

湖南航空股份有限公司

营销委员会文件

湖南航营销〔2021〕54号

关于湖南航空涉及兰州进出港航线客票特殊处理的通知

尊敬的各位旅客：

根据疫情防控要求，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，协助您进行出行计划安排，现就涉及兰州进出港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 10 月 19 日 0 时 (含) 前购买, 航班日期在 2021 年 10 月 19 日至 2021 年 11 月 2 日 (含) 期间。

2. 适用航班: 湖南航空实际承运的涉及兰州进出港航班。

二、变更及退票规则

1. 非自愿变更

在客票有效期内, 您可在航班起飞前免费提交办理一次非自愿变更航班日期, 变更至原航班日期前后 14 天 (含) 内的航班, 免收变更手续费及舱位差价。如您再次变更或变更至原航班日期前后 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, 如您在航班起飞前已取消订座的机票, 您可至原出票地提交办理非自愿退票, 免收退票手续费。如您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

如您需要变更航程或者变更承运人, 您需按原客票办理退票后另购新票。

三、其他规则

1. 如您在 10 月 19 日 0 时-12 时前已办理自愿退票、自愿变更业务,可至原出票地申请补退;除上述时间外,如您已办理自愿退票、自愿变更业务的客票,不再补退已收取的相关费用。

2. 如您的航班原计划起飞时间在 10 月 19 日无需受“在航班起飞前提交申请或取消订座”条件的限制。

3. 咨询渠道

您需要在原购票渠道进行非自愿退改业务的办理,同时您可以通过下述渠道进行咨询

(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)

请您在出行前及时了解目的地的防疫政策,做好个人防护和行程安排,湖南航空将持续关注疫情进展,及时采取有力措施,为您的出行提供全方位服务保障。

