

成都航空有限公司市场营销中心文件

成航市场发〔2021〕69号

关于受疫情影响延期返校旅客客票特殊处理的通知

各销售单位：

为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，部分学校采取延期返校措施，为方便学生、教师旅客更好地安排返校计划，我公司临时调整部分旅客客票退改规定，具体如下：

一、适用范围

因疫情管控无法按计划返校的在读学生、在职教师（仅限旅客本人），且购买的成都航空客票旅行日期为2021年8月20日（含）至2021年8月31日（含），包括成都航空实际承运航班和挂EU航班号的代码共享航班。

二、退改规定

（一）符合上述适用范围的旅客客票，在原客票航班起飞前

取消预定座位或提出变更申请，可免费变更至 2021 年 9 月 20 日（含）前同航线航班的相同服务等级舱位一次，免收变更费和舱位差价；如旅客申请变更至上述范围以外或再次提出客票变更、退票，按照客票使用条件办理，收取相应费用。

（二）已办理自愿变更的客票，不再返还已收取的费用。

（三）如旅客客票申请退票，按照客票使用条件办理，收取相应费用。

三、办理方式

（一）符合上述适用范围的学生、教师旅客可凭“学校延期返校证明及学生或教师身份证明”到成都航空直属售票柜台办理或致电成都航空服务热线 956028/（028）66668888 办理。

（二）如旅客客票申请退票，按照客票使用条件在原出票地办理，收取相应费用。

四、旅客身份证明及延期证明出具方法

（一）“学校延期返校证明”出具方法

1. 在读学校官网/微信公众号有延期返校的公告并截图作为依据。

2. 如学校官网/微信公众号未公告信息，但学生或教师旅客持在读学校出具盖公章的延期返校证明，也可作为依据。

（二）“学生、教师身份证明”出具方法

1. 出具在读学校的学生证或教师证原件或扫描件；

2. 无学生证或教师证的，可凭学校开具证明办理，证明至少

应包含：学生/教师姓名、身份证号、在读班级等信息并加盖学校公章；新生可出具录取通知书。

请各销售单位做好旅客告知义务，严格按照以上规定执行。
特此通知。

成都航空有限公司市场营销中心

2021年8月19日

