

山航关于涉及广东省内航点 国内客票特殊处置方案的业务通知

根据广东省内新冠疫情防控现状，为协助旅客更好的安排出行计划，山航现明确行程涉及广东省内广州、深圳、惠州、湛江航点进出港航班的国内客票特殊处置方案如下：

1.适用范围

凡在2021年6月07日12时（含）之前购买或换开的324国内客票（包括里程奖励客票），旅行日期为2021年6月07日（含）至2021年6月25日（含）之间，客票行程涉及广州、深圳、惠州、湛江航点进出港山航实际承运航班及挂*SC航班号的代码共享航班。

2.客票处理方案

2.1 在客票有效期内办理退票手续

2.1.1 在航班离站前已取消客票订座记录，可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费。

2.1.2 在航班离站前未取消客票订座记录，按照原客票使用条件办理退票业务。

2.1.3 在我司官网购买的客票，请在官网提交退票申请。

2.2 在客票有效期内办理变更手续

2.2.1 在航班离站前已取消客票订座记录，可免费变更至2021年6月30日（含）之前同航线、同服务等级航班一次（如客票涉及跨服务等级变更，可免收变更手续费，但需补齐票款之间的差额）；如客票按照以上原

则办理过客票变更后再次提出客票变更或申请退票，在客票有效期内按照变更后的客票使用条件办理。

2.2.2 在航班离站前未取消客票订座记录，将依据原客票适用条件办理变更业务。

2.2.3 办理免费变更业务地点：通过山东航空各直属售票处，山东航空客服中心（电话 95369）、山东航空官网（含官网 APP）及官网 OTA 旗舰店购买的客票可至原购票渠道办理；通过其他渠道购买的客票或您购票渠道无法办理免费变更业务时，可在山东航空各直属售票处或山东航空客服中心（电话 95369）办理。

2.2.4 如需变更航程或变更承运人，建议将原客票办理退票后另购新票。

本通知自 2021 年 06 月 07 日起生效。

山东航空公司营销委

2021 年 06 月 07 日