昆航关于调整涉及提前/延迟离返校相关客票特殊处置方案的通知

各相关业务单位：

为全力配合部分学校因疫情防控、高温天气等特殊原因需要提前/延迟离、返校工作安排，协助受影响的学生及教职工更好地安排出行计划，特发布相关客票特殊处置方案，具体规定如下：

一、适用范围

持在学校提前/延迟离、返校通知下发之日（含）之前购买或换开的，涉及昆航实际承运航班及挂 KY 航班号的代码共享航班 833 国内客票（包括里程奖励客票）的旅客，因提前/延迟离、返校原因提出退票或者变更申请。

二、相关证明材料

旅客需提供学校出具的提前/延迟离、返校通知以及旅客本人的学生证/教师证/职工证/录取通知书等在职（在读）证明。以上材料可以是原件、扫描件、照片、截图。【注：16 周岁（含）以下学生无需出具学生证】

三、变更及退票规则

（一）变更：

在客票有效期内，旅客首次变更可免收变更手续费，但需收取子舱位价差及淡旺季价差。再次提出变更申请，需依据客票使用条件办理。

（二）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。已按上述原则办理过变更的客票如申请退票，须按客票使用条件办理。

（三）变更航程及签转：

不允许变更航程及签转。如需变更航程或承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

（四）补退：

已经办理自愿退票、自愿变更业务的客票，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），且各航段在学校提前/延迟离、返校通知下发之日（含）之前购买或换开的，其中一段符合上述免费退票、变更申请的，其余航段均可按上述“变更及退票规则”办理免费退票、变更手续。

四、证明真实性的核实

（一）“学校提前/延迟离、返校通知”核实方法

1、登录学校的官网/微信公众号确认有提前/延迟离、返校的公示并截图作为结算依据。

2、如学校官网/微信公众号未公示信息，但旅客持学校出具的证明，各销售单位需通过学校网站公示的联系电话确认真实性，并将联系电话添加至证明上作为结算及事后核实的依据。

（二）身份证明核实方法

1、学生证/教师证/职工证/录取通知书。

2、学校开具的身份证明，证明至少应包含：姓名、身份证号、职务（学生或教职工）及电话并加盖学校公章。

五、其他说明

（一）旅客身份信息及相关材料将由票务办理单位进行核查及留存。

（二）受学校提前/延迟离、返校要求影响的旅客如有同行人员（指与上述旅客购买相同日期及相同航班客票的旅客，限定两名），同时提出变更及退票也可参照以上条件申请特殊退改。同行旅客需提供同行人员乘机身份证件与学生本人乘机身份证件原件的合照，以及户口簿等亲属关系证明。如无亲属关系证明，同行旅客须与学生旅客在同一个 PNR 内或票号连续。

（三）上述时间均为当地时间，本通知自 2022 年 8 月 24 日 15 时起生效。原《昆航关于发布涉及提前/延迟离返校相关客票特殊处置方案的通知》（业务通告〔2022〕243 号）同时废止。

此通告。

昆明航空有限公司

2022年08月24日