

1840元机票

为何只退了
274元

疫情防控常态化下

出游计划如何才能全身而“退”

本报记者 杨希林 周丰 孙燕

因为疫情反复,从上周五至今,我省多地市陆续发布了“暂缓出省旅游”的出行提醒。周边不少市民游客出于安全考虑,开始退订机票及酒店。不过,由于各航司机票退改签政策不同,每个人的退票损失也轻重不一。

目前哪些地方可免费退改签?各航司退改签政策如何?疫情常态化下计划出游时如何规避风险?记者对此进行梳理。

主动“不跨省旅游”

1800多元机票钱只退了274元

“单位下发非必要不出省旅游的通知,可我在退酒店时却被告知退不了。”8月初,杭州宝妈小洁(化名)本想带娃去海南游玩,受疫情影响准备退订在某平台上预订的酒店时,却被客服告知无法取消。

该平台工作人员表示,受疫情影响平台上酒店、机票退改签订单陡增,客服与酒店沟通需要时间,针对低风险地区的酒店订单会尽量争取免费退订。目前,小洁的酒店订单已免费退订。

相比之下,小佳(化名)的运气就没那么好了。他原计划8月初和女友去海南旅游,因疫情主动取消行程后,1840元的机票最后只退回了274元。

“航司的电话始终打不通,第三方平台也只有机器人客服。”小佳表示,他和女友积极响应杭州市疾控“市民暂缓出省旅游”的建议。但没想到的是,总价1840元的机票竟扣除了1566元退票费。“用票价的85%作为退票费,是不是太高了点?”

酒店、旅游订单免费退改签
目前仅限于中高风险地区

记者从各大在线旅游平台了解到,目前酒店订单的免费退改政策较明确,入住时间为7月28日-8月11日的中高风险地区酒店订单,因疫情原因取消或改签行程的可免费退改。

截至目前,中国国际航空公司、东方航空公司、南方航空公司、海南航空公司等超30余家航空公司已经陆续出台针对南京进出港航班的特殊方案,其他城市也在陆续出台。比如国航7月28日已经下发了涉及成都航线国内客票特殊处置方案,7月29日下发了重庆的。东航也制定了湖南、北京、重庆、宜宾、成都、大连、芒市、珠海、沈阳、绵阳、厦门、郑州、西安、海口、银川、烟台、新疆进出港航班相关客票特殊处置规定。海南航空、大新华航空涉及北京、厦门、乌鲁木齐、长沙、衡阳、岳阳、邵阳国内航班也出台了客票特殊处置方案,首都航空也特制了长沙、北京、重庆、成都、大连、沈阳、厦门、银川、郑州、乌鲁木齐等地进出港航班相关客票特殊处置规定。旅客在退机票前,可实时刷新各个航空公司官网了解退票信息。

一位航空业内人士说,目前,国内航空公司对于涉及中高风险地区的机票,基本都是免收手续费的政策,但是进出其他城市,大多数没有执行免费退票的政策:“有些卡在了时间点上,还不能免手续费退票的,可以等后续政策再看。”

在线旅游平台退票险怎么用
和机票一起预订的酒店可退订么

和小佳的窘境不同,杭州市民小亮(化名)拿到

了票面80%的退票,因为她提前购买了退票险。“之前出游突发意外,取消行程也经历了票面全损,后来购买机票的时候就多了个心眼。”小亮这两年买的退票险基本费用在每单50-100元左右,但是如果发生意外,可以保证至少可以退回80%的机票费用,还是划算的。

记者了解到,目前携程等平台和部分航司购买机票都可以同时购买退票险,它们会和不同的保险公司合作,游客可以额外购买。每张机票退款上限不超过2000元。

部分旅客在预订机票时,还会一起预订当晚入住的酒店。当退订机票时,酒店可以退订吗?

以7月31日杭州-三亚的JD5136次航班为例:在携程平台预订时,市民游客可与机票一起预订一晚三亚当地的某经济型酒店。在机酒预订须知上,记者了解到,订单内机票/酒店均不可单独退订。如果需退订,订单内所有产品需一起退订;如果机票改签,酒店可接受退订,则市民游客可选择退订。

记者查询得知,目前配备该机票产品的经济型酒店退订政策为7月31日前14点前可免费取消。超过退订时间将收取34元/晚的退订费。

疫情防控常态化下
出游建议买保险,退票别着急

疫情常态化下,游客应该如何规划出行,尽量降低损失?旅游业内人士提供了几点建议。

首先,预订机票酒店时建议同时购买退票险等意外保险。目前这些保费不贵,一旦发生意外情况可最大限度挽回损失。需要提醒的是,部分航空公司官网不提供退票险服务,游客也可以去各大在线旅游平台同时选择机票和有退票险的旅游产品。

其次,突发疫情出游受阻,不要急着去退票。疫情变化导致不确定因素较多,游客可以关注购票平台或航司的信息发布,选择在退票期限最后阶段退。

第三,火车票的退改签政策更加灵活,有比较长的免费退票期,如果在行程允许范围内,高铁出行也是非常好的选择。

此外,记者发现在某大型在线旅游平台上,只要出现“任性退”标识的产品,就会在下单时附赠取消保险,该险在产品下单成功后次日生效,无理由取消订单的赔付上限为3000元。

宠特价·含4日租车+5钻双酒店各2晚任选「自驾更能玩出花!」推荐:亚特兰蒂斯水世界7-8月专享半价起! 跑男同款-谢霆锋龙纹秋千|当季大网红-万宁冲浪&滑翔伞等·别克凯越纯电GL8车型可选!

大酒店 租车自驾 任性退

