

营销委员会市场部业务通告

市场部业务〔2022〕99号

关于发布成都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,对我公司涉及成都进出港航班的国内客票退改方案通知如下:

一、适用范围

2022年10月14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10月12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10月12日(含)至2022年11月12日(含)之间的成都进出港航班;

(二)旅客实际旅行行程之一涉及成都,且可以提供2022年10月14日前购买的旅行(或入住)日期为2022年10月12日(含)至2022年11月12日(含)期间涉及成都的下列材料之一: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10月12日至2022年10月14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。

