

## 业务通告

国航(2021)3118

### 关于调整疫情影响期间国航不正常航班客票处置规则的通知

国航各销售代理人：

为满足国际航班旅客的出行需求，现对《关于调整疫情影响期间国航不正常航班客票处置规则的通知》（国航(2020)2088）相关内容进行调整，具体如下：

#### 一、国际（地区）航班不正常时客票处置规则

##### （一）购票日期

不限

##### （二）旅行日期

2020年1月1日（含）以后

##### （三）变更日期

在客票有效期内免费变更一次，免收变更手续费及淡旺季价差，但需收取子舱位差价（即相同子舱位不收取差价）；再次提出改期申请，按客票使用条件办理。

##### （四）变更航程

当所在航线发生阶段性停航的情况下，可为旅客办理非自愿变更航程。变更场景如下：

1. 国际航段的始发地或目的地可以变更至同一区域市场内其他通航点，且变更后的航班仍须为国航实际承运的国际及地区航班。（日本航线除外）

同一区域市场包括：同一国家、澳大利亚&新西兰地区、巴西&巴拿马、欧洲地区。

例如：中国大陆-意大利航班取消后，可将客票变更至国航实际承运的中国大陆—欧洲其他通航点的进出港航班。

2. 旅客原定始发地或目的地为中国大陆城市的国际直达航班，因航班取消造成旅客无法按原计划出发或抵达的情况下，可免费将客票航程变更为经中国大陆其他城市中转的国航实际承运联程航班。

例如：旅客原定北京-新加坡往返客票，航班取消后，可以免费为旅客变更为国航实际承运北京-成都-新加坡往返航班。

3. 当变更航程和变更航班日期同时发生时，变更航班日期须按上述“（三）变更日期”标准执行。

#### （五）签转规定

不允许签转。如旅客提出签转外航，建议旅客按退票处理。

## （六）客票退票

1. 在客票有效期内申请退票，免收退票手续费。

2. BSP 客票：不用通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交任何凭证。

3. B2B 客票：在国航 B2B 平台办理退票，退票原因选择“航班延误/取消”，不用提交任何凭证。

## 二、国内航班不正常时客票处置规则

（一）国内航班发生不正常时，参照原国航不正常航班客票处置规定办理客票非自愿变更或退票手续。办理客票非自愿变更时，免收变更费，子舱位差价及淡旺季价差。

（二）国内转国际联程航班，由于国内航班不正常造成后续国际航班无法衔接的情况，参照原国航不正常航班客票处置规定办理客票非自愿变更或退票手续。办理客票非自愿变更时，免收变更费，子舱位差价及淡旺季价差。

本通知自北京时间 2021 年 6 月 18 日 19:00（含）生效，业务通告《关于调整疫情影响期间国航不正常航班客票处置规则的通知》（国航（2020）2088）同步废止。

请各销售代理人积极主动做好旅客的客票退改服务，在客票退改办理过程中，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。