

关于春运期间东航客票免费退改的通知

各销售代理：

根据中国民用航空局《关于做好春运期间民航机票免费退改工作的通知》的要求，现发布春运期间东航客票退改规定。

一、适用范围

1. 适用于东航国际客票或国内客票。
2. 出票时间或换开时间在 2021 年 1 月 27 日 0 时之前。
3. 客票至少含有一段未使用的国内航段，该段航班日期在 2021 年 1 月 28 日（含）至 2021 年 3 月 8 日（含）之间。
4. 在航班起飞前提出退改申请，具体规定如下：

（1）乘机日期在 2021 年 1 月 28 日（含）至 2021 年 2 月 3 日（含）的旅客，在 2021 年 1 月 27 日 0 时起至航班计划起飞时刻前提出退改申请。

（2）乘机日期在 2021 年 2 月 4 日（含）至 2021 年 3 月 8 日（含）的旅客，在 2021 年 1 月 27 日 0 时起至航班计划起飞时刻 7 天前提出退改申请。例如：2021 年 2 月 11 日 09:00 起飞的航班，旅客在 2021 年 2 月 4 日 08:59 提出退改申请，符合本规定；旅客在 2021 年 2 月 4 日 09:00 提出退改申请，不符合本规定。

（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，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，允许按照非自愿规定办理改期。

2. 如果航班取消，则无论旅客是否按照本规定第一条适用范围第4点的要求在航班起飞前提出改期申请，均允许按照非自愿规定办理改期。

3. 非自愿改期时间范围扩大至 2021 年 6 月 30 日。

本通知从 2021 年 1 月 27 日 0 时起生效。2021 年 1 月 27 日 0 时前已申请退票或改期的旅客，不适用本通知。

请代理人知晓并执行

上海营业部

2021 年 1 月 27 日