

国内业务提示

第 2021 072 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武汉、宜昌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武汉、宜昌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 2 日(含)之前已购买或换开，且乘机日期为 2021 年 8 月 2 日(含)至 2021 年 8 月 16 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. 武汉、宜昌进出港航班。
2. 非武汉、宜昌进出港航班，但可提供武汉、宜昌疫情隔离证明材料、拒载证明。
3. 非武汉、宜昌进出港航班，但可提供**本人**在 2021 年 8 月 2 日(含)

之前已购买/预订的，旅行(或入住)日期为 2021 年 8 月 2 日(含)至 2021 年 8 月 16 日(含)期间，涉及武汉、宜昌行程的下列材料之一：包括但不限于与 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、改期手续，仅需提供其中某一人的相关材料。

(二) **多航段客票处置规定**：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、改期申请的，在 2021 年 8 月 2 日 (含)前购买的其他航段，若同时提出退票、改期申请，均可按上述“操作标准”办理免费退票、改期手续（不在同一张客票填开的同样适用）。

(三) **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武汉、宜昌进出港客票，各单位直接办理退票手续；

2.符合非自愿退票政策的非武汉、宜昌进出港客票：

(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“武汉、宜昌疫情”，并将相关材料发送至 xp100@luckyair.net 邮箱，邮件标题写明：XX（姓名）武汉、宜昌疫情全退客票材料，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，可免费改期至 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改期手续费，如产生票款差额需补齐。

2.如旅客再次提出改期及退票申请，或要求改期至 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、改期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、改期处理。

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改期业务。

4.**已提交退票、改期申请的客票，不再返还已收取的退票、改期手续费。**

(二) **办理改期地点** :免费改期仅限我司各直属售票处、呼叫中心办理。

四、其它

(一) 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。

(二) 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