

山航关于涉及广东省跨省旅行团队 及“机票+酒店”产品退改业务通告

各销售单位：

为配合广东省做好疫情防控工作，协助旅客更好地安排出行计划，山航现明确行程受《关于暂停跨省团队旅游及“机票+酒店”业务的通知》（下文简称为通知）影响的涉及广东省进出港航班的国内客票特殊处置方案，具体内容如下：

一、适用条件

客票须同时满足以下条件：

（一）在2021年12月8日（含）前购买或换开的山航324开头的国内客票（包括里程奖励客票）；

（二）受通知影响的跨省旅游及“机票+酒店”旅客，其中：
跨省旅游旅客，需提供12月8日（含）之前与广东省内各旅行社签定的跨省旅游合同；

“机票+酒店”产品，旅客需提供本人12月8日（含）之前支付完成的“机票+酒店”产品订单截图；

（三）客票行程涉及旅行日期为2021年12月6日（含）至2022年1月10日（含）期间广东省市进出港的山航实际承运航班和挂SC航班号的代码共享航班。

二、客票变更及退票规则

（一）变更航班日期

在客票有效期内，首次变更至 2021 年 1 月 25 日（含）前的航班，免收变更手续费，但需收取子舱位差价。再次变更或首次变更即变更至 2022 年 1 月 25 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，可凭上述材料在原购票渠道办理非自愿退票，免收退票手续费。

（三）其他

请在航班计划起飞时间前取消座位。如因未能与原出票地或山航客服取得联系，也可以在航班起飞前将乘机人航程、日期和证件照片发送邮件至 95369QUZUO@SDA.CN 提出取消座位申请，以邮件申请时间为准。座位取消后，客票可在有效期内联系原出票地办理退改。如未能取消或及时提出申请，则不符合本规定。

（四）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、本通知自发布之日起生效。符合上述适用范围的客票，已在本通知生效前完成退票或变更，收取的手续费不予补退。

四、请各销售单位积极协助旅客做好客票退改工作，积极沟通，避免引发投诉。

山东航空公司营销委

2021 年 12 月 8 日