

# 营销委员会市场部业务通告

市场部业务〔2022〕97号

## 关于调整兰州疫情客票免费退改的通知

各销售单位:

为配合当地做好疫情防控工作,协助旅客做好客票退改服务,依据市场变化,对我公司涉及兰州进出港航班的国内客票退改方案调整通知如下:

### 一、适用范围

2022年10月10日24时(含)前购买的088开头客票,包括挂TV航班号的代码共享及国内经停、中转/联程航班,在2022年9月13日0时(含)以后申请客票变更或退票(以取消客票订座时间为准)且行程为下述情况之一的:

(一)旅客客票行程涉及旅行日期为2022年9月13日(含)至2022年11月10日(含)之间的兰州进出港航班;

(二)旅客实际旅行行程之一涉及兰州,且可以提供2022年10月10日前购买的旅行(或入住)日期为2022年9月13日(含)至2022年11月10日(含)期间涉及兰州的下列材料之一:与西藏航客票组合使用的其他航司机票(可为分别购买的机票)、火车票、大巴票或上述城市的酒店预订单。

### 二、退改签规则

(一)在客票有效期内,首次提出航班变更申请,变更至

2022年12月31日24时（不含）前的航班，免收变更手续费，但需收取子舱位差额及票价差额；再次提出变更申请或变更至2023年1月1日0时（含）以后的航班，按自愿变更办理。

（二）在客票有效期内未办理过客票变更，且在航班起飞前取消了座位的客票申请退票，免收退票手续费；已按照第（一）点办理过客票变更后的客票申请退票，按自愿退票办理。

（三）不可变更航程及签转。如旅客要求变更航程或承运人，建议原客票办理退票后另购新票。

（四）如航班发生变更、延误或取消，按西藏航不正常航班客票规定办理退票。

（五）符合本通知适用范围的客票，已在2022年9月13日至2022年10月10日之间办理过自愿退票的旅客，收取的手续费可在客票有效期内原办理渠道申请补退。

三、本通知自印发之日起生效。

特此通知。

