

关于下发国航涉及上海航线国内客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人:

为配合当地做好疫情防控工作,协助受疫情影响旅客更好地安排出行计划,现将客票行程涉及上海虹桥机场 SHA 或上海浦东机场 PVG 国航进出港航班的国内客票处置规定通知如下:

一、适用范围

自2022年11月28日0时(含)以后申请客票变更或退票(以取消订座时间为准),凡在2022年11月29日11时(含)前购买或换开产生新客票号的999国内客票(包括里程奖励客票),行程为下述情况之一:

(一)旅客客票未使用行程中涉及旅行日期为2022年11月28日(含)至2022年12月28日(含)之间上海进出港由CA/ZH/SC/KY/TV实际承运航班及挂CA航班号的代码共享航班。

(二)旅客实际旅行行程涉及上海,且可以提供旅行(或入住)日期2022年11月28日(含)至2022年12月28日(含)期间涉及上海的与国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、上海的酒店预订单。

二、客票变更

若旅客未确定新的旅行时间,可在航班计划起飞时间前取消订座。待确定新的旅行时间后,按如下规则办理客票变更。

(一) 变更航班:

在客票有效期内,首次提出航班变更申请,变更至2023年1月15日(含)前的航班,免收变更手续费,但需收取子舱位差价及淡旺季价差。再次提出变更申请或变更至2023年1月16日(含)以后

的航班，按客票使用条件办理。

(二) 变更航程:

不允许，若旅客要求变更航程，建议原客票办理退票后另购新票。

三、签转规定

不允许签转，若旅客要求签转，建议原客票办理退票后另购新票。

四、客票退票

若旅客未确定新的旅行时间，可在航班计划起飞时间前取消订座。待确定新的旅行时间后，按如下规则办理客票退票。

(一) 在客票有效期内未办理过客票变更，申请退票，可办理非自愿退票，免收退票手续费。

(二) 在客票有效期内按照“二、客票变更”办理过客票变更，申请退票，按客票使用条件办理。

(三) 客票退票操作

1.旅客客票未使用行程涉及上海

(1) BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”，退票原因选择“授权”，提交本业务通告。

(2) B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传本业务通告，办理退票。

2.旅客实际旅行行程涉及上海

(1) BSP 客票：在德付通“BSP 退票凭证管理系统”提交旅客涉及上海的与国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、上海的酒店预订单扫描件，退票原因选择“授权”。

(2) B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传旅客涉及上海的与国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、上海的酒店预订单扫描件, 办理退票。

五、通知生效时间

本通知自 2022 年 11 月 29 日起生效。

符合本通知适用范围的客票, 已在 2022 年 11 月 28 日至 2022 年 11 月 29 日完成退票或变更, 收取的手续费可在原办理渠道申请补退, 已收取的子舱位差价及淡旺季价差不予补退; 不符合本通知适用范围的客票, 已办理退票或变更业务所收取的手续费不予补退。

请各销售代理人协助旅客做好客票退改服务, 在客票退改办理过程中, 有任何问题及时联系国航当地营业部。

此通知。