

成都航空有限公司市场营销中心文件

成航市场发〔2023〕29号

关于成都航空部分客票特殊退改的通知

各销售单位：

近期仍有部分旅客因新型冠状病毒感染无法正常出行，为积极做好旅客服务工作，我公司调整近期部分旅客客票退改规定，具体如下：

一、适用范围

（一）适用旅客

1. 旅客须出示：身份证原件、抗原阳性结果或带有乘机人姓名的核酸阳性结果截图/检测报告、旅客手写检测日期、旅客手写本人联系方式在同一界面的拍照截图。

2. 旅客因新型冠状病毒感染提出变更/退票申请不得晚于旅客原客票航班旅行日期之后 30 个自然日。

(二) 适用航班日期

1. 使用 811 票证填开的旅行日期为 2023 年 5 月 1 日（含）至 2023 年 6 月 30 日（含）之前的成都航空航班客票，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。

2. 旅客客票旅行日期为旅客所出具的证明日期之前 7 个自然日内或证明日期之后 14 个自然日内。

注：以上适用范围的条款需同时满足。

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，均可免费变更至 2023 年 7 月 31 日（含）前同航线航班一次，免收变更费，如有票价差额及舱位差价正常收取；如旅客申请变更至上述范围以外或再次提出客票变更、退票，按照客票使用条件办理，收取相应费用。

(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。

(三) 每位符合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)。

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

2023年5月4日

市场营销中心

