

昆航关于发布疫情期间客票特殊处置方案 执行标准的通告

各相关业务单位：

自疫情爆发以来，各地零星散发疫情增加，防控政策、限制出行政策、景点关闭措施等相继出台。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，特发布疫情期间客票特殊处置执行标准，具体如下：

一、适用范围

持涉及昆航实际承运航班和挂 KY 航班号的代码共享航班的 833 国内客票（包括里程奖励客票）的下列旅客：

（一）因始发地、目的地或中转地疫情防控措施无法正常出行的旅客。

（二）持政府、事业单位或学校出具的限制出行证明的旅客。

（三）持核酸检测阳性证明或医院诊断证明的新型冠状病毒肺炎疑似病例或确诊旅客。

（四）持健康码红黄码的旅客。

二、相关证明材料

符合以上适用范围的旅客，需提供相关证明材料，具体材料要求详见附件。

三、退票规定

（一）在客票有效期内，符合上述条件情况下，旅客可办理非自愿退票，免收退票手续费。已按本通告规定办理过变更的客票如申请退票需按客票使用条件办理。

（二）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。

四、变更规定

（一）客票有效期内可以免费办理一次航班变更，免收变更手续费，但需收取子舱位差价及淡旺季价差。再次申请需按客票使用条件办理。

（二）不允许变更航程及签转。如旅客要求变更航程及承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

五、其他说明

（一）本通告仅适用于散客客票。

（二）旅客购票时间需在以上涉及单位政策发布之前或医院诊断证明开具之前。政策指定的限制出行时间范围需涵盖相关航班计划起飞日期。

（三）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、变更申请的，在以上涉及单位政策发布之前或医院诊断证明开具之前购买或换开的其他航段，均可按上述“变更及退票规则”办理免费退票、变更手续。

（四）各销售单位需严格按以上规定办理，并做好相关证明材料留存。

（五）本通告自发布之日起即时生效。各销售单位根据旅客客票情况判断，择较优方案参考执行，积极协助旅客做好疫情期间客票退改工作。

此通告。

昆明航空有限公司

2022 年 05 月 27 日