

2020年3月25日(含)起生效

1. 适用范围:

- 1.1 本总则适用于使用东航/上航通过 ATPCO 发布的适用运价和各类附加费(以下简称运价和附加费), 或该运价和附加费与其它承运人的适用运价和附加费组合使用, 填开销售的东航(781) 国际客票。
- 1.2 由东航各直销渠道销售的东航(781)国际客票, 按各直销渠道的运价使用规则执行; 或由直销渠道指定参照本总则执行。

2. 使用规定:

- 2.1 散客/团体乘坐东航/上航实际承运的国际/地区航班, 或乘坐东航/上航与其它承运人合作的挂 *MU/*FM 航班号的代码共享航班(以下简称代码共享航班), 以及乘坐上述航班与东航/上航其它国际/国内航班联运, 或与其它承运人航班联运, 以单程/来回程/缺口程/环程等方式的国际/地区行程, 必须使用东航/上航运价和附加费(除运价有特别规定外), 填开东航(781) 国际客票(以下简称客票)。
- 2.2 按序使用客票乘机联; 对于未按序使用客票乘机联和故意弃乘的旅客, 东航/上航可以拒绝承运, 并保留要求旅客或相关销售单位补足运价和附加费及税的差额的权益。
- 2.3 客票有效期: 已部分使用的客票, 以客票始发航段日期为准, 一年内有效; 未使用客票, 以客票填开日为准, 一年内有效。客票部分使用后换开, 换开后客票的有效期以原客票有效期为准; 未使用的客票换开, 换开后以新客票始发航段日期(新客票未使用以填开日)为准, 一年内有效。客票全部或部分航段使用最长停留期少于一年的特殊运价, 其最长停留期只适用于相关航段的运输, 与客票有效期无关。

3. 适用期限:

客票填开日期: 2020年3月25日(含)—2021年06月30日(含)。

旅行始发日期: 2020年3月25日(含)—2022年06月30日(含)。(以客票始发航段日期为准)。

4. 适用单位: 东航直属售票单位和东航授权代理人。

5. 物理舱位及子舱位序列, 从左至右依次降低:

头等舱子舱位: F/A;

豪华公务舱子舱位: U;

公务舱子舱位: J/C/D/Q/I/O;

超级经济舱子舱位: W/P;

经济舱子舱位: Y/B/M/E/H/K/L/N/R/S/V/T/Z/G/X。

6. 订座: 散客客票的订座按所使用运价规定为准; 团体客票的订座必须是订妥全程航班。

7. 出票时限：以 PNR 中显示的出票时限为准。
8. 税和附加费：东航/上航公布的运价均不含税和各类附加费。客票的税和附加费以订座系统的计算结果为准。
9. 客票填开：
 - 9.1 除自动出票外，符合本总则第 1 款和第 2 款规定填开的客票，在 TOUR CODE 栏：
在东航/上航直属售票处出票，填写"RM2001A"
在东航/上航销售代理人出票，填写"RM2001B"
 - 9.2 按 GR2002 升舱差价表填开的 MCO/EMD，其 TOUR CODE 栏需填写“RM2002”。
- 10 儿童/婴儿客票的订座舱位和适用运价：
 - 10.1 有成人陪伴儿童和婴儿客票的订座，必须与同行成人客票的订座在同一物理舱位。
 - 10.2 儿童/婴儿运价折扣，以适用运价相关规定为准，按下述类别计收：
 - 10.2.1 有成人陪伴儿童：根据订座，输入适用指令(QTE: CH/MU 或 XS:FSICH/MU 等)，以订座系统显示的 CH 折扣率计算出的，有成人陪伴儿童适用运价、附加费和税为准。
 - 10.2.2 无成人陪伴儿童：根据订座，输入适用指令(QTE: UNN/MU 或 XS FSI:UNN/MU 等)，以订座系统显示的无成人陪伴儿童适用运价、附加费和税为准。
 - 10.2.3 占座婴儿：根据订座，输入适用指令(QTE: INS/MU 或 XS FSI:INS/MU 等)，以订座系统显示的 IN 折扣率计算出的，占座婴儿适用运价、附加费和税为准。
 - 10.2.4 不占座婴儿，可选择下述两种方式计收，两种方式均适用。
 - 10.2.4.1 按同行成人订座，输入适用指令(QTE: INF/MU 或 XS FSI:INF/MU 等)，以订座系统显示的 IN 折扣率计算出的，不占座婴儿适用运价、附加费和税为准。
 - 10.2.4.2 按不低于同行成人相同物理舱位的其它子舱位的订座，输入适用指令(QTE: INF/MU 或 XS FSI:INF/MU 等)，以订座系统显示的 IN 折扣率计算出的，不占座婴儿客票适用运价、附加费和税为准。
11. 团体客票的订座和适用运价：
 - 11.1 乘坐东航/上航实际承运航班（包括国内国际联运航班）的团体，使用所订舱位公布的散客适用运价，需按下述规则订座和填开客票。
 - 11.1.1 团体旅客必须整团同航班旅行。
 - 11.1.2 壹名儿童计为壹位成人，婴儿人数不得计入团体人数。

11.2 各航线的团体运价折扣或优惠。

11.2.1 上海与东南亚/南亚/中东各通航点之间：10 人(含)以上的团体，无任何优惠折扣。

11.2.2 中国大陆(不含上海)与东南亚/南亚/中东各通航点之间：10 人(含)以上的团体，有十六免一优惠(劳务和海员团除外)。

11.2.3 中国大陆与中国港澳台地区/日本/韩国各通航点之间：10 人(含)以上的团体，有十六免一优惠(劳务和海员团除外)。

11.2.4 中国大陆与欧/美/加/澳大利亚/新西兰各通航点之间：10 人(含)以上的团体，有 4%运价折扣，无十六免一优惠。

11.3 团体使用按本总则 12.5 款人工组合的散客 OD 运价，可根据本总则 11.2 款中的各航线折扣或优惠规定计收。

12.运价组合：

12.1 以各适用运价的组合规定为准。

12.2 同一客票混季运价组合：按所使用的运价规定和订座系统显示的运价计算为准。

12.3 同一客票的各运价计算组，允许按各自适用的周中或周末运价计算。

12.3.1 若运价计算组内的航段跨 IATA 区，以该组第一跨 IATA 区的国际段始发日为准，确定该组使用适用的周中或周末运价。

12.3.2 若运价计算组内的航段在同一 IATA 区内，以该组第一国际段始发日为准，确定该组使用适用的周中或周末运价。

12.4 缺口程运价计算以订座系统显示结果为准。人工计算运价时，除符合 IATA 缺口程规定外，以下缺口程，按适用的 1/2RT 运价组合计算：

-缺口在中国港/澳/台地区、东南亚和南亚的区域内和区域之间；

-缺口在欧洲内；

-缺口在欧洲和非洲之间；

-缺口在欧洲和中东之间；

-缺口在北美洲、南美洲的区域内和区域之间；

-缺口在日本和韩国之间；

-缺口在中国台湾地区和日/韩之间；

-缺口在澳大利亚与新西兰之间；

-缺口在中国港/澳地区和澳大利亚/新西兰之间。

12.5 订座为东航/上航实际承运的国际/地区航班与国内航班组成联程运输时，若系统显示该联程运输无适用 OD 运价，可根据 GR2003 中的国内联运价与东航/上航公布的相应国际/地区运价，人工组合成适用的 OD 运价。需严格按 GR2003 的规定订座和填开客票。查询国内联运价和规则的指令: NFN: GR2003/MU

13. 中途分程费：按各适用运价规定计收。

14. 客票的自愿更改：

14.1 客票自愿更改包括更改日期、更改航班、更改舱位等级（包括物理舱位和子舱位）、更改最长停留期/最短停留期、更改同一城市内的不同机场和更改路线等。

14.2 必须首先使用中航信自动退改签（TRI）办理客票的自愿更改，以 TRI 显示结果为准。

14.3 不能使用中航信自动退改签（TRI）办理自愿更改的客票，除不允许更改的客票外，按以下规定办理。

14.3.1 按客票签注栏内的更改规定，办理客票的自愿更改。若客票签注栏标示“PENALTYAPPLY”或“PEN APPL”等，需查询更改航段所使用运价的更改规定；出票时未在客票签注栏内填写规定的内容，或填写错误（自动出票除外），由出票单位承担相应责任及由此产生的费用。

14.3.2 按次计收更改费。更改费按客票签注栏的标示计收；若客票签注栏标示不同更改费，其不同更改费只适用于相应运价航段的更改；不同更改费的运价航段同时更改时，每次按最高者计收；若客票签注栏仅标示一个更改费，该更改费适用于客票所有航段的更改；若客票签注栏标示“PENALTYAPPLY”或“PEN APPL”等，需查询更改航段所使用运价的更改费，每次按最高者计收。

14.3.3 若更改航段的运价有 NO-SHOW 费规定，在 NO-SHOW 后更改，需按规定计收 NO-SHOW 费。

14.3.4 以换开客票方式更改客票，必须重新计算运价和附加费及税（除特别规定外）。若原客票未使用，以客票换开日为新客票出票日，以新订座始发段日期为准，计算新客票行程的适用运价、附加费和税；若原客票已部分使用，以原客票出票日和原客票始发段日期为准，计算新行程的适用运价、附加费和税。计算出的新旧行程有运价差额，少补多不退；若有附加费和税差额，多退少补。

14.3.5 客票每次更改计算出的新旧行程有运价差额或舱位差额、附加费和税差额、NO-SHOW 费和更改费等，需同时计收。

14.3.6 以换开客票方式更改客票，新客票签注栏按新客票所使用的运价规定填开。

14.3.7 客票自愿更改后的自愿退票，已付的更改费不退。

14.4 自愿更改日期和更改航班：

14.4.1 客票更改日期/更改航班，按本总则 14.3.1 至 14.3.6 款办理。

14.4.2 客票使用国内-国际联程的 OD 运价，若仅国内段单独更改日期/更改航班，参照所使用的 OD 运价规定，按本总则 14.3.1 至 14.3.6 款办理。

14.4.3 客票使用与其它承运人联运的 OD 运价，若仅更改其它承运人的日期/航班，参照所使用的 OD 运价的规定，按本总则 14.3.1 至 14.3.6 款办理。

- 14.4.4 若客票更改日期/更改航班导致订座舱位改变（包括物理舱位和子舱位改变），按本总则 14.5 款办理。
- 14.4.5 若客票更改日期导致最长停留期/最短停留期的改变，按本总则第 14.6 款办理。
- 14.4.6 若客票更改日期/更改航班导致原客票行程中的中转点变为中途分程点，按本总则 14.3.1 至 14.3.6 款办理。
- 14.4.7 在机场候补并更改客票上的东航/上航航班（包括代码共享航班），按下述条款办理：
- 14.4.7.1 若更改航段的运价允许免费更改，仅限在机场候补并免费更改至与原客票订座相同或不同日期的、相同航段的和相同物理舱位有空余座位的其它东航/上航实际承运的航班。
- 14.4.7.2 若更改航段的运价有更改费规定，仅限在机场候补并免费更改至与原客票订座相同日期的、相同航段的和相同物理舱位有空余座位的其它东航/上航实际承运的航班。
- 14.4.7.3 除上述两类情况外，其它客票的自愿更改按本总则第 14 款办理。
- 14.5 自愿更改舱位：
- 14.5.1 按本总则第 5 款舱位序列确定升舱和降舱；若更改至预售舱位，必须符合适用预售运价的预售期规定。
- 14.5.2 更改舱位包括更改客票订座的物理舱位或子舱位，需按次计收运价或舱位差额，运价/舱位差额少补多不退。
- 14.5.2.1 客票使用国内-国际联程的 OD 运价，仅更改东航/上航国内段航班的物理舱位，按 GR2003 第 8 款办理。
- 14.5.2.2 客票使用与其它承运人联运的 OD 运价，仅更改其它承运人航班的物理舱位或子舱位，按本总则 14.3.1 至 14.3.6 款办理。
- 14.5.3 自愿升舱：
- 14.5.3.1 按本总则第 11 款填开的团体客票，所使用的散客公布运价允许升舱时，允许团体整团或部分旅客办理客票的自愿升舱（仅限物理舱位）；团体中部分旅客办理自愿升舱（仅限物理舱位）后，必须仍与原团体旅客同航班旅行。
- 14.5.3.2 可选择下述三种方式办理自愿升舱，三种方式不得混用。
- 14.5.3.2.1 按东航“地面升舱产品销售通告”办理自愿升舱。
- 14.5.3.2.2 按 GR2002 舱位差额表，同时计收舱位差额和更改费，必须以填开 MCO 方式办理。
- 14.5.3.2.3 按本总则 14.3.1 至 14.3.6 款办理，计收运价差额和更改费用，以换开客票方式办理。

14.5.4 自愿降舱（包括物理舱位和子舱位），可以按下述两种方式处理。

14.5.4.1 客票按自愿退票处理，另购新票。

14.5.4.2 按本总则 14.3.1 至 14.3.6 款换开客票，按次计收更改费用，运价差少补多不退，税和附加费差额多退少补。

14.6 自愿更改最长停留期/最短停留期。

14.6.1 更改最长停留期/最短停留期，需按本总则 14.3.1 至 14.3.6 款办理。

14.6.2 按本总则第 11 款填开的团体客票，不得更改最长停留期/最短停留期。

14.6.3 签注栏注明“NON-EXT”的客票，不得延长最长停留期。

14.7 自愿更改客票旅行路线：若客票签注栏未注明“NON-RER”，按本总则 14.3.1 至 14.3.6 款办理客票的自愿更改路线。

14.8 按本总则第 11 款填开的团体客票，自愿更改团体人数时，若同一航班实际成行的团体人数低于本总则第 11 款折扣或优惠规定的最低团体人数限额，必须按适用的散客运价重新计算全团客票运价，换开客票并补足运价差。

15. 客票的自愿签转：

15.1 若客票的签注栏未注明“NONEND”，可以自愿签转客票全部或部分未使用航段，需按本总则 14.3.1 至 14.3.6 款办理。

15.2 若客票的签注栏注明“NONEND”，但无“VALID ON MU ONLY”或“VALID ON FM ONLY”标示，在东航和上航实际承运的航班之间，可以相互自愿签转，需按本总则 14.3.1 至 14.3.6 款办理。

15.3 同航段的 MU 与 *MU（或 FM 与 *FM）航班之间，除客票有特别规定外，可以相互自愿签转。需按本总则 14.3.1 至 14.3.6 款办理。

16. 退票：

16.1 自愿退票：

16.1.1 必须一次性处理客票上所有未使用航段的退票，不得使用已办理过退票的客票。

16.1.2 退票费按客票签注栏的标示计收；若签注栏标示不同退票费，取最高者计收；若客票签注栏标示“PENALTYAPPLY”或“PEN APPL”等，需查询客票使用的所有运价（无论运价航段是否使用）的退票费规定，取最高者计收。不占座婴儿客票的退票费，按所退航段的运价规定，取最高者计收。

- 16.1.3 按客票未使用航段相应运价的退款规定和以下条款计算退款额。
- 16.1.3.1 若客票未使用航段的运价有“NONREF”规定，不退该航段实付运价和燃油附加费等，仅退该航段未使用的税。
- 16.1.3.2 若客票未使用航段的运价有“NONREF AFT DEPT”规定，客票部分使用后，不退该航段的实付运价和燃油附加费等，仅退该航段未使用的税。
- 16.1.4 未按序使用客票乘机联的退款计算（除未使用航段不得退票外）：将客票实付运价、附加费和税的总额，扣除已使用航段相应物理舱位最高子舱位的最高单程公布运价、附加费和税的总额，再扣除退票费等费用，退余额。
- 16.1.5 按顺序使用部分乘机联的客票退款计算（同时参照本总则 16.1.3 款）：将客票实付运价、附加费和税的总额，扣除已使用航段适用运价、附加费和税的总额，再扣除退票费等费用，退余额。若已使用航段的订座子舱位无适用最低单程运价，按高于该航段子舱位的最低单程运价计算。
- 16.1.5.1 使用 OD 运价的国内-国际/地区联程客票，或使用与其它承运人联运的 OD 运价的客票，若仅国内联运段或(和)其它承运人联运段未使用，其退款计算：将客票实付运价、附加费和税的总额，扣除已使用航段适用运价、附加费和税的总额，再扣除退票费等费用，退余额。若已使用航段的订座子舱位无适用最低单程运价，按高于该航段子舱位的最低单程运价计算。
- 16.1.5.2 使用 OD 运价的国内-国际/地区联程客票，和使用与其它承运人联运的 OD 运价的客票，若仅使用国内联运段或(和)其它承运人联运段（包括其它承运人实际承运的代码共享航班航段）的退款计算：将客票实付运价、附加费和税的总额，扣除已使用航段相应物理舱位最高子舱位的最高单程或来回程公布运价、附加费和税的总额，再扣除退票费等费用，退余额。
- 16.1.5.3 使用 OD 运价的国内-国际/地区联程客票，若国际/地区航段订座在 L 舱（含）以下，无论该航段是否使用，客票部分使用后退票，计算出退款额后，再扣除未使用航段的燃油附加费，退余额。
- 16.1.5.4 使用第六航权 OD 运价的国际/地区-国际/地区联程客票，客票部分使用后退票，计算出退款额后，需再扣除未使用航段的燃油附加费，退余额。
- 16.1.6 客票全部未使用的退款计算（同时参照本总则 16.1.3 款）：按客票实付运价、附加费和税的总额，扣除退票费等费用，退余额。
- 16.1.7 按本总则第 11 款填开的团体客票的退票，按下述规定办理。
- 16.1.7.1 已部分使用的团体客票，仅退未使用航段的税，不退未使用航段的燃油附加费。
- 16.1.7.2 全部未使用的团体客票退票，若团体实际成行旅客数大于或等于团体折扣最低人数规定时，且所使用运价允许退款，扣除退票费等费用后退余额；若所使用的运价不得退款，仅退未使用的税，不退未使用的燃油附加费。

- 16.1.7.3 全部未使用的团体客票退票，若团体实际成行旅客数小于团体折扣或免票优惠最低人数规定时，仅退客票未使用的税，不退未使用的燃油附加费。
- 16.1.7.4 团体客票退票时，若实际成行旅客数不足团体折扣或免票优惠规定规定的最低人数时，退款余额中需再扣除免票对应的适用运价。
- 16.1.8 客票根据本总则 14 款自愿更改后，若旅客自愿退票，按下述规则计算退款。
- 16.1.8.1 以填开 MCO 方式收取更改差价的客票，需分别计算 MCO 和客票的退款额。
- 16.1.8.2 以换开方式办理更改（包括多次更改），若原客票的运价允许退款，换开后的客票按本总则 16.1 款计算出退款额。所有原客票号需填写在退款单的备注栏内。
- 16.1.8.3 以换开方式办理更改（包括多次更改），若原客票使用不允许退款的运价（包括客票使用后不得退款），换开后的客票按本总则 16.1 款计算出退款额后，需再扣除原客票“不得退款航段”（无论是否使用）的实付运价，退余额。所有原客票号需填写在退款单的备注栏内。
- 16.1.9 按上述规定计算出的退款额或余额为负值时，或小于/等于未使用航段的税时，仅退客票未使用航段的税，不退未使用航段的燃油附加费。

16.2 非自愿退票：

按“东航客票退票规定及操作流程”的相关规定及附属文件办理。

17. 销售代理费：东航客户服务中心（95530）和东航全球直属售票单位无代理费。
18. 免费行李额：以客票使用的适用运价规定为准。
- 18.1 乘坐东航/上航实际承运国际航班（包括国内-国际联运的行李直挂航班）经济舱的学生（仅限 12 周岁以上）、海员和劳务人员（**仅限中国籍劳务输出人员**），订座时需要在旅客姓名后加注“SD”（学生）、“SC”（海员）或“DL”（劳务人员）等标示，在运价计算时需加注 SD、SC 或 DL 等标示（QTE: SD/MU 等），出票后其客票的免费行李额栏为每人两件，每件行李重量不得超过 23 公斤。需将有效的劳务签证、海员证、留学生签证或入学通知书和学生证等相关证明复印件附纸质客票财务联后，或将电子客票号写在上述相关证明复印件上，上交结算部门备案。
- 18.2 乘坐东航/上航实际承运的，由中国大陆始发至各通航点航班的新移民，其客票去程航段免费行李额，在客票适用运价规定的基础上增加壹件，每件行李重量按其客票的同等物理舱位的行李重量限额计。乘坐东航与其它承运人联运航班的旅客，其客票免费行李额仅按适用运价规定为准。在票旅客姓名栏内加注“EM”，在相关航段乘机联的“ALLOW”栏中标注免费行李总额(含优惠行李额)，在订座中以 OSI 方式注明：NEW IMM EXTRA 1PC BAG；新移民需提供有效移民纸或移民签证，将相关证明复印件附纸质客票的财务联后，或将电子客票号写在相关证明复印件上，上交结算部门备案。
- 18.3 乘坐东航/上航的国内-国际联程航班的旅客，其客票免费行李额按客票使用的相应运价规定执行。

18.4 乘坐代码共享航班的旅客，其客票免费行李额按客票使用的相应运价规定执行。

18.5 乘坐东航/上航与其它承运人联程航班的旅客，其客票免费行李额按客票使用的相应运价规定执行。

19 其它