

新加坡航空提供额外的机票抵用金及退票处理办法

全球旅行豁免政策

新加坡航空深知，许多乘客因新冠病毒疫情爆发而影响了旅行计划。

因此，我们进一步优化全球旅行豁免政策，为乘客确定行程后再次预订航班提供更多灵活性。

延长机票抵用金有效期至 2021 年 6 月 30 日

持 2020 年 3 月 15 日前出票的新航或胜安机票，且旅行日期在 2020 年 5 月 31 日之前的乘客，可保留机票未使用部分的价值作为机票抵用金。机票抵用金可用于预订旅行日期在 2021 年 6 月 30 日前的机票。这可以为乘客们提供更灵活的时间用以计划旅行和预订机票。同时，我们也将免除误机费和更改手续费，使乘客可以享受机票抵用金的全额价值。

额外的机票抵用金

对于选择保留机票价值作为机票抵用金的乘客，我们将奖励额外抵用金，以感谢他们在此艰难时期对我们的支持。根据原预订的不同舱位，当乘客重新预订我们的航班时，乘客将分别收到以下额度的额外抵用金：

经济舱	:	CNY360 (大约 SGD75)
优选经济舱	:	CNY480 (大约 SGD100)
商务舱	:	CNY970 (大约 SGD200)
套房/头等舱	:	CNY2,440 (大约 SGD500)

受新冠疫情影响而选择保留机票的乘客，将获得与机票未使用部分等额的机票抵用金，并将自动享有获得额外抵用金的资格。

同样，受新航或胜安航班取消影响的乘客，将获得与机票未使用部分等额的机票抵用金，并将在重新预定行程时，获得额外抵用金奖励。

** 如果乘客的有效机票包含混合舱位，额外的机票抵用金金额将按原行程中较高舱位的标准来奖励乘客。乘客的机票如果部分航段已经使用，则他们仅能保留剩余部分的机票价值。他们将不能获得任何额外抵用金奖励。*

乘客退票

符合上述条件的乘客，若不希望将机票以机票抵用金的形式保留，也可选择办理退票。我们将免除退票手续费和误机费。使用里程积分兑换的奖励机票将获得里程以及税费的退款。使用里程积分及现金混合购票的乘客也将获得退款。选择退票的乘客将不会获得任何机票抵用金。

新加坡航空提供额外的机票抵用金及退票处理办法

我们将优先处理旅行日期较早的退票需求。比如，我们会先处理出发日期在 2020 年 3 月的机票退票需求，随后处理出发日期在 2020 年 4 月的机票退票需求。

我们相信这将帮助我们的乘客更清晰地了解新航的退票流程。我们希望能得到您的耐心与理解，并将尽力保障及时回复您的问询。

请点击[此处](#)了解我们全球旅行豁免政策的常见问题，以及[此处](#)了解相关条款及条件。

保留您的机票价值作为机票抵用金

直接通过我们预订机票的乘客，应在线填写[协助申请表格](#)，取消原有的预订，并保留机票价值作为机票抵用金。

符合我们全球旅行豁免政策的乘客，将会立即收到一份电子邮件确认信。其他乘客，请等待最多两周，我们将尽快审核乘客的申请需求。

请放心，如果您提交协助需求的时间在原定旅行日期之前，我们将免除所有的误机费。

请注意，这一豁免政策仅适用于旅行日期在 2020 年 5 月 31 日之前的乘客。

当您确定了新的旅行计划，请使用在线提交协助申请表格，提交您的更改选择及旅行日期。我们的客服工作人员将跟进您的申请需求。

如果乘客打算在 72 小时后出行，乘客可以联系新航当地客服中心。

退票申请

直接通过我们预订机票的乘客，应在线填写[协助申请表格](#)，取消现有的预订，并申请退票。

符合我们旅行豁免政策的乘客将在提交在线申请后立即收到一封电子邮件确认信。然后，乘客将不能保留机票价值作为机票抵用金，也不能获得额外的机票抵用金。

退票手续处理完毕后，乘客将收到一份退票通知。

非新加坡航空直接预订的机票

通过旅行社代理预订机票的乘客，应与您的代理取得联系，协助您以机票抵用金的形式保留机票价值，或者申请退票。旅行社代理将帮助乘客获得额外的机票抵用金，以及使用机票抵用金来预订新的行程。我们将免除更改手续费。

旅行社代理如需协助，请联系新加坡航空当地销售办公室。

通过我们的航空公司合作伙伴预订机票的乘客，请直接与他们联系更改您的预订。