

营销委员会市场部业务通告

市场部业务〔2022〕16号

关于发布杭州疫情客票免费退改的通知

各销售单位:

为配合当地做好疫情防控工作,协助旅客做好客票退改服务,依据市场变化,对我公司涉及杭州进出港航班的国内客票退改方案通知如下:

一、适用范围

2022年7月6日24时(含)前购买的088开头客票,包括挂TV航班号的代码共享及国内经停、中转/联程航班,在2022年7月1日0时(含)以后申请客票变更或退票且行程为下述情况之一的:

(一)旅客客票行程涉及旅行日期为2022年7月1日(含)至2022年8月1日(含)之间的航班;

(二)旅客实际旅行行程之一涉及杭州,且可以提供旅行(或入住)日期为2022年7月1日(含)至2022年8月1日(含)期间涉及杭州的下列材料之一:与西藏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、上述城市的酒店预订单。

二、退改签规则

(一)在客票有效期内，首次提出航班变更申请，变更至2022年11月1日24时(不含)前的航班，免收变更手续费，但需收取子舱位差额及票价差额；再次提出变更申请或变更至2022年11月2日0时(含)以后的航班，按自愿变更办理。

(二)在客票有效期内未办理过客票变更，且在航班起飞前取消了座位的客票申请退票，免收退票手续费；已按照第(一)点办理过客票变更后的客票申请退票，按自愿退票办理。

(三)不可变更航程及签转。如旅客要求变更航程或承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

(四)如航班发生变更、延误或取消，按西藏航不正常航班客票规定办理退票。

(五)符合本通知适用范围的客票，已在2022年7月1日至2022年7月6日之间办理过自愿退票的旅客，收取的手续费可在客票有效期内原办理渠道申请补退。

三、本通知自印发之日起生效。请各单位积极协助旅客做好客票改退工作。

此通知。

