

## 业务通告

华南基地(2021)3238

# 关于下发涉及澳门航线客票特殊处置方案的通知 国航广客 2021【国际 021】

国航各客运销售代理人：

根据澳门特区政府最新疫情防疫政策，为协助受疫情影响旅客更好地安排出行计划，现下发国航涉及澳门航线客票特殊处置方案，具体内容如下：

### 一、适用范围

自 2021 年 8 月 3 日 0 时（含）以后申请客票变更或退票，凡在 2021 年 8 月 4 日 11 时（不含）前购买或换开的 999 客票（包括里程奖励客票），旅客客票行程涉及旅行日期为 2021 年 7 月 31 日（含）至 2021 年 8 月 31 日（含）之间澳门进出港国航实际承运航班、澳门航实际承运航班以及两航司间代码共享航班。

### 二、客票变更及退票规则

#### （一）变更航班

在客票有效期内，可以免费办理一次非自愿变更航班日期，变更至 2021 年 12 月 31 日（含）前（9 月 28 日至 10 月 8 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。

再次变更、或变更至 2021 年 9 月 28 日（含）至 2021 年 10 月 8 日（含）之间的航班、或变更至 2022 年 1 月 1 日（含）以后的航班，需依据客票使用条件办理。

在客票有效期内，可办理非自愿退票，免收退票手续费。已按上述原则办理过变更的客票如申请退票需按客票使用条件办理。

## （二）变更航程或签转

不允许变更航程或签转。如旅客要求变更航程或承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

三、本通知自 2021 年 8 月 4 日起生效。

旅客 8 月 4 日（含）及之后日期提出的申请遵照本通知执行；8 月 4 日（不含）前已办理退票或变更业务所收取的手续费不予补退。

四、请各单位协助旅客做好客票退改工作。

此通知。

华南营销中心

二〇二一年八月十一日