

海南航空控股股份有限公司 国际业务文件

主送：各营业部及驻外办事处

发件方：海南航空控股股份有限公司市场营销部

抄送：财务部 发布对象： 营业部、驻外办事处 代理人

请到取 请回复 请签收 请查阅 急件

关于下发海南航空西安=多伦多航班旅客特殊票务处理规定的 通知

各销售单位：

为配合做好疫情防控工作，协助受影响旅客更好地安排出行，方便旅客办理改期、退票业务，现下发相关票务规定，具体如下：

一、适用条件：

1. 适用航班：海南航空西安=多伦多进出港自营航班；
2. 适用票证：880 票证
3. 适用旅客：凡在 2021 年 12 月 23 日（含）前已购买西安=多伦多进出港航班的旅客。
4. 航班日期：2021 年 12 月 25 日（含）-2022 年 1 月 25 日（含）。

二、票务规定：

1. 改期：在客票有效期内免费办理变更航班日期一次，可免费改期至 2022 年 6 月 30 日前原航班（包括原客票规则不允许改期的客票），变更费、舱位差额和淡旺季差额均免除；再次改期、退票按自愿变更原则，根据客票适用条件办理。

2. 退票：在客票有效期内，旅客可至原购票渠道办理未使用客票的非自愿退票业务，不收取退票费。
3. 变更、退票均需在航班起飞前取消订座座位或提出申请。
4. 本业务通告下发前已办理完客票变更或退票的旅客不适用本文件。
5. 旅客退改告知口径：

尊敬的旅客：

为配合做好疫情防控工作，如您在 2021 年 12 月 23 日（含）前已购买海南航空西安=多伦多进出港自营航班且航班日期在 2021 年 12 月 25 日（含）-2022 年 1 月 25 日（含），我们建议您及时调整出行计划，以免不必要的损失；如您在航班起飞前联系我们，您可在客票有效期内办理一次免费变更，可免费改期至 2022 年 6 月 30 日前原航班，或免费退票。感谢您的理解！

三、特殊请示流程：

若旅客提出的需求超出本文规定的范畴，或旅客有投诉倾向等，各单位可请示事发当日市场营销部国际业务值班员，并按业务值班员的指示办理。

四、其他：

1. 持里程兑换免票的旅客同样适用此规定。
2. 本政策自下发之日起生效。

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2021年12月23日