

国内业务提示

第 2021 068 期

市场营销部收益管理中心

签发人：黄振

关于下发疫情防控期间祥鹏航空涉及西安进出港国内航班票务处理规定的通知（代理人版）

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据疫情防疫政策，经研究决定，现下发已购祥鹏航空涉及西安进出港国内航班票务处理规定的通知，具体内容如下：

一、适用范围

（一）适用航班：

在 2021 年 8 月 1 日(含)之前已购买或换开，且乘机日期为 2021 年 8 月 1 日(含)至 2021 年 8 月 15 日(含)的，由祥鹏航空实际承运的国内客票（含经停、含祥鹏航空为市场方的代码共享航班）。

1. 西安进出港航班。

2. 非西安进出港航班，但可提供西安疫情隔离证明材料、拒载证明。

3. 非西安进出港航班，但可提供**本人**在 2021 年 8 月 1 日(含)之前已购买/预订的，旅行(或入住)日期为 2021 年 8 月 1 日(含)至 2021 年 8

月 15 日(含)期间，涉及西安行程的下列材料之一：包含但不限于与 8L 客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票等地面交通运输凭证、酒店预订单、旅游合同。

4.G 舱团队订单，每一位旅客均需提供本人相关证明材料。G 舱以外的网站同一订单或同一 PNR 订座的多名旅客，同一时间申请办理非自愿退票、变更手续，仅需提供其中某一人的相关材料。

(二) 适用票证：859 票证以及使用非 859 票证互售的 8L 国内航班客票。

二、退票操作标准：

(一) 退票标准：

1.在客票有效期内且在航班起飞前已取消订座的客票，旅客凭上述材料可至原购票地办理免费退票业务，不收取退票费。

2. 在航班离站前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务。

(二) 退票操作流程：

1.符合非自愿退票政策的西安进出港客票，各单位直接办理退票手续；

2.符合非自愿退票政策的非西安进出港客票：

(1) 官网客票办理退票业务时，旅客须选择“非自愿退票 - 其它”并在备注中写明“西安疫情”，并将相关材料发送至xp100@luckyair.net 邮箱，邮件标题写明：XX（姓名）西安疫情全退客票材料，邮件内容必须写明：有效身份证件号码，要退客票的票号。请各位旅客、代理人在航班日期一个月以内提交相关材料，以便我司尽快审核和处理。

(2) BSP客票提交退票：通过中国BSP退票凭证管理系统为旅客提交退票申请，退票类型选择“其他”或“授权”并上传相关证明材料。

三、改期操作标准：

(一) 改期标准：

1.在航班起飞前已取消订座的客票，旅客凭上述相关证明在客票有效期内，可免费变更至2021年12月31日（含）（**9月29日（含）-10月10日（含）航班除外**）之前，同航线、同服务等级航班一次；从低服务等级变更至高服务等级可免收变更手续费，如产生票款差额需补齐。

2.如旅客再次提出变更及退票申请，**或要求变更至2021年9月29日（含）至2021年10月10日（含）之间的航班**，需在客票有效期内按多等级舱位执行收取相应费用，免费行李额度、餐食等旅客权益按原客票执行。各销售单位在处理此类已免费改期客票退票、变更时需查看客票是否免费改期，如已免费改期过则需按自愿退票、变更处理。

3.在航班离站前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务。

4.已提交退票、变更申请的客票，不再返还已收取的退票、变更手续费。

(二) **办理改期地点**：免费变更仅限我司各直属售票处、呼叫中心办理。

四、其它

(一) 如所有航段均为祥鹏航空承运，且其中有一段符合以上免费退票、变更申请的，在2021年8月1日（含）前购买的其他航段，均可按上述“操作标准”办理免费退票、变更手续（不在同一张客票填开的同样适用）。

(二) 各销售单位在办理祥鹏航空航班相关票务业务时，必须同时取消旅客不成行的航段或订座编码，不得虚耗航班座位。若导致座位虚耗，则按照相关规定对责任单位进行处罚。

本文件自下发之日起生效，请各单位严格遵照以上规定执行，做好旅客的票务工作。

特此提示