



文件编号 DOCUMENT NO. LIS21016

密 级 CONFIDENTIALITY 公开 Unclassified

关于下发首都航空里斯本航线特殊票务处理规定的业务通告

签发时间	2021年05月19日		签发人	王敏
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈		联系人	刘鹏程
发布范围	主送	里斯本办事处、结算中心、呼叫中心、		
	抄送	市场营销部收益管理中心、市场营销部营销中心		
通告内容	<p>各销售单位：</p> <p>为切实降低疫情输入风险，协助旅客更好地安排出行计划，持包含我司里斯本=西安境外始发航段客票的部分旅客可按如下方案办理客票改期、退票：</p> <p>一、适用条件：</p> <p>(一)适用范围：凡在2021年12月31日(含)前购买的客票，在始发地和中转地出现“三阴检测(核酸、血清、IGG)”不符合防疫标准的旅客。</p> <p>(二)适用航线：首航为实际承运人的，包含里斯本=西安境外始发航段的客票。</p> <p>二、退改规定：</p> <p>(一)客票改期：在客票有效期内可免费改期一次(包括原客票规定不允许</p>			

	<p>改期的客票)，不收取改期费，但由此产生的子舱位差额、淡旺季差额和税差等正常收取。(注:新票的 EI 项需要备注此政策号)</p> <p>(二)客票退票：在客票有效期内，旅客按照非自愿原则办理未使用客票的免费退票业务，不收取退票手续费。</p> <p>(三)凡办理改期、退票的旅客均需提供因呈现阳性指标无法拿到绿码的证明材料。证明材料以 PCR、IgM、Igg 阳性报告或不符合防疫标准原因被使馆拒绝的 HS 码为准。检测报告生成日期应在始发地 Spa 航班或者中转地直飞航班起飞前 2 天之内，被拒绝 HS 码仅限被拒绝登机的该次航班。</p> <p>(四)原则上由原出票地免费退改。</p> <p>(五)本业务通告下发前已办理完客票改期或退票的旅客不适用本文件。</p> <p>(六)各出票单位须将呈现阳性指标无法拿到绿码的证明材料扫描件上传退票凭证系统或上交至退票受理单位一审人员，一审审核完毕再提交二审处理。如为 BSP 客票，境内代理人在退票时应将相应凭证自行上传至德付通平台。境外代理人分两种处理方式：(1)代理人通过 GDS 提交非自愿退票申请，办事处发放 Waivercode，机构定期进行结算，办事处于次月 5 日前向【首都航空计财部销售结算】备案表格及相关审核材料，财务部后续进行复审；(2)境外代理人通过 BSPLINK 提交非自愿退票申请，办事处进行审核，国际航协清算退款。</p> <p>请各单位严格遵照以上规定执行。</p>
<p>附件</p>	
<p>注意 事项</p>	<p>本通告自下发之日(含)起执行，由市场营销部负责解释。</p>