

关于发布疫情期间上海航线客票非自愿退改规定的通知

各销售单位：

由于近期上海市陆续提高数个区域的疫情风险等级，现发布相关航线客票非自愿退改规定。“上海市提高当地疫情风险等级当日”一律以 T 表示，“航班起飞日”一律以 D 表示。

一、适用范围

- 1.适用于东航国际客票或国内客票。
- 2.出票日期或换开日期在 T 日（含）之前（具体日期以附件为准）。
- 3.客票至少含有一段未使用的上海出港国内航段，该段航班日期在 T 日（含）至 T+14 日（含）之间（具体日期以附件为准）；且乘机人在 D 日（含）之前 D-14 日（含）内的“随申码”为红码、黄码，或该航段目的地城市发布了针对从上海出发或途经上海旅客的疫情管控措施（以公司防控办发布的信息为准）。
- 4.旅客在航班起飞前取消座位，具体如下：

(1) T 日及其次日 (T+1) 的航班, 各市内售票处 (含东航官网、客服中心、东航直属市内售票处、机票销售代理人) 须在 T 日零时至航班计划起飞时刻前取消座位。

(2) T 日之后第 2 日 (T+2) 至第 14 日 (T+14) 期间的航班, 各市内售票处 (含东航官网、客服中心、东航直属市内售票处、机票销售代理人) 须在 T 日零时至航班计划起飞时刻前 4 小时之前取消座位。

(3) 若旅客因疫情原因在机场被拒载, 由地服部在航班计划起飞时刻前取消座位并在电子客票历史记录中注明 TRMK DB DUE TO PUBLIC HEALTH RISK, 地服部同时做好台账备查。

二、退票规定

符合上述所有条件的客票, 允许按照非自愿规定办理退票。

三、改期规定

1.符合上述所有条件的客票, 如果航班未取消, 允许按照非自愿规定办理改期。

2.如果航班取消，若旅客未取消座位或按照本规定第一条适用范围第 4 点的要求在航班起飞前取消了座位，均允许按照非自愿规定办理改期。

3.非自愿改期时间范围：

(1) 可改至原航班前后 7 日（含）内。

(2) 可改至 2021 年 6 月 30 日（含）之前，但 2021 年 1 月 27 日（含）至 2021 年 2 月 28 日（含）期间不适用。

本规定自通知发布之日起生效，《关于发布上海航线客票非自愿退改规定（补充版）的通知》（东航股通知〔2020〕1005 号）同时废止；业已生效的《疫情期间上海国内航线非自愿退改适用范围》一并废止；本规定生效之前已提交的退票申请，不适用于本规定。

附件：疫情期间上海航线非自愿退改适用范围

2020 年 11 月 30 日