关于发布国际转机旅客非自愿退票规定的通知

各销售代理：

近期，经第三国转机入境中国大陆的旅客必须在第三国中转地完成新冠病毒核酸检测和血清抗体检测后方可登机。受此影响的旅客，按以下规定办理退票：

一、适用范围

1. 客票限制：从境外出发至第三国的航段填开在东航客票或外航客票上；从第三国至中国大陆的航段填开在东航客票上。

2. 出票或换开日期：2020 年 11 月 6 日（含）之前。

3. 旅行日期：东航客票至少包含一段 2020 年 11 月 3 日（含）之后从第三国至中国大陆的未使用航段，且旅客在第三国停留时间小于或等于 48 小时。

二、退票规定

符合以上全部条件的东航客票，如果在航班起飞前取消座位，可在客票有效期内按非自愿规定办理退票。旅客在办

理退票时，需提供以下材料作为其行程的证明材料：

1.旅客从境外始发经第三国中转赴中国全部行程的机票预订单原件或截屏。

2.旅客本人的始发国护照，或始发国签证，或始发国居留证件。

请各单位在办理退票时查验上述证明材料，并将证明材料的照片、复印件或扫描件随退票材料上交。

本规定从通知发布之日起生效，《关于发布疫情期间国际转机旅客非自愿退票规定的通知》同时废止。本规定生效之前已提交的退票申请，不适用于本规定。

请各销售代理知晓并执行。

上海营业部

2020年11月27日