

云南祥鹏航空有限责任公司(市场营销部)

业务通告〔2022〕575号

签发日期：2022年10月31日

签发人：黄振

通告主题	关于下发祥鹏航空国内航班航段订反、月份错购、重复购票等情况免费退票的通知		
发布机构	祥鹏航空市场营销部		
密级	<input checked="" type="checkbox"/> 普通 <input type="checkbox"/> 秘密 <input type="checkbox"/> 机密		
通告类别	<input checked="" type="checkbox"/> 阅知 <input checked="" type="checkbox"/> 需要落实 <input type="checkbox"/> 需要反馈	反馈 联络人	杨顺平
是否急件	<input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否	反馈 时间	-
通告内容	<p>结合实际业务情况，针对国内航班航段订反、月份错购、重复购票等情况制定本文件，具体内容见附件。</p> <p>本文件自2022年10月31日起生效，原“业务通告〔2022〕466号《关于下发祥鹏航空国内航班航段订反客票退票规定的通知》”同时废止。</p> <p>如其他文件与本文件有相悖之处，请以本文件为准。</p> <p>特此通告</p> <p>附件：国内航班航段订反、月份错购、重复购票退票规定</p>		

通告发布范围	
主送	航空集团各销售单位、地面保障单位
抄送	祥鹏航空财务部

编写：杨顺平

审核：杨丽花

附件

国内航班航段订反、月份错购、重复购票退票规定

一、国内航班航段订反

适用范围及退票规则：同一乘机人（姓名、证件号码一致）购票后发现航段订反，同时符合以下两个条件，可办理免费退票。

（一）在出票后 24 小时(含)内重购 8L 同日期反程航段；

（二）在出票后 24 小时(含)内且航班计划出港时间前 24 小时(含)前取消座位，在退票有效期内申请退票。

二、月份错购

适用范围及退票规则：同一乘机人（姓名、证件号码一致）购票后发现航班日期中的月份错误，同时符合以下两个条件，可办理免费退票。

（一）在出票后 24 小时(含)内重购 8L 同航段、航班号、航班日期一致（月份不同）的客票；

（二）在出票后 24 小时(含)且航班计划出港时间前 24 小时(含)前取消座位，在退票有效期内申请退票。

三、重复购票

（一）定义：同一乘机人（姓名、证件号码一致）购买两张或两张以上 8L 客票（航段、航班日期、航班号等航班信息完全一致），视为重复购票。

(二) 退票规则：两张客票票价相同时，旅客可向任一原销售单位提出免费退票申请；票价不一致时，旅客仅能就最后一次购买的客票向原销售单位提出免费退票申请；其他多张客票如需退票按自愿退票规则办理。免费退票还需同时满足以下条件：

1. 在出票后 24 小时(含)内且航班计划出港时间前 24 小时(含)前取消座位，在退票有效期内申请退票；

2. 重复购买的两张客票购票时间间隔需在 24 小时以内(含)。

(三) OI 换开以及 TKNE 改期的客票，换开日期及改期日期视同为销售日期。

四、上述规则，票证不限。

五、退票地点

原出票地、祥鹏直属售票处、有票务合作协议的售票处（原则上需在原出票地点办理，售票处视现场情况而定）。

六、退票流程

(一) 旅客提出退票申请时，各销售单位须按上述规定确认旅客申请退票的客票符合全退规则后，为旅客办理免费退票，须在退票单上注明旅客申退原因、旅客反程重购、月份重购、重复购票的客票票号，并将旅客申退说明（含旅客重购客票票号）提交财务或上传至退票凭证系统。

(二) 如因旅客两张客票不在同一家代理人处购买，造成需退票的代理人无法核实旅客两张客票的航段、航班日期、购票间隔、退座时间等是否符合上述全退规定时，需退票的代理人可联系我司客户经理申请

协助核实旅客需成行的客票信息，我司客户经理核实客票信息并确认需退票客票符合全退规定，则将旅客需成行的客票相关信息截屏，邮件反馈至需退票的代理人处。需退票的代理人根据客户经理反馈的邮件内容确认客票符合全退条件后，可为旅客办理免费退票，须在退票单上注明旅客申退原因、旅客反程重购客票、重复购票票号，并将旅客申退说明（含旅客重购客票票号、客户经理邮件）提交财务或上传至退票凭证系统。