

长安航空有限责任公司（市场营销部）业务通知

市场营销部业〔2023〕87号

关于下发国际客票被拒签旅客办理退票的规定的通知

一、适用旅客

购买了长安航空国际航线客票被使领馆拒签的旅客。

二、适用客票

中国（不含港澳台）销售，中国（不含港澳台）始发的散客客票。

三、适用票证

长安航空 856 票证

四、适用航班

长安航空实际承运的国际航班（不含长安航空为市场方的代码共享航班）。

五、退票规定

（一）原客票为免费退票的，按照原客票使用规定执行退票手续。

(二) 原客票为收费退票的，退票申请人需在航班起飞 96 小时（含）前取消订座，免收退票手续费；旅客在航班起飞 96 小时（不含）内取消订座的，退票收取 500CNY 手续费，余额退还旅客。

(三) BSP 客票需将拒签证明原件、护照原件扫描（拍照）及客票信息上传至中国 BSP 退票凭证系统，经营销中心进行审核同意后由原销售渠道办理退款手续。

(四) 原客票购自长安航空直销线上渠道的（包括长安航空海外网站、长安航空官网等），旅客可将自己的客票信息和拒签资料扫描发给呼叫中心 cahkgwtpcljisyw@airchangan.com，备注发送日期+发件人邮箱。呼叫中心审核后报产品电商中心二审。退票审核员在接收到旅客有效退票申请及完整材料后，于 7 个工作日内（含审核时限）完成退票工作。上述时间不含金融机构处理时间。若审核不通过，产品电商中心在 1-2 个工作日内反馈给呼叫中心，由呼叫中心再联系旅客补交或拒绝。

(五) 旅客于航班起飞后提出退票的，按照原客票使用规定执行退票手续。

(六) 团队旅客因拒签退票的，按团队文件中退票规定执行，不适用于本规定。

(七) 因签证原因办退票申请人理退票时，需凭借由使领馆出具的拒签原件申请办理退票，拒签原件内的主要内容

(被拒签人信息、拒签国家等) 必须与客票内容(旅客名称、目的地国等) 相符, 不得涂改, 否则视为虚假凭证。

(八) BSP 客票处理要求需有如下材料: 拒签原件证明、护照复印件、有效签字的长安航空国际客票被拒签客票退票申请表。

(九) 直销渠道(含线上) 办理此类退票时, 拒签附件由退票受理业务单位留存。

(七) 境外代理, 办理因拒签产生退票视为自愿退票。

六、特殊情况处置流程

(一) 拒签退票审核及客票退票业务原则上须在原出票地办理。

(二) 无法在原出票地办理退票审核的特殊客票

旅客可将事情经过、旅客联系方式、拒签原件证明、护照复印件、有效签字的长安航空国际客票被拒签客票退票申请表(或以上资料的电子照片) 等信息以邮件形式提交给 9H 营销中心渠道管理 <9hyzxqdg1@hnair.com>。营销中心审核人员接到此类申请后, 应主动联系旅客, 并与旅客沟通确定相关信息, 据此进行审核。审核无误, 通知原销售渠道办理退款手续。

附件: 长安航空国际客票被拒签客票退票申请表

附件

长安航空国际客票被拒签客票退票申请表

长安航空国际客票被拒签客票退票申请表			
姓名		护照号	
票号		航班号\航班日期	
申请原因:			
申请人签字		审核负责人签字	
申请日期			

主送：各销售单位

抄送：市场营销部、财务部

长安航空有限责任公司市场营销部

2023年7月12日印发
