

@全体成员 各销售单位：

为切实降低疫情输入风险，持有英国=葡萄牙航段的客票可按如下方案办理退票：

一、适用条件：

(一)航班日期 客票含有英国—葡萄牙航段且里斯本—西安航段航班日期在2021年6月26日(含)之后的航班。

(二)适用范围：境外乘机旅客

二、退票规定：

(一)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。

(二)持有联程客票的旅客，整张客票未使用航段，可免费退票。

持有非联程客票的旅客，如旅客前段客票为英国—葡萄牙的行程，则里斯本=西安航段的未使用客票也可免费退票。办理退票时旅客需出示前段客票的行程单做为证明材料。

(三)原则上由原出票地免费退票。

(四)各出票单位办理退票时在 TRMK 中备注“LIS21025”代码即可。

各出票单位须将英国—里斯本客票的行程单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。

请各单位严格遵照以上规定执行。