

营销委员会市场部业务通告

市场部业务〔2023〕1号

关于调整近期西藏航航班客票特殊处置方案的通知

各销售单位：

因近期新冠感染，引起旅客身体不适影响正常出行，根据2022年12月7日，国务院联防联控机制综合组发布《关于进一步优化落实新冠肺炎疫情防控措施的通知》，各地核酸检测范围、检测频次和检测点位将陆续缩减，抗原自测成为判断是否感染新冠病毒的主要方式。为协助旅客更好的安排出行计划，积极做好旅客服务工作，西藏航空现调整近期国内客票免费退改方案，具体如下：

一、适用范围

（一）使用088票证填开的旅行日期为2022年12月15日（含）以后的西藏航空航班客票，包括西藏航空实际承运航班及挂TV航班号的代码共享航班，在2022年12月15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）。

二、需提供以下材料之一

- （一）带有乘机人姓名的核酸阳性结果截图或检测报告。
- （二）疫测达小程序里带有乘机人姓名的抗原检测阳性结果截图或者检测报告。

(三) 抗原阳性结果无法体现乘机人姓名时, 乘机人本人同时手持身份证(正面)及抗原检测阳性结果的照片。

(四) 带有乘机人姓名的发热门诊病历

三、退改签规则

在航班起飞前已经取消客票订座的旅客可在有效期内按以下规则办理变更、退票手续:

(一) 首次提出航班变更至原旅行日期之日起 30 天内的航班, 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, 按自愿变更办理。

(二) 在客票有效期内未办理过客票变更, 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) 已办理自愿退票、变更业务的客票, 不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

四、本通知自印发之日起生效。

特此通知。

