

西藏航销售分部业务通告

销售业务〔2021〕38号

关于南京疫情客票免费改退的通知

各销售单位：

为配合当地做好疫情防控工作，协助旅客做好客票退改服务，依据市场变化，对我公司涉及南京进出港航班的国内客票退改方案通知如下：

一、适用范围

2021年7月20日24时（含）前购买的088开头客票，包括挂TV航班号的代码共享及国内中转/联程航班，行程为下述情况之一的：

（一）旅客客票行程涉及旅行日期为2021年7月20日（含）至2021年8月3日（含）之间的航班；

（二）旅客实际旅行行程涉及南京，且可以提供旅行（或入住）日期为2021年7月20日（含）至2021年8月3日（含）期间涉及南京的下列材料之一：与西藏航客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票、大巴票、上述城市的酒店预订单。

二、退改签规则

（一）在客票有效期内，首次提出航班变更申请，变更至 2021 年 8 月 20 日 24 时（不含）前的航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差；再次提出变更申请或变更至 2021 年 8 月 21 日 0 时（含）以后的航班，按自愿变更办理。

（二）在客票有效期内未办理过客票变更，申请退票，免收退票手续费；已按照第（一）点办理过客票变更后的客票申请退票，按自愿退票办理。

（三）不可变更航程及签转。如旅客要求变更航程或承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

（四）如航班发生变更、延误或取消，按西藏航不正常航班客票规定办理退票。

（五）符合本通知适用范围的客票，已在 2021 年 7 月 20 日（含）至 2021 年 7 月 21 日（含）之间办理过自愿退票的旅客，收取的手续费可在客票有效期内原办理渠道申请补退。

三、本通知自印发之日起生效，请各销售单位积极协助旅客做好客票改退工作。

特此通知。

