

关于下发疫情防控期间长安航空涉及西安至三亚航班票务处理规定的通知

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，根据疫情防疫政策，经研究决定，特下发长安航空国内航班票务处理规定，具体内容如下：

一、适用范围

(一) 适用出票日期：2021年10月17日（含）之前

(二) 适用航班日期：2021年10月17日（含）至2021年10月31日（含）。

(三) 适用航班范围：

1. 在2021年10月17日(含)之前已购买或换开，且航班日期为2021年10月17日(含)至2021年10月31日(含)的，由长安航空实际承运的涉及西安至三亚单程航班（不适用同航班号的其他航段）。

2. 您于2021年10月17日(含)之前已购买或换开的航班日期为2021年10月17日(含)至2021年10月31日(含)期间涉及西安至三亚行程的联程航班或来回程航班（仅限所有航段均为长安航空承运的航班，不在同一运输合同的也同样适用）

(四) 适用旅客：您到达机场现场后，因无有效核酸证明，或健康码不符合各地政府防疫要求等情况，导致被拒运的旅客（需提供拒载证明）。

(五) 适用票证：856票证以及使用非856票证互售的9H国内航班客票。

二、改期操作标准：

(一) 改期标准：

1. 符合“适用航班范围”规定，可免费改期至客票有效期内同航线、同舱位一次，如涉及无同舱位改期，可免收改期手续费，但需补齐票款差额；

2. 如您再次提出变更及退票申请，需在客票有效期内依据变更后的客票使用条件办理。

3. 已提交退票、改期申请的客票，不再返还已收取的退票、改期手续费。

(二) 改期流程：

1. 官网、微信及呼叫中心销售的客票免费变更仅限我司呼叫中心 95071199 办理

三、退票操作标准：

(一) 退票标准:

符合“适用航班范围”规定,可在客票有效期内至原购票地办理免费退票业务,免收退票费。

(二) 退票操作流程:

1. 官网客票办理退票业务时,旅客须选择“非自愿退票—其它”并在备注中写明“西安疫情拒载”,并将拒载证明、您身份证明材料发送至 cahkgwtpcljisyw@airchagnan.com 邮箱,邮件标题写明:XX(姓名)疫情拒载全退客票材料,邮件内容必须写明:有效身份证件号码,要退客票的票号。

四、其它

(一) 如所有航段均为长安航空承运,其中一段被拒载且符合以上免费退票、改期申请的,其他航段若同时提出退票、改期申请且在航班规定离站时间前退座,可按本条款办理免费退票、改期手续(即:被拒载航段无提前取消订座的要求,但其它航段如在航班离站前未取消订座记录,应依据原客票适用条件办理改期业务),不在同一张客票填开的同样适用。

特此提示

长安航空市场营销部

2021.10.18