

业务通告

国航(2021)3206

关于调整国航进成都天府国际机场运营初期相关客票退改规则的 通知

国航各销售代理人：

自2021年6月27日国航进驻成都天府国际机场T2航站楼运营，正式开始同时在成都“一市两场”——天府国际机场TFU（简称“天府机场”）、成都双流国际机场CTU（简称“双流机场”）运营以来，持续出现成都始发旅客错走机场的情况。为做好受影响旅客的票务服务工作，特调整错走机场旅客客票退改规则，通知如下：

一、旅客信息告知

各销售代理人在客票销售环节做好旅客告知，明确提示旅客进出境机场及航站楼信息。

二、错走机场旅客客票退改规则

（一）适用范围

凡购买999开头的国航国内客票（含里程奖励客票）且错走机场旅客，符合下列全部条件适用本规则：

1. 旅行日期在 2021 年 6 月 27 日(含)至 2021 年 8 月 31 日(含)之间;

2. 行程涉及天府机场 TFU、双流机场 CTU 进出港的国航实际承运航班或挂 CA 航班号的代码共享航班。

(二) 退票及变更规则

在客票有效期内,旅客可在天府机场或双流机场售票处,或持《中国国际航空股份有限公司错走旅客证明》联系原购票地或国航直属售票单位,依据下列规则办理客票退票或变更。

1. 退票

可办理客票未使用航段退票,免收退票手续费。因错走机场已办理过免费变更的客票,如申请退票需依据客票使用条件办理。

BSP 客票: 在德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交加盖国航业务专用章的《中国国际航空股份有限公司错走旅客证明》扫描件,退票原因选择“授权”。

B2B 客票: 在国航 B2B 平台,退票原因选择“特殊退票”,上传加盖国航业务专用章的《中国国际航空股份有限公司错走旅客证明》扫描件,办理退票。

2. 变更航班

可免费办理一次航班变更，旅行日期可变更至原航班当日及之后 7 天内的国航实际承运航班，免收客票变更手续费、子舱位价差及淡旺季价差。再次变更，或变更至超出上述日期范围以外的航班，需依据客票使用条件办理。

3. 变更航程

(1) 成都两机场（TFU、CTU）间变更

允许。可办理一次，变更至原航班当日及之后 7 天内的国航实际承运航班，免收变更手续费，需收取子舱位价差及淡旺季价差。再次变更，或变更至超出上述日期范围以外的航班，需依据客票使用条件办理。

(2) 变更至成都以外的机场

不允许。如旅客提出要求，建议旅客原客票办理退票后另购新票。

4. 变更承运人

不允许。如旅客提出要求，建议旅客原客票办理退票后另购新票。

请各销售代理人按照通知要求做好旅客告知工作和后续客票服务。在客票服务过程中，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。