中國東方航空 CHINA EASTERN 上海航空公司 SHANGHAI AIRLINES 上海营业部

关于调整疫情期间东航国际客票退改规定的通知

各销售代理：

由于境外疫情发展趋势尚不明朗，国际航班“五个一”政策持续执行，为了协助旅客安排疫情期间的出行计划，现调整东航客票退改规定如下：

自 2020 年 1 月 24 日（含，以航班承运日期为准）至 2020 年 10 月 24 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，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退票或改期（包含变更行程），改期范围扩大至 2020 年 12 月 31 日（含）之前东上航实际承运航班。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。

上述规定从2020年6月1日起执行，截止日期另行通知。

请各销售代理知晓以上条款并执行。

上海营业部

2020年5月26日