

关于疫情防控期间东航 BSP 客票退改操作的说明

鉴于疫情防控期间东航客票退改规则的调整，经与商务委结算部沟通特对东航 BSP 票退改进行如下说明：

一、退票

1、在疫情期间涉及到以下情况的相关东航客票可在客票有效期内按非自愿规定办理退票，免收退票手续费；

A、2020 年 1 月 28 日前购买（或换开）的 781 国内、国际客票（包括里程奖励客票），且航班日期在 2020 年 1 月 1 日（含）以后，只要旅客在航班起飞前取消订座或提出退票。

B、自 2020 年 1 月 24 日（含，以航班承运日期为准）至 2020 年 6 月 30 日（含，以航班承运日期为准）期间，凡涉及东上航国际、地区航班取消或航班未取消但目的地国家限制入境的。

2、无退票授权代理人需在“中国 BSP 退票凭证管理系统”（原 BSP 德付通平台）进行非自愿退票；退票凭证“类型”请选择“**授权-8**”；无需上传退票文件或取消截屏，但请务必进行初审复核，如发现违规骗退行为，将严厉处罚。

二、改期

1、疫情期间自 2020（年 1 月 24 日（含，以航班承运日期为准）至 2020 年 6 月 30 日（含，以航班承运日期为准））凡涉及东上航国际、地区航班取消或航班未取消但目的地国家限制入境，则相关的东航国际客票，可在客票有效期内按非自愿规定办理改期（包含变更行程），改期范围扩大至 2020 年 6 月 30 日（含）之前东上

航实际承运航班。

2、旅客申请变更行程，允许在同一区域内免费变更行程一次（中国大陆、美加不含塞班、欧洲、澳新、日本、韩国、东南亚含塞班、南亚、中东、港澳地区、台湾地区各自视为同一区域），旅客可按非自愿规定在相同物理舱位情况下将原航班变更至同一区域内东上航任何实际承运航班。

A、变更行程允许额外赠送一段东上航实际承运的中国大陆境内航段至（自）原境内目的地（原境内始发地）。例如原客票旧金山-青岛允许变更为旧金山-浦东-青岛。

B、若原客票为中转联程客票，允许免费变更中国大陆境内中转点，用于运输旅客至（自）原境内目的地（原境内始发地）。例如原客票是新加坡-浦东-北京允许变更为曼谷-昆明-北京。

C、若涉及中国大陆以外区域内航段，旅客须自行处理。例如原客票浦东-罗马，由于东航浦东-罗马航班取消，东航负责变更为浦东-巴黎，巴黎-罗马航段由旅客自行处理。

3、客票改期需联系东航客服 95530 或当地直属售票处，代理人未经授权不得操作。

三、如航班未取消，客票也未提前取消订座或申请退票，客票按自愿退票处理。

2020年2月5日