

# 湖南航空股份有限公司

## 营销委员会文件

湖南航营销〔2022〕37号

---

### 关于湖南航空针对延期返校学生实施客票 特殊处理的通知

尊敬的各位旅客：

为进一步做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作，协助您进行出行计划安排，根据各地开学时间不同程度推迟的实际情况，现就湖南航空实际承运国内航线客票的特殊处理通知如下：

#### 一、适用范围

1. 适用日期：凡在2022年08月20日24时（不含）前购买并已出票，航班起飞日期在2022年08月26日（含）以后，389

开头的湖南航空客票。

2. 适用航班：湖南航空实际承运的国内航线航班。

## 二、变更及退票规则

### 1. 自愿变更

在适用范围内，您可联系湖南航空客服热线在航班起飞前 24h 免费提交办理一次自愿变更业务，可变更至原航班日期前后 14 天（含）内由湖南航空实际承运的同航线航班，免收变更手续费及舱位差价。如您再次变更或变更至原航班日期前后 14 天以外的航班，以及未在航班起飞前 24h 申请的客票，需依据原客票使用条件办理，收取相应手续费。

### 2. 自愿退票

参照湖南航空股份有限公司国内客票使用条件（最新版）执行，收取相应手续费。

### 3. 非自愿变更、退票

非自愿退票、变更按照湖南航空相关业务规定执行。

### 4. 不允许变更航程、承运人

如您需要变更航程或者变更承运人，您需按原客票办理退票后另购新票。

## 三、其他规则

1. 如您在本通知发布之前已办理自愿退票、自愿变更业务，不再补退已收取的相关费用。

2. 如您需办理客票免费变更业务，应提供相关证明材料。

### 3. 咨询渠道

您需要在原购票渠道进行非自愿退改业务的办理，同时您可以通过下述渠道进行咨询

(1) 原购票渠道

(2) 湖南航空客服热线 400-833-7777 或湖南航空微信客户端（湖南航空）

请您在出行前及时了解目的地的防疫政策，做好个人防护和行程安排，湖南航空将持续关注疫情进展，及时采取有力措施，为您的出行提供全方位服务保障。



---

营销委员会

2022年8月24日印发

---