

散客机票特殊情况更改的授权事项（代理人版本 v2301）

Posted on undefined
2023 年 3 月 29 日

生效日期：2023 年 03 月 28 日		
适用对象：此文件为内地（含广东省）授权代理人提供指导。		
下表中有提及需要航空公司授权的项，代理人通过代理人网站提交“特殊情况更改的授权”，申请结果以我司邮件回复或 PNR 中备注为准。		
事项	详情	操作说明
1.非自愿更改 符合国际航协决议第 735D“非自愿更改” 规则所描述的情况 (IATA Resolution	a. 航空公司取消或者已确认将要取消乘客原本已确认机位的航班。 b. 未合理依照计划时间起飞和到达的航班。 c. 未停留在乘客的最终目的地或中途停留地、或导致乘客错过已确认机位的接驳航班。	1. 代理人自行操作 2. 免除改期费/更改路线费/退票费 3. CX 票本且 CX 营运航班

<p>735D Involuntary Change)</p>	<p>d. 非自愿降舱。</p>	
<p>2. 特别票务安排通知</p>	<p>因为天气原因、自然灾害等特殊情况，会对特定日期，特定路线而颁布“特别票务安排”，该票务安排会对改期费，更改路线费、退票费等作出安排。</p>	<p>代理人遵循“特别票务安排”条款执行</p>
<p>3.姓名拼写更改规则</p> <p>自 2023 年 03 月 28 日起执行</p> <p>(如果不是同一名乘客 – 不允许)</p>	<p>基于同一名乘客的原则下，免费更改情况，不需要航司授权：</p> <p>a. 乘客姓名项中最多 3 个字母的更改，但仅限"/"后乘客名</p> <p>b. 乘客称谓的更改（最多 3 个字母）</p> <p>基于同一名乘客的原则下，免费更改情况，需要航司授权：</p> <p>a. 中间名字增加或者删除</p> <p>b. 姓，名字以及中间名字调换顺序</p> <p>c. 乘客称谓/性别的更改（超过 3 个字母）</p> <p>d. 省略部分姓名</p> <p>e. 更改姓名以便和旅行证件保持一致</p> <p>f. 拼写错误或打字错误</p>	<p>代理人无需获得航司授权即可操作。a/b 两项可以同时更改。称谓部分的修改不计算在姓名部分的 3 个字母的总数内。</p> <p>代理人提供相应证明文件，并通过代理人网站(CXA)提交“特殊授权申请”。我们在 PNR 中进行授权确认后，再由代理人自行执行姓名修改操作或者联系 GDS 服务台寻求帮助。</p>

	<p><i>g.</i> 法律原因，例如结婚，离婚，收养，可通过核实原文件和新文件中的出生日期来确认</p>	
4. 疾病	<p><i>a.</i> 免除更改订座费用：乘客本人、同行直系亲属（无需同一 <i>PNR</i>）或与乘客在同一个 <i>PNR</i> 中的乘客</p>	<p>1. 需提交医疗单位出具诊断证明， 包含明确的“不适宜飞行”以及不适宜飞行时间段（或适宜飞行状态的开始日期）的诊断证明和收费凭证的复印件。</p> <p>2. 机票延期至诊断证明所示适宜飞行状态开始日期之后的日期，根据 <i>IATA 735a</i> 决议内容， 对于已过有效期的机票， 机票剩余航段的最长有效期截止至适宜飞行状态开始日期之后的三个月。</p>
	<p><i>b.</i> 延长机票有效期：乘客本人、同行直系亲属（无需同一 <i>PNR</i>）或与乘客在同一个 <i>PNR</i> 中的乘客</p>	
	<p><i>c.</i> 免除退票费：乘客本人、同行直系亲属（无需同一 <i>PNR</i>）或与乘客在同一个 <i>PNR</i> 中的乘客</p>	
5. 死亡	<p><i>a.</i> 免除退票费：仅限乘客本人或直系亲属</p>	<p>提供死亡证明； 旅行开始前，如果乘客的家庭直系亲属死亡，也可免除乘客的退票费。</p>
	<p><i>b.</i> 免除更改订座费用：直系亲属，同一个 <i>PNR</i> 中的乘客</p>	<p>提供死亡证明</p>

	<p>c. 免除更改线路费用和延长机票有效期：直系亲属，同一个 PNR 中的乘客</p>	<p>提供死亡证明； 同行乘客可以暂停推迟旅行，在料理完后事或相关宗教仪式之后开始旅行，但必须在中断旅行日期之后的 45 天内开始继续旅行。</p>
<p>6. 签证被拒</p>	<p>乘客被拒签不能搭乘原订航班</p>	<p>1,仅适用于购买中国内地始发长航线机票的乘客（长航线包括欧洲、美加、澳新、中东、非洲、南美）可申请退票，退票费用 CNY500 元。须提供拒签证明原件、护照复印件</p> <p>a. 原机票为不允许退票的：旅客需在航班起飞前 7 天（不含起飞当天）取消订座。</p> <p>b. 原机票为收费退票的：旅客需在航班起飞前 24 小时取消订座。</p> <p>c.没有按照以上要求提前取消订座或者于航班起飞后提出退票的，按照原机票使用规定执行退票手续。</p> <p>2,从 2022 年 5 月 20 日起，同时满足以下 5 个条件，学生机票因学生签证拒签可申请豁免退票费。须提供拒签证明原件、护照复印件。</p> <p>a.仅限持中国护照的学生。</p> <p>b.仅限持开票代码为 ST100FF531 的学生机票。</p> <p>c.出票日期是在 2022 年 5 月 20 日及以后。</p> <p>d.仅限从中国内地(含广东省/含深圳及广东码头)以及香港始发的学生机票。</p> <p>e.须在航班起飞前 48 小时取消机票预订。没有按照要求提前取消订座或者于航班起飞后提出退票的，按照原机票使用规定执行退票手续。</p>

<p>7. 外航航段的取消 或者延误导致的更改 或者退款</p>	<p>1. 160 票本</p> <p>2. 外航的航班号码, 或者是 CX 代码共享的航班, 由其他航空公司运营</p>	<p>请通过网上服务申请联络我们, 代理需得到我们的批准, 才可以豁免改期费用, 或者是退款费用。如果是外航航班取消, 请提供取消证明。</p>
<p>8. 上述事项之外</p>	<p>代理人出票错误, 例如出票代码错误/BCODE 更正, 经停标志错误, NVA/NVB 未封死, 票价基础/FARE/TAX 错误</p>	<p>不接受代理人申请特殊处理, 按既有规则操作。</p>
<p>9. 升舱/升级票价类别</p>	<p>适用情况: 由较低的子舱位升到较高的子舱位或由较低的票价类别升到较高的票价类别</p> <p>同时满足以下 3 个条件, 原机票可申请豁免退票费</p> <p>1, 原机票完全未使用;</p> <p>2, 新出的机票价格高于原票价;</p> <p>3, 新出的机票第一航段已使用。</p>	<p>请通过代理人网站“在线服务申请”提交需求, 须得到国泰的批准, 才可以豁免退票费。</p>
<p>10. 海天一票通</p>	<p>同时满足以下 3 个条件, 原海天一票通机票可申请收取《内地始发标准条款》规定的船班舱位手续费作为退票费</p> <p>1, 同一旅客由于姓名拼写错误;</p> <p>2, 未能在《内地始发标准条款》规定的时限之前更改订座/线路并换开机票;</p>	<p>请通过代理人网站“在线服务申请”提交需求, 须得到国泰的批准, 才可以操作退票。</p>

3, 重新购买香港始发的 CX 机票且第一航段已使用。

满足以下条件原海天一票通机票可申请豁免退票费:

已公布船班取消 (例如: 船公司或码头官网或公众号发出的通知)。

1. 机票完全未使用, 代理人可自行操作非自愿退票豁免退票费;

2. 机票部分使用, 如不确定可退费用请通过代理人网站“在线服务申请”咨询后再操作。