

关于调整国航涉及杭州航线国内客票 特殊处置方案的通知

为配合当地做好疫情防控工作，协助受疫情影响旅客更好地安排出行计划，经商委相关部门研究确定，调整客票行程涉及杭州 HGH 国航进出港航班的国内客票特殊处置方案，如下：

一、适用范围

自 2021 年 11 月 25 日 18 时（含）以后申请客票变更或退票，凡在 2021 年 11 月 27 日 13 时（含）以前购买或换开的 999 国内客票（包括里程奖励客票），行程为下述情况之一的：

（一）旅客客票行程涉及旅行日期为 2021 年 11 月 25 日（含）至 2021 年 12 月 9 日（含）之间杭州国航进出港国航实际承运航班和挂 CA 航班号的代码共享航班。

（二）旅客实际旅行行程涉及杭州，且可以提供旅行（或入住）日期为 2021 年 11 月 25 日（含）至 2021 年 12 月 9 日（含）期间涉及杭州的下列材料之一：与国航客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票、大巴票、杭州的酒店预订单。

二、变更及退票规则

（一）变更航班

在客票有效期内，首次变更至 2021 年 12 月 31 日（含）前的航班，免收变更手续费，但需收取子舱位差价及淡旺季价差。再次变更或变更至 2022 年 1 月 1 日（含）以后的航班，需依据客票使用条件办理。

（二）退票

在客票有效期内，可为旅客办理非自愿退票，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。

（三）变更航程及签转

不允许变更航程及签转。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 11 月 27 日起生效。原《关于下发国航涉及杭州航线国内客票特殊处置方案的通知》同时废止。

符合本通知适用范围的客票，已在 11 月 25 日 18 时（含）至 11 月 27 日 24（含）时完成退票或变更，收取的手续费可在原办理渠道申请补退；不符合本通知适用范围的客票，已办理退票或变更业务所收取的手续费不予补退。

四、请各单位积极沟通，协助旅客做好客票退改工作。
此通知。