

51TTU 机票平台采购须知

平台购票：

1、关于政策备注

供应商在发布机票政策的同时，会针对政策做出相应的备注说明，请采购用户在采购时仔细阅读相关备注说明。如果因为采购用户没有遵守政策说明而在采票时产生的纠纷，平台及供应商有权不予处理。

2、关于出票、NO 位时限

1) 采购用户在采购平台的机票后，平台有义务及时催促供应商处理订单。采购用户在生成订单后，请及时支付，如因长时间未支付而产生的一切后果，平台以及供应商有权力不予处理。

2) 采购用户在机票付款完成后，平台将在 5-30 分钟之内处理您的订单（如特殊高返或其他切位特殊类产品，将在 30 分或航班起飞前 2 小时内，具体以当下产品时限为准）。

3) 如订单 PNR 在 15 分钟（包含 15 分钟）内发生 NO 位，属航司收舱正常情况，平台及时帮助补位，但不保证一定能补位成功，如果不成功，平台会取消出票并全额退回票款。

4) 非平台预订的 PNR 编码异常导致的问题由采购自行承担。订单 PNR 超过 15 分钟（不包含 15 分钟）发生 NO 位情况，平台可协助补位但不保证补位成功，如补位失败平台会告知采购，并取消出票全额退回票款。

3、编码订座要求

1) 对于导入 PNR 编码创建订单的客户，平台将会换编码出票，请您注意出票情况（如预订失败，换编码外放无同等舱位，系统将会退款）。

3) 如需要原编码出票，请选择不换编码的政策。

4) 应各大航司要求，编码 CTCM 请一定预留客人本人真实号码，如 PNR 里多位客人，需预留准确的对应客人本人号码，不可使用相同号码，如因号码原因导致客人未及时接收到航司航变信息等其他内容，造成客人损失投诉或一系列的罚单，采购用户有责任需承担全部损失。

4、关于行李额

关于各航司对应舱位的行李额标准，请参照各航司现行服务产品规定为准。

5、关于预订婴儿

成人出票完成后，如需定婴儿，可联系我们，但因权限不同，部分客票需自行联系航司添加。

航变及取消出票通知：

1、航变通知方式

1) 您可通过“数据中心-->航班变更数据”（仅通知自开的订单信息，外开订单无法获知航变信息）菜单处理平台通知的航变内容，**同时平台以短信方式发送到下单编号的 CTCT 手机号中，在此以外平台不再做其他通知。**如因采购商原因（包括但不限于预留电话不对等）而未及时通知乘机人，所产生的一切后果由您自行承担，若因此给平台造成损失的，平台有权依法向您追索；

2) 航司突发性的临时航变、调整等航班变动内容，由于通知传递中的延迟性，如无法及时通知，敬请谅解。

3) **外开政策订单无法获取航变信息，请自行关注航班动态或提醒乘客关注航班动态。**

2、取消出票通知时限

1) 请您支付成功后, 随时关注自己的订单情况。因各种原因可能会取消出票, 平台无法保证 100%出票率。

2) 如因不可抗力原因(如航信系统问题, 航空公司系统问题, 特价舱位价格发生变化, 政治因素, 战争, 自然灾害等等)被迫取消出票的, 我方会在 20 分钟之内与您联系并全额退款, 如因此产生的损失平台不予承担。

3) 如采购用户支付订单后想取消出票, 可以向平台客服提出申请, 但平台不保证拦截成功(特别是自开订单, 基本是自动出票, 大部分情况已经出票完成, 只是还没回填订单票号), 拦截结果视当下订单情况而定。

平台退票:

1、退票编码取位

供应商处理退票时间不一致, 请取消不走乘客的位置并作废该行程单后提交退票申请, 如申请全退的订单, 请主动提供相关证明。若因您提供的相关证明存在虚假, 导致航司罚单, 由您全额承担罚单金额, 若因此给平台造成任何损失的, 平台有权向您追索。

2、紧急退票通知时限

1) 距离临近起飞时间或手续费变价节点且无法取消位置, 请在我方客服上班时间(工作日: 08:00-24:00, 节假日 09:00-22:30(含周末))内及时联系处理(备注: 在 08:30-23:59 之间距手续费变价节点前 0.5 小时提交的退票, 以及在 00:00-08:30 之内提交的退票且手续费变价节点在此时间范围内的则都属紧急订单, 需采购用户提交退票的同时联系平台客服优先处理, 提交时间距变价节点时间小于 30 分钟内申请的退票, 平台将尽力为您加急处理, 但最终将以实际处理结果为准)。

2) 若出现其它紧急退票情况或航司规定退票时限的特殊要求也需及时联系平台, 平台将尽力为您优先处理, 最终结果以实际处理结果为准。

3、旅客自行办理过改期签转(未通过原出票地办理)提交的退票, 请在提交退票的同时联系平台告知情况优先处理。

4、退票处理时限

自愿退票处理时限 T+3 个工作日, 非自愿退票处理时限 T+14 个工作日, 特殊情况除外, 退票审核周期内不允许私自退改签或值机使用, 否则将无法正确处理退票退款。

注: 避免产生亏损, 为您带来不必要的损失, 请各位采购用户严格按照以上流程处理提交的退票, 感谢您的配合, 谢谢!

改签升舱:

1、采购用户在平台提交改签申请后, 平台将在 2 小时之内处理完成您的订单(如遇特殊情况除外, 非自愿改期请自行联系航司改签)。但因各航各地营业部操作规定不一样, 不保证平台所有订单都能操作改签或升舱, 有问题及时与平台客服联系处理。

2、特殊产品高返订单改签以实际政策备注为准。

国内航班乘机流程:

1、建议最晚在航班起飞前 2 小时达到候机楼, 航班起飞前 30-40 分钟将停止办理乘机手续(具体截载时间以各航司及机场的通知为准)。

2、托运行李、换登机牌

到国内航班信息显示屏或前往问询台查询您的航班所对应的办票柜台号及其它信息,凭有效身份证件办理登机手续,托运行李并领取登机牌。

3、安全检查

准备好登机牌、有效身份证件,并交给安全检察员查验。为了飞行安全,旅客必须从安全门通过安全检查,随身携带的行李物品必须经 X 光机检查。

4、候机及登机

经过安检后根据登机牌指示的登机口到相应的候机区休息候机。通常情况下,航班起飞前约 30-40 分钟将停止办理乘机手续,请您留意航班信息屏或注意广播提示。登机时需要出示登机牌,请提前做好准备。