

海南航空控股股份有限公司 业务文件

关于下发《涉及广州进出港航班客票 特殊处理规定》的通知

各单位：

为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，经研究决定，现下发涉及广州进出港航班客票特殊处理规定，具体如下：

一、适用客票条件（需同时满足以下三点）

（一）适用出票日期：2022年7月9日（含）之前。

（二）适用航班日期：2022年7月9日（含）至2022年8月7日（含）。

（三）适用航班：由HU/CN实际承运的涉及广州进出港国内航班（含HU/CN为市场方的进出港国内代码共享航班）。

二、客票处理规定

（一）客票有效期内退票

1. 在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，可至原购票渠道办理免费退票业务，不收取退票费。

2. 在航班计划出港时间前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理退票业务。

（二）客票有效期内变更

1. 在航班计划出港时间前已取消订座记录的客票，首次可变更至客票有效期内，同航司、同航线航班，免收变更手续费，**但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额**；如按照以上原则办理过客票变更后，旅客再次提出客票变更或退票申请，需在客票有效期内依据变更后客票的适用条件办理。

2. 在航班计划出港时间前未取消订座记录的客票，应依据原客票适用条件办理变更业务。

三、其他

（一）其他条款执行《HUGN2022-525关于下发海南航空、大新华航空国内航班疫情原因票务操作规定、审批权限、各处置场景及规则》文件，若公司有最新要求，请按最新要求文件执行。

（二）本文件于2022年7月9日20:00时生效。符合上述适用范围的客票，在本通知生效前已办理退票或变更，收取的手续费不予补退。

特此通知

海南航空控股股份有限公司市场营销部

2022年7月9日