客票信息需发送至 China.TravelAgency@aircanada.ca 办理退款

出票日期在 2021 年 4 月 13 日 (含) 后的 014 客票, 发生航班变更后的操作方法请参考文件

21012 - 航班变更客票操作须知

最终解释权归加航所有。

加拿大航空公司

2021 年 04 月 27 日

