

湖南航空股份有限公司

营销委员会文件

湖南航营销〔2021〕50号

关于涉及哈尔滨航线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，降低疫情传播风险，现就涉及哈尔滨航线国内客票的特殊处理通知如下：

一、适用范围

1. 适用日期：凡在2021年9月21日24时（含）前购买，航班日期在2021年9月21日（含）至2021年10月4日（含）。
2. 适用航班：湖南航空实际承运的哈尔滨进出港国内航班。

二、变更及退票规则

1. 非自愿变更

在客票有效期内，旅客可在航班起飞前免费办理一次非自愿变更航班日期，变更至原航班日期后 14 天（含）内的航班，免收变更手续费及舱位差价。再次变更或变更至原航班日期后 14 天以外的航班，以及未在航班起飞前申请的客票，需依据原客票使用条件办理，收取相应手续费。

2. 非自愿退票

在客票有效期内，且在航班起飞前已取消订座的机票，旅客可至原出票地办理非自愿退票，免收退票手续费。已办理过非自愿变更的客票或在航班起飞前未取消订座的客票，需按客票使用条件办理，收取相应手续费。

3. 不允许变更航程、承运人

如变更航程或承运人，需按原客票办理退票后另购新票。

三、其他规则

1. 在 9 月 21 日 0 时-24 时已办理自愿退票、自愿变更业务的旅客，可至原出票地申请补退；除上述时间外，已办理自愿退票、自愿变更业务的客票，不再补退已收取的相关费用。

2. 咨询渠道

（1）原购票渠道。

（2）湖南航空客服热线 4008337777 或湖南航空微信客户端（湖南航空）

湖南航将持续关注疫情进展，及时采取有力措施，为广大旅

客的出行提供全方位服务保障。



(联系人：刘娟；联系电话：13687360011)