昆航关于发布因疫情导致暂停跨省出行或“机票+酒店”业务国内团队客票特殊保障方案的通知

各相关业务单位：

自疫情爆发以来，各地零星散发疫情增加，暂停开展跨省出行或“机票+酒店”业务的政策相继出台。在此疫情背景下，为持续做好受疫情影响旅客的客票退改服务工作，提高旅客服务满意度，考虑疫情背景下出现的常态化、普遍性政策特点，针对暂停开展跨省出行或“机票+酒店”业务的政策，特发布国内团队客票特殊保障方案，具体如下：

一、适用范围

由于受疫情影响，不允许/不倡导/暂停开展跨省出行或“机票+酒店”业务的政策出台导致旅客无法出行，且持有昆航实际承运航班及挂 KY 航班号的代码共享航班国内客票的团队旅客。

二、相关证明材料

政府单位官方渠道发布的不允许/不倡导/暂停开展跨省出行或“机票+酒店”业务的政策文件等。（盖有公章的纸质版或其影像、官方渠道发布的通告截图等）。

三、退票规则

（一）退票

在客票有效期内旅客可至原购票地办理非自愿退票业务，免收退票手续费。

（二）补退：

已经办理自愿退票业务的客票，不再补退已收取的费用。

注：如所有航段均为昆明航空承运（不限同一运输合同），且其中一段符合上述免费退票申请的（所有航段出票日期符合“**四、其他说明**”第1点要求），均可按上述“退票规则”办理免费退票手续。

四、其他说明

1. 客票出票日期需早于政府单位官方渠道发布的不允许/不倡导/暂停开展跨省出行、“机票+酒店”业务的通知日期。

2. 符合上述条件的旅客可凭相关资料联系原出票地申请客票特殊退票。

3. 各客票操作单位需做好旅客证件及相关凭证材料信息核查，并做好资料留存。

4. 在昆明航 B2B 网站有过计划位、临时团、航季团等相关团队押金及预付款操作的合作单位可提交押金申诉申请流程，由我公司进行审批，审批时按照非自愿退票的原则，将押金及预付款全额退还。审批流程结束后，相关团队押金、预付款将原路退还至各申请单位的团队余额账户中。以上申诉申请流程，代理须在政府单位官方渠道发布

的不允许/不倡导/暂停开展跨省出行、“机票+酒店”业务的通知发布后3个工作日内提交。若逾期申请，我公司对于不符合规定的押金申诉流程将不予审核。

5. 上述时间均为当地时间，本通知自2022年08月04日13时起生效。

原《昆航关于发布因疫情导致暂停跨省出行或“机票+酒店”业务国内团队客票特殊保障方案的通知》（业务通告〔2022〕124号）同时作废。

此通知！

昆明航空有限公司
2022年08月04日