

国航〔2023〕12

2023年07月07日

关于国航涉及雅典航线客票特殊处置方案的通知

国航各销售代理人：

近期希腊移民和出入境管理部门调整入境政策，赴希腊旅客须持有申根签证或有效居留许可，仅持有线上申请获取的“电子居留申请确认书”的旅客将无法入境。为做好受影响旅客客票服务工作，现将旅客因入境政策调整导致无法正常旅行情况下的客票处置规定通知如下：

一、适用范围

2023年7月5日0时（不含）前购买或换开产生新票号，客票未使用航程中包含北京至雅典 CA863 航班，且该航班日期为 2023 年 7 月 5 日 0 时（含）之后的 999 客票（包括里程奖励客票）。

二、客票变更

旅客需凭“电子居留申请确认书”，GENERAL SECRETARIAT FOR MIGRATION POLICY-Third country national application status Search result，又称“等待纸”，办理客票变更。“电子居留申请确认书”中所列姓名与护照号码须与客票 PNR 中姓名及护照号码一致。

（一）变更航班

客票有效内，可以免费办理一次航班变更，免收变更手续费，但需收取子舱位差价及淡旺季差价。如新航班舱位价格低于原客票价格，建议原客票办理退票后另购新票。再次变更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

旅客需凭“电子居留申请确认书”，GENERAL SECRETARIAT FOR MIGRATION POLICY-Third country national application status Search result，又称“等待纸”，办理客票退票。“电子居留申请确认书”中所列姓名与护照号码须与客票 PNR 中姓名及护照号码一致。

（一）客票有效期内未办理过客票变更的，申请退票，免收退票手续费。如客票全部未使用，免收退票手续费。如客票已部分使用，应退票价按照自愿退票规则扣除已使用航段票面价格及税费后，免收退票手续费，余额退还旅客。

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

（三）客票退票操作

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”，提交旅客“电子居留申请确认书”及客票 PNR 信息。

2. B2B 客票：在国航 B2B 平台，退票原因选择“特殊退票”，上传旅客“电子居留申请确认书”及客票 PNR 信息，办理退票。

五、通知生效时间

本通知自 2023 年 7 月 4 日起生效，截止日期另行通知。

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。