



厦门航空 XIAMENAIR

# 代理人通告

INFORMATION BULLETIN FOR AGENT

2022-0IB-083A

## 关于更新代理人 取消授权后旅客退票处置的通告

各授权代理人：

为了保障旅客合法权益，优化提高旅客购票体验，现扩大分销渠道代理人被厦航取消授权后旅客退票的适用范围，具体如下：

### 一、适用范围

适用于被厦航取消授权的中国境内分销渠道代理人销售的 B2B、BSP 国内客票和国际（含港澳台）客票，且乘机旅客需持有中国大陆境内银行卡。除此范围外的退票流程按原规定办理。

### 二、办理流程

（一）分销渠道代理人应优先引导旅客立即致电厦航 95557 申请退票。旅客最迟应在客票上列明的航班起飞时间之前提出并取消座位，同时将旅客本人的银行卡账户报备厦航 95557 审核。

（二）中国境内分销渠道代理人也可征得旅客同意授权后，替旅客代为办理，办理流程与上述第一点相同。

（三）审核通过后，退款仅限退回至旅客本人境内银行卡账户。

(四)符合厦航官网全渠道退票范围的,也可通过厦航官网全渠道退票窗口办理。

### 三、特殊情况

(一)若儿童旅客无法提供境内银行卡号,退款仅限退回至同行乘机人的银行卡账户,同行人以儿童编码中备注的成人编码为准。因特殊原因无法退回至同行成人银行账户的,旅客需提供儿童户口本拍照图片至厦航 95557,款项可退回至同一户口本中任一成人的银行账户。

(二)针对部分无银行卡账户的老人旅客(超过 70 周岁含以上的旅客),可指定同行乘机人将老人旅客身份证原件和同行乘机人身份证原件(两者缺一不可)同框拍照图片提供至厦航 95557 审核,退款可退回至同行乘机人的银行卡账户,同行乘机人以老人旅客编码中的同行旅客为准。若老人旅客无同行乘机人且无银行卡账户,可由其指定代办人持代办人本人身份证和老人旅客身份证原件(两者缺一不可),前往就近厦航直销机构办理现金退款。若其所在城市无厦航直销机构,可指定代办人将老人旅客身份证原件和指定代办人身份证原件(两者缺一不可)同框拍照图片提供至厦航 95557 审核,退款可退回至指定代办人的银行卡账户。

(三)若旅客本人因特殊原因无法致电厦航 95557 申请退票,可由其本人或指定代办人持旅客本人身份证原件和代办人本人身份证(两者缺一不可),携带行程单(未打印行程单除外)前往就近厦航直销机构办理退票。

#### 四、生效日期

适用于 2022 年 5 月 1 日（含）以后填开的客票。

《2019-0IB-044 关于取消代理人授权后的旅客退票处置通告》自 2022 年 5 月 1 日（含）起同步废止。

此通告, 谢谢配合与支持!

厦门航空有限公司

2022 年 4 月 24 日