



商务执行委员会业务通告

编号：SW-028[2021]

浙江长龙航空关于涉及郑州航线客票特殊处理的业务通告

发布日期	2021年7月31日	适用范围	各分子公司、各部门		
编写	吕恩生	审核	项航进	批准	李凌翔

尊敬的各位旅客：

为配合郑州做好疫情防控工作，协助受疫情影响旅客更好地安排出行计划，下发长龙航涉及郑州相关航线客票特殊处理的规定，具体内容如下：

一、适用客票

(一) 适用航班：长龙航票本填开的国内航班（注：客票号以891开头），客票中至少含有一段未使用的涉及郑州的进港、出港或经停航班。航班日期为2021年7月31日（含）至2021年8月14日（含）之间。

(二) 适用出票日期或换开日期：2021年7月31日（含）之前。

二、变更及退票政策

须在2021年7月31日（含）至航班起飞时间前提前取消订座，可在客票有效期内免费办理变更或退票，具体内容如下：

(一) 变更

1. 在客票有效期内办理变更相同始发地至到达地的航班或日期，变更航班日期范围在2021年9月15日（含）前的长龙航实际承运航

班。如升舱改期，可免收取变更手续费，升舱差价正常收取。

2.申请变更至2021年9月16日（含）后的航班，按客票使用条件办理。

3.不允许变更航程及签转。

4.客票仅可免费改期一次，如旅客再次提出变更按自愿变更执行。

（二）退票

1.在客票有效期内办理退票，可至原购票渠道免费办理未使用航段退票，免收退票手续费。

2.未在航班起飞前取消订座的客票，按原客票使用条件办理。客票按上述变更规定办理变更后再提出退票申请，按原客票使用条件办理。

（三）旅客于2021年7月31日（不含）前已取消座位的客票不符合本业务通告。

（四）本文件下发前，已办理退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的退票/自愿变更费。

旅客已办理自愿改期的客票，若原出票日期且新票航班日期符合本文件规定的可享受免费改期一次或免费退票，前期已收取的自愿变更费不退。

三、办理渠道

旅客可通过原购票渠道（机票代理商、旅行社、OTA 第三方平台、网站等）办理退改。

特此通告！