

业务通告

华南基地(2021)3589

关于下发 2022 年春节期间两岸航线客票特殊处置方案的通知 国航广客 2021【国际 025】

国航各客运销售代理人：

根据当地民航管理部门要求，为协助受影响旅客更好地安排出行计划，经相关部门研究确定，下发 2022 年春节期间客票行程涉及中国台湾桃园机场（TPE）国航进出港航班的客票特殊处置方案，如下：

一、适用范围

持 999 客票（包括里程奖励客票）的旅客，凡 2021 年 11 月 5 日 0 时（含）以后申请客票变更或退票，客票行程涉及旅行日期为 2021 年 12 月 14 日（含）至 2022 年 2 月 14 日（含）之间的国航实际承运中国台湾桃园机场（TPE）进出港航班。

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 2022 年 3 月 31 日（含）前的航班，免收变更手续费，但需收取子舱位、淡旺季差价及税

费差价。如旅客新预订舱位价格低于原客票价格，建议原客票办理退票后另购新票。

再次变更或变更至 2022 年 4 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 18 日起生效。

符合本通知适用范围的客票，已在 2021 年 11 月 5 日至 2021 年 11 月 18 日完成退票或变更，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。

华南基地市场营销中心

二〇二一年十一月二十六日