

业务通告

国航(2021)3214

关于国航国内客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

为落实民航局要求，协助受疫情影响旅客更好地安排出行计划，现下发国航国内客票特殊处置方案，通知如下：

一、适用范围

在 2021 年 8 月 4 日 0 时（不含）前购买或换开的 999 国内客票（包括里程奖励客票），客票行程涉及旅行日期为 2021 年 8 月 4 日（含）至 2021 年 8 月 31 日（含）之间国航实际承运航班和挂 CA 航班号的代码共享航班。

二、客票变更

1. 变更航程：不允许，若旅客要求变更航程，建议原客票办理退票后另购新票。

2. 变更航班：

在客票有效期内，首次提出航班变更申请，变更至 2021 年 12 月 31 日（含）前的航班，免收变更手续费，但需收取子舱位差价及淡季旺季价差。

再次提出变更申请、或变更至 2022 年 1 月 1 日（含）以后的航班，按客票使用条件办理。

三、签转规定

不允许签转。

四、客票退票

1. 在客票有效期内未办理过客票变更，申请退票，免收退票手续费。

2. 在客票有效期内按照（二）办理过客票变更，申请退票，按客票使用条件办理。

3. 客票退票操作

B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”。

如国航航班发生变更、延误或取消，按国航不正常航班客票规定办理退票。B2B 客票退票，国航 B2B 平台退票原因选择“航班延误/取消”，不用提交任何凭证；BSP 客票退票，不用通过德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交任何凭证。

五、通知生效时间

本通知自 2021 年 8 月 4 日 0 时起生效。符合本通知适用范围的客票，已在 2021 年 8 月 4 日（不含）前完成退票或变更，收取的手续费不予补退。

自本通知生效起，旅行日期在本通知适用范围内的客票，优先遵照本通知执行；旅行日期超出本通知适用范围的客票，依据已下发适用文件执行。

请各销售代理人协助旅客做好客票退改服务，在客票退改办理过程中，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。