



业务通告

主办部门：市场营销部

编号：TJ-SC-15号

编写/校核：严英娣/张小鹏

批准：白佚萌

日期：2022年3月22日

天骄航空有限公司关于涉及疫情区航线 客票特殊处理政策的通告

各销售代理单位：

天骄航空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，特发布相关涉及疫情地区航线的部分旅客客票退改规定，具体内容如下：

一、适用范围

旅客已购买始发地/经停地/目的地出现疫情的天骄航空机票或联程航班的机票、涉疫地区所在盟市的机票，由天骄航空 568 票证开具，且由天骄航空实际承运的国内航班。

二、适用条件

当地政府、疾控中心或疫情防控部门发布的疫情隔离政策、核酸检测报告时间原因、旅客出行行程码、学生/教师延期或提前离返校等原因。

三、适用时间

1. 购票时间：购票时间不限；
2. 航班时间：航班始发地/经停地/目的地或联程航班涉及机场、涉疫地区所在盟市公布一例本土核酸检测阳性病例开始至当地本土确诊新冠阳性病例清零为止。

四、退改规定

(一) 符合适用范围的天骄航空客票，在航班起飞前取消预订座位，可在客票有效期内至原出票地办理免费退票，不收取退票费；若在航班起飞前未取消预订座位的客票，按照原客票适用条件收取退票费；

(二) 符合上述适用范围的天骄航空客票，在天骄航空航班起飞前提出变更申请，可免变更手续费变更至 30 天内的相同航程航班，如有票差需补收，如因公司原因暂停该航线的运营或因疫情原因航班取消旅客机票在 30 日内过期的，所申请的客票进行非自愿退票办理；

(三) 旅客申请联程航班退票需要提供旅客购买联程航班行程客票订单（订单中需包含预订时间、旅客姓名、所乘坐航班日期、航班号、航段等信息）、其他联程交通工具的证明、当地预订酒店的信息、中高风险疫情地区相关单位出具的禁止旅行或者活动终止、延迟等文件。

五、需提供的证明材料

1. 学生/教师旅客需提供学校出具的因疫情原因延期/提前离返校通知（须加盖学校公章为有效）、以及学生/教师本人学生证（录取通知书、教师证），以上材料的原件、照片、扫描件均可，各销售代理单位需将上述材料上传至退票系统；

2. 因旅客行程码/核酸检测原因无法出行，需提供旅客本人健康码照片/核酸检测报告照片/机场拒载证明，各销售代理单位需将上述材料上传至退票系统。

六、补退款项要求

1. 在本政策购票时间及航班时间不同时满足的情况下，已经办理自愿退票、自愿变更业务的旅客，不再补退已收取的费用；

2. 在本政策购票时间及航班时间限制同时满足的情况下，已办理自愿退票、自愿变更业务的旅客，可进行补退退票费或变更费。

七、其他

如遇特殊情况，协同通报天骄航空服务热线（0471-96175），采取“一事一议、特殊事件特殊处理”的原则。

八、告知

请各销售代理单位做好业务培训，妥善保障旅客，如因对通告内容掌握不明确产生的投诉，我公司将进行追责。

九、政策的生效

本政策于2022年03月19日零时起生效。原政策TJ-SC-7号《天骄航空有限公司关于涉及疫情区航线客票特殊处理政策的通告》作废。

此通告。



