



莫斯科出境旅游团出现退团 多家航司发布免费退改签政策

◎ 记者 陈棠棣

受莫斯科近郊音乐厅枪击事件影响,这几天杭州一些出境旅游的组团旅行社收到莫斯科旅行团客人退团要求,一些原本持观望态度的游客也纷纷加入“退团大军”,各大航空公司相继发布莫斯科进出港航线免费退改政策。



▲俄罗斯首都莫斯科街头的广告牌播出蜡烛图案,悼念莫斯科近郊恐袭事件遇难者 图源:新华社

莫斯科线原本上半年重点热推 现在一下子“凉凉”

前不久,记者在微信朋友圈内被杭州各大旅行社考察莫斯科旅游的微信刷屏,“原本莫斯科是杭州各大旅行社今年上半年打算重点推的出境目的地之一。莫斯科有深厚的历史文化、秀美的自然风光、多彩的民俗风情以及众多宫殿和艺术教堂,当地为了吸引中国游客,增添了不少中文标识。去年9月开通了杭州直飞莫斯科航线,八九天行程售价8000元左右,团队签证只需五个工作日。”杭州一旅行社的出境负责人告诉记者,“音乐厅事件新闻出来后,我们陆续收到了莫斯科团线的客人咨询,一开始客人都是持观望态度,并未做决定,昨天开始客人相继开始退团,随着事件进展,退团客人越来越多,目前三月底和四月份出发的团都退光了,可谓

损失惨重。”

李女士已经退休,原来打算四月初去莫斯科报团旅游,枪击事件的新闻出来后,第一时间就做了退团决定,“对于我们游客来说,出门在外安全第一,尽管非常相信旅行社的安全保障,但是枪击事件大大影响了出游心情,所以宁可承担损失也要退团。”

客人退团需要承担损失吗?什么情况下可以允许退团?

一位不愿透露姓名的杭州旅行社负责人告诉记者,类似于这类境外安全事件,如果国家发布出境团队旅游风险提示,旅行社可全额退款。但目前国家未发布相关俄罗斯团队旅游出境风险提示,在这种情况下,如果旅行社已经支付了机票和酒店定金,费用



由客人承担一部分,如果还未支付这部分定金可全额退款。他告诉记者,根据他多年从事出境旅游的经验判断,莫斯科这条线上半年转机的可能性很小。

多家航空公司发布莫斯科航线免费退改签政策

3月25日,在线旅游平台去哪儿表示,已收到国航、东航、南航、海航和川航涉及莫斯科的进出港的免费退改政策。中国东方航空公司的消息显示,东航国际客票填开的国际、地区和国内航班,客票中至少含有一段未使用的涉及莫斯科进港、出港或经停航班(包括东航、上航或其他航空公司航班)日期在2024年3月22日(含)—2024年4月21日(含)之间,在客票有效期内,可至原购票渠道免费办理未使用航段退票,免收退票手续费。

目前杭州直飞莫斯科航线由海航旗下的首都航空执行,每周三班,去程

航班为每周二、五、日从杭州起飞,直达莫斯科;回程航班为每周二、五、日从莫斯科起飞,次日抵达杭州。飞行时间约为10小时20分。首都航空杭州站相关负责人告诉记者,他们已经发布免费退改签政策,目前这条航线受影响非常大,杭州的旅行社团队三四月份机票基本都退光了,三月底自由行人预定量下降了20%左右。

记者上网查询了下,3月29日杭州直飞莫斯科含税票价为4544元,4月4日票价跌至2912元,而到了5月2日票价跳水至2625元。与此同时,从莫斯科飞杭州的航线价格略高,3月29日莫斯

科飞杭州含税票价为5295元,4月2日票价为3009元,4月6日机票价格为5259元,之后一直到五月初价格都维持在3009元,未出现大幅度上涨。

