

海南航空控股股份有限公司 业务文件

关于下发疫情防控期间海南航空、大新华航空涉及杭州进出港国内航线票务处理规定的通知

各销售单位：

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，尽可能为旅客提供便利，经研究决定，现下发疫情防控期间海南航空、大新华航空涉及杭州进出港国内航线票务处理规定，具体如下：

1 适用条件

1.1 适用出票日期：2022年1月14日（含）之前；

1.2 适用航班日期：2022年1月14日（含）至2022年2月4日（含）；

1.3 适用航班：由海航、大新华实际承运的涉及杭州进出港国内航班（含海航、大新华为市场方的进出港国内代码共享航班）。

2 客票处理规定

2.1 客票有效期内退票

2.1.1 在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费；

2.1.2 在航班计划出港时间前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务；

2.2 客票有效期内变更

2.2.1 在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，首次变更至

2022年3月26日（含）之前，同航司、同航线航班，免收变更手续费，**但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额**；如按照以上原则办理过客票变更后，旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理；

2.2.2 在航班计划出港时间前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务；

3、其他条款执行《HUGN2021-522关于下发海航控股、大新华航空国内航班疫情原因票务操作规定及应急处置方案的通知》文件，若公司有最新要求，请按最新要求执行。

4、本文件于2022年1月14日16:00时生效。符合上述适用范围的客票，在本通知生效前已办理退票或变更，收取的手续费不予补退。

特此通知

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2022年1月14日