

# 市 场 营 销 部

市部〔2021〕27号

## 奥凯航空关于部分受疫情影响航线客票 特殊处置方案的通知

各单位：

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作，协助旅客更好地安排出行计划，奥凯航空现发布部分航线客票特殊处置方案。具体如下：

### 一、适用范围

奥凯实际承运航班及使用 BK 航班号的代码共享航班，具体如下：

行程	销售日期	航班日期
南京进出港	7月20日（含）之前	7月27日至8月31日
珠海、大连进出港	7月27日（含）之前	7月27日至8月10日
成都、张家界进出港	7月28日（含）之前	7月27日至8月10日
长沙=乌鲁木齐	7月28日（含）之前	7月27日至8月10日

## 二、客票处理规定

### （一）取消机位时间规定

航班日期在 7 月 29 日（含）之前的客票可没限制取消机位条件；航班日期为 7 月 30 日（含）之后的客票，需在航班起飞前取消订座，方可按此文件办理非自愿退票或改期。

### （二）改期

可免费办理一次非自愿改期至奥凯航空实际承运的航班，免收变更手续费及子舱位差价。提出改期申请的旅客无需立即确定乘机日期，但乘机日期需在 9 月 20 日（含）之前。对于不符合上述条件的改期申请，按照原客票使用条件办理。

### （三）退票

可在客票有效期内，至原出票地办理非自愿退票，免收退票手续费。已按上述原则办理过非自愿改期的客票，如申请退票需按原客票使用条件办理。

### （四）变更航程及签转

不允许变更航程及签转外航。

### （五）联程航班

同一票号或连续票号中均由奥凯实际承运的多个航段，如其中一段符合本文件规定条件，其他航段同时申请退票或改期，可一并按非自愿规定办理。

### （六）其他规定

已经办理自愿退票或变更业务的客票，不再补退已收取的费用。

请各单位提示旅客出行前务必及时了解相关机场防疫政策，做好出行安排，并且积极协助旅客做好客票退改工作。  
特此通告。

收益管理处

2021年7月29日

---

市场营销部

2021年07月29日印发

打字：杨佳

校对：马宇鹏

(共印1份)

---