

# 成都航空有限公司市场营销中心文件

成航市场发〔2022〕135号

---

## 关于因疫情原因被限制出行的旅客 客票免费退改的通知

各销售单位：

因各地疫情防控，部分旅客出行受限，为积极配合做好新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作，我公司调整部分旅客客票退改规定，具体如下：

### 一、适用范围

1. 持 811 票证填开的成都航空实际承运航班客票和挂 EU 航班号的代码共享航班客票。
2. 旅客客票出票时间在旅客因疫情管控被限制出行时间前（含当日）。

### 二、退改规定

(一) 因各地机场疫情管控原因在机场被拒载的旅客客票按以下规定办理

1. 旅客需提供各地机场开具的现场拒载证明，证明包含旅客客票信息及拒载原因。

2. 旅客客票可免费变更至旅客客票原始发航班后 30 天(含)内同航线航班一次，免收变更费，如有票价差额及舱位差价正常收取；如旅客申请变更至上述范围以外或再次提出客票变更、退票，按照客票使用条件办理，收取相应费用。

3. 旅客客票可在客票有效期内至原出票地办理免费退票，不收取退票费。

(二) 因疫情管控原因被隔离无法正常出行的旅客客票按以下规定办理

1. 旅客需提供疫情管控行政单位开具的含有旅客信息(身份信息或客票信息)的隔离证明，隔离证明中的隔离时间范围包含旅客客票旅行始发时间。

2. 在原客票航班起飞前取消预定座位或提出变更申请，均可免费变更至旅客客票原始发航班后 30 天(含)内同航线航班一次，免收变更费，如有票价差额及舱位差价正常收取；如旅客申请变更至上述范围以外或再次提出客票变更、退票，按照客票使用条件办理，收取相应费用。

3. 在原客票航班起飞前取消预定座位，可在客票有效期内至

原出票地办理免费退票，不收取退票费；若在原客票航班起飞前未取消预定座位的客票，退票按照客票使用条件收取退票费。

请各销售单位做好旅客告知义务，严格按照以上规定执行。  
特此通知。

成都航空有限公司营销中心  
2022年8月31日  
营销中心

