

业务通告

国航(2021)3225

关于国航涉及上海浦东机场相关航线国内客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

为配合当地做好疫情防控工作，协助受疫情影响旅客更好地安排出行计划，现将客票处置规定通知如下：

一、适用范围

在 2021 年 8 月 3 日 11 时（不含）前购买或换开的 999 国内客票（包括里程奖励客票），行程为下述情况之一：

（一）旅客客票行程涉及旅行日期为 2021 年 8 月 2 日（含）至 2021 年 8 月 31 日（含）之间上海浦东机场进出港国航实际承运航班和挂 CA 航班号的代码共享航班。

（二）旅客实际旅行行程且可以提供旅行（或入住）日期为 2021 年 8 月 2 日（含）至 2021 年 8 月 31 日（含）期间涉及上海浦东的与国航客票组合使用的其他航司上海浦东机场机票（可为分别购买的机票）、大巴票、上海浦东的酒店预订单。

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 (9 月 29 日至 10 月 10 日之间除外) 的航班, 免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差。

再次提出变更申请、或变更至 2021 年 9 月 29 日 (含) 至 2021 年 10 月 10 日 (含) 之间的航班、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

(1) 旅客客票行程涉及上海浦东

① BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”，退票原因选择“授权”，提交本业务通告。

② B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传本业务通告，办理退票。

(2) 旅客实际旅行行程涉及上海浦东

① BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交旅客涉及上海浦东的与国航客票组合使用的其他航司上海浦东机场机票（可为分别购买的机票）、大巴票、上海浦东的酒店预订单扫描件，退票原因选择“授权”。

② B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传旅客涉及上海浦东的与国航客票组合使用的其他航司上海浦东机场机票（可为分别购买的机票）、大巴票、上海浦东的酒店预订单扫描件，办理退票。

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 3 日起生效。符合本通知适用范围的客票，已在 2021 年 8 月 2 日至 2021 年 8 月 3 日完成退票或变更，收取的手续费可在原办理渠道申请补退；不符合本通知适用范围的客票，已办理退票或变更业务所收取的手续费不予补退。

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。