

湖南航空股份有限公司

营销委员会文件

湖南航营销〔2021〕28号

关于湖南航空涉及张家界航线客票特殊处理的 通知

尊敬的各位旅客：

根据疫情防控要求，为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，降低疫情传播风险，协助您进行出行计划安排，现就涉及张家界航线国内客票的特殊处理通知如下：

一、适用范围

1、**适用日期：**凡在2021年7月28日24时（含）前购买，航班日期在2021年7月28日（含）至2021年8月31日（含）。

2、适用航班：湖南航空实际承运的张家界进出港、联程国内航班。

二、变更及退票规则

1、非自愿变更

在客票有效期内，您可在航班起飞前免费提交办理一次非自愿变更航班日期，变更至原航班日期前后 14 天（含）内的航班，免收变更手续费及舱位差价。如您再次变更或变更至原航班日期前后 14 天以外的航班，以及未在航班起飞前申请的客票，需依据原客票使用条件办理，收取相应手续费。

2、非自愿退票

在客票有效期内，如您在航班起飞前已取消订座的机票，您可至原出票地提交办理非自愿退票，免收退票手续费。如您已办理过非自愿变更的客票或在航班起飞前未取消订座的客票，需按客票使用条件办理，收取相应手续费。

3、不允许变更航程、承运人

如您需要变更航程或者变更承运人，您需按原客票办理退票后另购新票。

三、其他规则

1、如您在 7 月 28 日-7 月 29 日已办理自愿退票、自愿变更业务，可至原出票地申请补退；除上述时间外，如您已办理自愿退票、自愿变更业务的客票，不再补退已收取的相关费用。

2、如您的航班原计划起飞时间在 7 月 28 日-7 月 29 日无需

受“在航班起飞前提交申请或取消订座”条件的限制。

3、咨询渠道

您需要在原购票渠道进行非自愿退改业务的办理，同时您可以通过下述渠道进行咨询

（1）原购票渠道

（2）湖南航空客服热线 4008337777 或湖南航空微信客户端（湖南航空）

湖南航空将持续关注疫情进展，及时采取有力措施，为您的出行提供全方位服务保障。

