

广西北部湾航空有限责任公司业务通告

北航市国际业〔2022〕003号

关于修订下发《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》 (2022年第二版)的业务通告

签发时间	2022年6月27日	签发人	兰图
通告类型	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 落实 <input checked="" type="checkbox"/> 传达 <input type="checkbox"/> 反馈	联系人	罗妍
发布范围	主送	航空股份各营业部、95370管理组、北部湾航空售票处、北部湾航空市场营销部	
	抄送	北部湾航空财务部、北部湾航空服务督察	
通告内容	<p>为完善旅客告知义务，现重新修订《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》，以下简称：《国际运输总条件》。</p> <p>现北部湾航空《国际运输总条件》（2022年第二版）自2022年7月12日起正式启用，并将通过民航服务质量监督平台备案。届时原2022年4月29日公布并于2022年5月9日实行的北部湾航空《国际运输总条件》（2022年第一版）同时废止。</p>		

	<p>请遵照执行</p> <p>附件：《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》（2022年第二版）修订明细</p>
注意事项	

《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》（2022年第二版）修订明细

序号	修订条款	修订前内容	修订后内容	修订依据及说明
1	第一章 定义	无	<p>第一条</p> <p>新增以下名词术语解释：</p> <p>(五十八) 航班出港延误或提前：指航班实际出港撤轮挡时间晚于或早于，计划出港时间超过15分钟（不含）的情况。</p>	《北航安（2022）12号关于修订并下发北部湾航空国内不正常航班票务处理规定的通知》
2	附件一 广西北部湾航空特殊旅客承运标准	<p>(一) 婴儿旅客</p> <p>2、以上第1点以外的婴儿旅客，需由年满十八周岁、具有完全民事行为能力的成人陪伴乘机，不单独占用座位并乘机。婴儿如需要单独占用座位时，可购买儿童票。每一成人旅客最多可携带2名（含）婴儿乘机，1名婴儿可按规定购买婴儿票，另1名婴儿须购买儿童票提供单独座位。</p>	<p>(一) 婴儿旅客</p> <p>2、以上第1点以外的婴儿旅客，需由年满十八周岁、具有完全民事行为能力的成人陪伴乘机，不单独占用座位并乘机。每一成人旅客最多可携带1名（含）婴儿乘机，按照适用的婴儿折扣购票。</p>	根据北京监督组882号建议单的要求以及交通运输部令2021年第5号
3	附件二 客票销售、退票、变更实施细节	<p>(二) 客票退票实施细节</p> <p>6、退票期限：旅客申请退票，如果客票完全未使用，须从购票之日起开始12个月以内申请退票；如果客票已部分使用，应在旅行始发之日起12个月以内申请退票。除特殊情况外，北部湾航空或者北部湾航空销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起7个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。时间起算点为北部湾航空或北部湾航空销售代理人收到旅客有效申请开始，申请不符合要求的时间不计算在内。</p>	<p>(二) 客票退票实施细节</p> <p>6、退票期限：除另有约定外，旅客要求退票，应在其客票有效期起始日期起至客票有效期满后30天内向北部湾航空提出并办理退款手续，否则北部湾航空有权拒绝办理。除特殊情况外，北部湾航空或者北部湾航空销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起7个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。时间起算点为北部湾航空或北部湾航空销售代理人收到旅客有效申请开始，申请不符合要求的时间不计算在内。</p>	集安运琼监字（2022）546号督办要求

4	附件二 客票销售、退票、变更实施细节	<p>(二) 客票退票实施细节</p> <p>9、因病退票</p> <p>(1) 购票后旅客发生病退(病退材料签发与打印日期需在订票时间后),需在航班离站前提出截载时间前提出并退座,在原出票地或经北部湾航空授权的售票处办理非自愿退票手续。</p> <p>(2) 病退票提交凭证的主要内容(病人姓名、时间、病症)必须相符,不得涂改,否则视为虚假凭证,不予办理病退。</p> <p>(3) 患病旅客的陪伴人员要求退票,须与患病旅客同时提出,按非自愿退票规定处理。陪伴人员的限额为2名。</p>	<p>(二) 客票退票实施细节</p> <p>9、因病退票</p> <p>(1) 购票后旅客发生病退(病退凭证签发与打印日期需在订票时间后),需在航班计划起飞时间前提出申请并退座,在原出票地或经北部湾航空授权的售票处办理非自愿退票手续。</p> <p>(2) 病退票提交凭证的主要内容(病人姓名、时间、病症)必须相符,不得涂改,否则视为虚假凭证,不予办理病退。</p> <p>(3) 因病退票的凭证为:在中国内地由中国境内县、市级或者相当于这一级(如国家二甲级)及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的200元(含)以上医药费收费单。诊断证明在境外或港澳台地区必须由政府部门认可具备行医资格的医生填写,在非洲地区也可由中资医疗机构出具诊断证明,凭证内容要求同上。以上全部凭证摆放在一起的合照。凭证的签发与打印日期必须均在购票后及航班规定截载时间前。</p>	集安运琼监字(2022)258号督办要求
---	--------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------

5	附件二 客票销售、退票、变更实施细节	<p>(二) 客票退票实施细节</p> <p>11、重复购票退票规定</p> <p>(1) 同一乘机人(姓名、证件号码一致)购买两张或两张以上航段、航班日期、航班号等航班信息完全一致的客票,视为重复购票;</p> <p>(2) 重复购票退座时间在航班起飞前24小时内,可按照自愿退票办理;</p> <p>(3) 重复购票退座时间在航班起飞前24小时(含)外可免费退一张客票,其他多张客票如需退票,按自愿退票规则办理;</p> <p>(4) 免费退票手续需同时符合以下三个条件:</p> <p>A. 重复购买的是航班起飞前24小时或以外的客票;</p> <p>B. 重复购买的客票的出票时间间隔须在24小时以内;</p> <p>C. 在出票后24小时(含)内提出重复购票退票申请且在航班起飞前24小时(含)外取消航班座位。</p>	<p>(二) 客票退票实施细节</p> <p>11、重复购票退票规定</p> <p>(1) 同一乘机人(姓名、证件号码一致)购买两张或两张以上航段、航班日期、航班号等航班信息完全一致的客票,视为重复购票;</p> <p>(2) 重复购票退座时间在航班计划起飞前24小时内按自愿退票办理;</p> <p>(3) 重复购票退座时间在航班计划起飞时间24小时(含)以外可免费退重复客票中最后购买的一张客票,其他多张客票如需退票按自愿退票规则办理;</p> <p>(4) 免费退票手续需同时符合以下三个条件:</p> <p>A. 重复购买的是航班起飞前24小时或以外的客票;</p> <p>B. 重复购买的客票的出票时间间隔须在24小时以内;</p> <p>C. 在出票后24小时(含)内提出重复购票退票申请且在航班起飞前24小时(含)外取消航班座位。</p> <p>(5) 申请及办理退票地点: 原出票地。</p>	北航市业(2022)119号 北部湾航空重复购票(国际、国内)退票管理规定
6	附件二 客票销售、退票、变更实施细节	无	<p>(三) 客票变更实施细节</p> <p>2、非自愿变更</p> <p>(3) 非自愿签转</p> <p>个别特殊产品非自愿签转仅限签转至航空集团内航司,具体产品情况可通过官网公告或拨打95370客服热线咨询。</p>	根据实际产品文件要求增加