

昆航关于发布因疫情导致暂停跨省出行或“机票+酒店”业务国内团队客票特殊保障方案的通知

各相关业务单位：

自疫情爆发以来，各地零星散发疫情增加，暂停开展跨省出行或“机票+酒店”业务的政策相继出台。在此疫情背景下，为持续做好受疫情影响旅客的客票退改服务工作，提高旅客服务满意度，考虑疫情背景下出现的常态化、普遍性政策特点，针对暂停开展跨省出行或“机票+酒店”业务的政策，特发布国内团队客票特殊保障方案，具体如下：

一、适用范围

由于受疫情影响，不允许/不倡导/暂停开展跨省出行或“机票+酒店”业务的政策出台导致旅客无法出行，且持有昆航实际承运航班及挂 KY 航班号的代码共享航班国内客票的团队旅客。

二、相关证明材料

政府单位官方渠道发布的不允许/不倡导/暂停开展跨省出行或“机票+酒店”业务的通知等。（盖有公章的纸质版或其影像、官方渠道发布的通告截图等）。

三、退票规则

（一）退票

在客票有效期内旅客可至原购票地办理非自愿退票业务，免收退票手续费。

(二) 补退：

已经办理自愿退票业务的客票，不再补退已收取的费用。

注：如所有航段均为昆明航空承运（不限同一运输合同），且其中一段符合上述免费退票申请的（所有航段出票日期符合“**四、其他说明**”第1点要求），均可按上述“退票规则”办理免费退票手续。

四、其他说明

1. 客票出票日期需早于政府单位官方渠道发布的不允许/不倡导/暂停开展跨省出行、“机票+酒店”业务的通知日期。

2. 符合上述条件的旅客可凭相关资料联系原出票地申请客票特殊退票。

3. 各客票操作单位需做好旅客证件及相关凭证材料信息核查，并做好资料留存。

4. 上述时间均为当地时间，本通知自 2022 年 03 月 08 日 11 时起生效。

此通知！

昆明航空有限公司

2022年03月08日