

成都航空有限公司市场营销中心文件

成航市场发〔2022〕174号

关于受疫情影响无法正常返校/离校旅客客票特殊处理的通知

各销售单位：

因各地疫情，部分学校受疫情影响返校/离校时间调整，旅客出行受限，为持续做好该类旅客客票服务工作，现我公司针对受疫情影响无法正常返校/离校的旅客客票下发以下特殊处理规定：

一、适用范围

（一）适用旅客：因疫情原因无法按计划返校/离校的在读学生、在职教职工（一名旅客仅限两名陪同）。

（二）适用出票日期：旅客客票购买于学校延迟或提前返校/离校通知下发之日(含)之前。

（三）适用航班：航班目的地或出发地为旅客学校所在省份，

包括成都航空实际承运航班和挂 EU 航班号的代码共享航班。

二、退改规定

(一) 符合上述适用范围的旅客客票，在原客票航班起飞前取消预定座位或提出变更申请，可免费变更至原客票航班起飞前/后 30 日（含）同航线航班的相同服务等级舱位，免收变更费和舱位差价；如旅客申请变更至上述范围以外，按照客票使用条件办理，收取相应费用。（如旅客无法确定改期时间，可联系原出票地取消座位保留客票，待时间确定后再办理客票免费变更；旅客客票变更后如遇返校/离校时间再次调整可再次免费变更）。

(二) 符合上述适用范围的旅客客票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；本通知发布前已办理自愿变更/退票的旅客不再补退相关费用。

(三) 每位符合无法正常返校/离校特殊处理规定的旅客可有两名同行旅客同时办理。同行旅客需与旅客本人在同一订单或订座编码且客票日期及航班相同（如不在同一订单或订座编码，需提供户口本等证明同行关系）。

三、办理方式

1. 旅客可凭相关证明联系原出票地办理变更/退票。

2. 旅客可凭相关证明至成都航空直属售票柜台或致电成都航空服务热线 956028/（028）66668888 办理客票免费变更。（近

期由于疫情原因客服热线呼入量较大，建议旅客优先联系原出票地办理)。

四、旅客身份证明及学校时间调整证明出具方法

(一)“学生、教职工身份证明”出具方法

1. 出具在读学校的学生证或教职工证件原件或扫描件；
2. 无学生证或教职工证件的，可凭学校开具证明办理，证明至少应包含：学生/教职工姓名、身份证号、在读班级等信息并加盖学校公章；新生可出具录取通知书。

(二)“学校返校/离校时间调整证明”出具方法

1. 在读学校官网/微信公众号相关因疫情原因返校/离校时间调整公告并截图作为依据。
2. 如学校官网/微信公众号未公告信息，但学生或教职工旅客持在读学校出具盖公章的因疫情原因返校/离校时间调整证明，也可作为依据。

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。

成都航空有限公司市场营销中心

2022年10月12日

