



## 关于对《东上航不正常航班旅客非自愿改期和签转的操作规则》

### 增加补充条款的通知

各销售代理单位：

为了加强与国际航线联营航空公司的合作关系，现对2017年1月1日生效的《东上航不正常航班旅客非自愿改期和签转的操作规则》增加补充条款如下。

与东上航建立了国际航线联营合作关系的航空公司（目前为DL、AF、KL、QF），以下简称联营合作方。若联营合作方实际承运的任何航班发生不正常，相关的非自愿改期和签转按以下规则办理。

#### （一）非自愿改期

当联营合作方航班发生不正常后，如旅客不接受航空公司统一安排的，允许非自愿改期一次（连续航程允许每个航段非自愿改期一次），相关规定如下：

1、仅限改至MU/FM、\*MU/\*FM（原承运人）或原承运人实际承运的其他航班。允许同等舱位免费改期至MU/FM航班（也可由地面服务部以GO SHOW形式同物理等级舱位接收）；或同物理等级（从原舱位起由低至高订座）改期至\*MU/\*FM航班或原承运人实际承运的其他航班，免收升舱费和变更手续费。

2、联营合作方航班不正常造成MU/FM航班改期，允许同等舱位免费改期至MU/FM航班（也可由地面服务部以GO SHOW形式同物理等级舱位接收）。

3、联营合作方航班不正常造成\*MU/\*FM航班改期，仅限改至MU/FM或\*MU/\*FM（原承运人）。允许同等舱位免费改期至MU/FM航班（也可由地面服务部以GO SHOW形式同物理等级舱位接收）；或同物理等级（从原舱位起由低至高订座）免费改期至\*MU/\*FM航班，免收升舱费。

4、联营合作方航班变动造成外航航班改期（仅限东航客票），仅限改至MU/FM或原承运人航班。允许同物理等级（由低至高订座）免费改期至MU/FM航班，免收升舱费（也可由地面服务部以GO SHOW形式同物理等级舱位接收）；或同物理等级（从原舱位起由低至高订

座)改期至原承运人航班,免收升舱费和变更手续费。

(二)非自愿签转

1、原则上不得进行非自愿签转,只有在征得承运人同意后方可签转。

本次增加的补充条款,在实际操作中优先级高于《东上航不正常航班旅客非自愿改期和签转的操作规则》第四款“外航航班不正常”和第五款“\*MU/\*FM 航班不正常”。补充条款适用于单一客票(东航客票、联营合作方客票或其他外航客票),东航客票与联营合作方客票或其他外航客票之间不构成连续行程。其他未尽事宜,一律以《东上航不正常航班旅客非自愿改期和签转的操作规则》为准。

本规定从2018年4月26日起生效,特此通知。

特此通知!

东航上海营业部

2018.5.7