

业务通告

国航(2022)4740

关于国航与澳门航代码共享航班客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

为配合配合澳门特别行政区政府做好疫情防控工作，与澳门航协同做好旅客客票服务，现将国航与澳门航代码共享航班客票特殊处置规定通知如下：

一、适用范围

自 2022 年 6 月 19 日 0 时（含）以后申请客票变更或退票（以取消订座时间为准），凡在 2022 年 6 月 19 日 12 时（含）前购买或换开产生新票号的 999 客票（包括里程奖励客票），客票行程涉及旅行日期为 2022 年 6 月 19 日（含）至 2022 年 7 月 2 日（含）之间澳门进出港的澳门航 NX 实际承运航班和挂 CA*航班号澳门航实际承运的代码共享航班。

二、客票变更

若旅客未确定新的旅行时间，可在航班计划起飞时间前取消订座。待确定新的旅行时间后，按如下规则办理客票变更。

（一）变更航班：

在客票有效期内，联系原购票渠道可免费办理一次非自愿变更航班日期，变更至 2022 年 12 月 31 日（含）前的航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季价差。

再次提出变更申请或变更至 2023 年 1 月 1 日（含）之后的航班，按客票使用条件办理。

（二）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。

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

若旅客未确定新的旅行时间，可在航班计划起飞时间前取消订座。待确定新的旅行时间后，按如下规则办理客票退票。

（一）在客票有效期内未办理过客票变更，联系原购票渠道申请退票，可办理非自愿退票，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. 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。

五、通知生效时间

本通知自 2022 年 6 月 19 日起生效。

符合本通知适用范围的客票，已在 2022 年 6 月 19 日（不含）之前完成变更或退票的，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。