

山航关于涉及张家界航线国内客票特殊处置方案的业务通知

各销售单位：

为配合当地做好疫情防控工作，协助旅客更好地安排出行计划，山航现明确行程涉及张家界航点进出港航班的国内客票特殊处置方案，如下：

一、适用范围

自2021年07月29日0时起，凡在2021年07月29日0时前购买或换开的324开头的国内客票（包括里程奖励客票），旅行日期为2021年07月29日（含）至2021年08月12日（含）之间张家界进出港山航实际承运航班及挂SC航班号的代码共享航班。

二、客票变更及退票规则

（一）变更

在客票有效期内，可以免费办理一次非自愿变更航班日期，变更至2021年12月31日24时（含）前（9月29日至10月10日之间除外）的航班，免收变更手续费、子舱位差价。再次变更航班、或变更至2021年9月29日（含）至2021年10月10日（含）之间的航班以及2022年01月01日0时（含）以后的航班，需依据客票使用条件办理。

（二）退票

在客票有效期内，可为旅客办理客票未使用航段的非自愿退票，免收退票手续费。已按上述二（一）变更原则办理过变更的客票如申请退票需按客票使用条件办理。

（三）变更航程及签转

不允许变更航程及签转。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。

三、办理渠道

通过山东航空各直属售票处，山东航空客服中心（电话 95369）、山东航空官网、山航掌尚飞 APP 及山航 OTA 旗舰店购买的客票可至原购票渠道办理；通过其他渠道购买的客票或您购票渠道无法办理免费变更业务时，可在山东航空各直属售票处或山东航空客服中心（电话 95369）办理。

四、本通知自 2021 年 07 月 29 日起生效。符合本通知适用范围的客票，已在 7 月 27 日 20 时（含）至 7 月 28 日 24 时（含）之间完成退票或变更，收取的手续费可至原办理渠道申请补退，不符合本通知适用范围的客票，已办理退票或变更业务所收取的手续费不予补退。

五、请各销售单位积极协助旅客做好客票退改工作，积极沟通，避免引发投诉。

山东航空公司营销委

2021 年 07 月 29 日