业务通告

国航(2022)4025

关于国航涉及昆明航线国内客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

为配合当地做好疫情防控工作，协助受疫情影响旅客更好地安排出行计划,现将客票行程涉及昆明 KMG 国航进出港航班的国内客票处置规定通知如下：

一、适用范围

自 2022 年 3 月 7 日 0 时（含）以后申请客票变更或退票，凡在 2022 年 3 月 8 日 9 时（含）前购买或换开的 999 国内客票（包括里程奖励客票），行程为下述情况之一：

（一）旅客客票行程涉及旅行日期为 2022 年 3 月 7 日（含）至 2022 年 3 月 22 日（含）之间昆明进出港由 CA/ZH/SC/KY/TV 实际承运航班及挂 CA 航班号的代码共享航班。

（二）旅客实际旅行行程且可以提供旅行（或入住）日期为 2022 年 3 月 7 日（含）至 2022 年 3 月 22 日（含）期间涉及昆明的与国航客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票、大巴票、昆明的酒店预订单。

二、客票变更

（一）变更航程:

不允许，若旅客要求变更航程，建议原客票办理退票后另购新票。

（二）变更航班:

在客票有效期内，首次提出航班变更申请，变更至 2022 年 4 月 28 日（含）前的航班，免收变更手续费，但需收取子舱位差价及淡旺季价差。再次提出变更申请或变更至 2022 年 4 月 29 日（含）以后的航班，按客票使用条件办理。

三、签转规定

不允许签转，若旅客要求签转，建议原客票办理退票后另购新票。

四、客票退票

（一）在客票有效期内未办理过客票变更，申请退票，免收退票手续费。

（二）在客票有效期内按照“二、客票变更”办理过客票变更，申请退票，按客票使用条件办理。

（三）客票退票操作

1.旅客客票行程涉及昆明

（1）BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”，退票原因选择“授权”，提交本业务通告。

（2）B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传本业务通告，办理退票。

2.旅客实际旅行行程涉及昆明

（1）BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交旅客涉及昆明的与国航客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票、大巴票、昆明的酒店预订单扫描件，退票原因选择“授权”。

（2）B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传旅客涉及昆明的与国航客票组合使用的其他航司机票（可为分别购买的机票）、火车票、大巴票、昆明的酒店预订单扫描件，办理退票。

五、通知生效时间

本通知自 2022 年 3 月 8 日起生效。

符合本通知适用范围的客票，已在 2022 年 3 月 7 日至 2022 年 3 月 8 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，已收取的子舱位差价及淡旺季价差不予补退；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。

请各销售代理人协助旅客做好客票退改服务，在客票退改办理过程中，有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。