

起飞前12小时发现机票价格跳水3000多元,已值机的情况下实现全额退款

票价屡跳水 买低退高怎么操作?

暑假来临,又是一年中的出游高峰期,不过有游客发现,曾经在“五一”“十一”等出行旺季遇到的机票跳水刺客,暑假又出现了,甚至有人出发前一天晚上遭遇机票价格跳水3000多元,而在已值机的情况下,仍实现了全额退款。

当机票价格跳水屡屡出现,消费者可以怎样操作保护自己的钱袋子?曾经在“五一”“十一”等节假日出现的机票跳水刺客,为什么暑假又冒头了?



已值机仍能全额退款

今年5月底,网友“花椰菜”在东航App买了6月23日上海—三亚的往返机票,5张成人票、1张儿童票,一共15000多元。

6月21日,她看了下票价,总价大概降了1000元左右。6月22日晚上10点多,离飞机起飞时间12个小时都不到了,她又看了一眼东航App,没想到机票又降价了,还差了3000多元。当了解到可以免费退票后,她决定买低退高。“我打了客服电话,一边通话,一边买低价的机票,航班信息和客服确认好再下单的。”

买完后,她把价格高的那份订单取消值机。6月28日,行程结束回家一天后,她打电话给东航,“上午给东航打了电话,下午回电让我先在App申请,要写一个工单号,说是审核也需要时间,先提交申请。7月4日,审核通过,7月5日钱款到账。虽然审核时间有点长,但到账还是挺快的。”

能够买低退高,还能全额退款,“花椰菜”也很意外。“一开始只是试着咨询一下。”

“花椰菜”表示,自己的机票能够全额退款,客服介绍是因为符合票价波动政策,可以买低退高。“但具体政策是怎样的,我也不是很清楚。”

不过她提醒,一定要购买同样一趟航班。一开始降价1000元左右的时候,她就重新买了价

格较低的票。

“重新买的时候买错了,返程买成了实际承运的航班,客服说信息不一致,不能享受免费退票的服务。我吓死了,退票要好几千元,为了1000元损失好几千元太亏了,幸好东航有购票2小时内免费退政策,就退掉了后面买的这个票。申请退款后第二天就通过审核了。”

“花椰菜”说:“这么一折腾,我有点不敢再搞了。但后来看到又降价了3000多元,就坐不住了,那肯定要弄一下啊。”为了防止再出错,第二次她是边给客服打电话边买票。

买低退高该怎么操作?

“花椰菜”提到的票价波动的退票规则,在东航微信公众号里今年1月公布的《关于调整东航客票退改规则公告》对此条规则的解释为,如购票后原购票渠道机票降价,允许在购票后24小时之内在同一购票渠道重新购买客票,符合一定条件的原客票免费办理退票。除此之外未做更多解释。

但“花椰菜”购买的第一张高价位的机票已经是近1个月前的了。机票跳水到底怎么买票、退票?就此,记者联系了东航客服。

东航客服介绍,首先,购票2小时内可以原渠道直接退票,正是“花椰菜”第一次买低退高的情况,不过该政策6个月内只能享受2次。

如果购买时间超过2小时但不到24小时,需要就具体操作方式询问购票平台,不同渠道操作方式不同。如果是在东航App上买的,可以直接先买价格较低的票,再退高价位的票。

如果购票时间超过24小时想要买低退高,无论乘客此前在哪个平台购票,较低的那张票必须是在东航App或官网上购买,航班班次、时间、乘客信息等必须都要一样,“也就是说除了价格之外,其他都要一模一样,”且机票没有进行过改签等操作,“必须要是一张‘干净’的机票。”

该种情况在操作时要“航前取消机位、航后来电”,即在行程之前,需要给客服打电话取消机位,“由客服操作,让价格高的那张票变open的状态”;退款则是要在乘坐完航班后第二天,打电话给客服,提交特殊申请,客服提交“逐级领导签字”,再由客服回电处理。

东航客服介绍,该政策可以多次使用,“比如一张2000元的机票,看到降价为1500元后,可以将2000元机票open,购买1500元的机票;如果出发前发现票价又降了,比如降为1000元了,可以再买一模一样的机票,将1500元的机票open,最后将1500元和2000元的都退掉。”

最后客服强调,该退票政策具体而言分多种情况,情况不同操作方式也不一样,建议先联系客服,再进行买低价位机票等后续操作。

另外,东航的购新退旧政策仅限国内航班。

不少人选择观望票价波动

今年暑假,像“花椰菜”这样遇到机票价格跳水的不在少数。有网友在经历机票价格跳水后表示,“让自己感觉被割韭菜了,以后再也不提前买了。”随着机票价格跳水越来越频繁,不少人不再着急买机票,而选择观望票价波动,特别是高铁票量充裕的旅游目的地。

去哪儿大数据显示,截至目前,今年暑期国内机票平均支付价格比去年同期降低6%,旅客提前预订周期变短,暑期国际机票平均支付价格较去年同期下降22%。特别是5小时高铁圈内的中短途旅程,提前预订机票的周期缩短至一周以内。

前往成都、重庆、昆明、西安、杭州、贵阳、哈尔滨、长沙等城市的游客,越来越多选择仅提前一周购买机票,即便提前一周,飞往这些城市的机票含税平均支付价格也只有700元左右。

去哪儿大数据研究院分析,随着旅游行业供给和需求端的常态化回归,今年国内航空市场迎来更充分的竞争,消费者对机票价格更为敏感,对机票节假日涨幅容忍度降低,“多看看、再等等,总能有便宜票,实在不行还有高铁兜底”。

据悉,今年暑运期间,多家航空公司新增、加密航线,对暑期出境游的热门目的地进行运力增投。

东航在今年暑运期间新增了飞往新疆、云南、内蒙、甘肃、青海、西藏等暑期热点市场的航线,新开及加密航线包括上海浦东—阿勒泰、上海虹桥—敦煌、上海虹桥—呼和浩特等。在国际线,东航重点对日韩、东南亚、欧洲、大洋洲区域进行运力增投,包括新开上海浦东—马赛、南京—墨尔本、上海浦东—槟城等11条航线,复航西安—布达佩斯、上海浦东—鹿儿岛、昆明—曼德勒3条航线,加密上海浦东至盖特维克、阿姆斯特丹、悉尼、首尔等22条航线。

吉祥航空也新上线了一批国内外热门航线。其中包括太原至韩国清州、无锡至日本大阪等近程国际线,以及上海至阿勒泰、上海至锡林郭勒、杭州经青岛至海拉尔、惠州经武汉至银川、惠州经长沙至成都天府等广受关注航线。吉祥航空还新增了上海至英国曼彻斯特、上海至比利时布鲁塞尔2条全新洲际远程航线。

从今年暑运航班增班情况来看,国内西北地区干支线增班最多。如兰州/西安—嘉峪关、郑州—阿勒泰,南京—敦煌等。去哪儿大数据显示,暑运航空市场西北地区启动速度较快。除了新疆的伊犁、阿勒泰等地,兰州、西宁热度也开始上升;东北的哈尔滨、长春,山西的大同,甘肃的嘉峪关热度增加较快;内蒙地区上升也较为明显。

据新闻晨报

进度详情

退款完成

已退款至原支付渠道,请关注原支付渠道到账情况。

2024-07-05 21:21:37

退票完成

2024-07-05 00:37:43

审核通过

2024-07-04 20:02:13

等待审核

提交退票申请

2024-06-28 20:49:44