

关于春运期间东航客票免费退改的补充说明

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，对《关于春运期间东航客票免费退改的通知》相关退改服务中可能出现的问题，作如下补充说明：

一、国际客票

经与民航局沟通，关于国际客票的退改规定如下：

东航国际客票出票时间或换开时间在2021年1月27日0 时前，至少包含一段2021年1月28日（含）至2021年3月8日（含）之间未使用的国际、地区或国内航段，且其他条件均符合《关于春运期间东航客票免费退改的通知》的适用范围，可按《关于春运期间东航客票免费退改的通知》的规定办理退改。

二、取消座位时间

为了提升旅客服务体验，现将涉及《关于春运期间东航客票免费退改的通知》的取消座位时间规定如下：

1. 乘机日期在2021年1月28日（含）至2021年2月3日（含）的旅客，在航班计划起飞时刻前取消座位。

2. 乘机日期在2021年2月4日（含）至2021年3月8日（含）的旅客，在航班计划起飞时刻7天前取消座位。

三、退改执行时间

为了提升旅客服务体验，现将涉及《关于春运期间东航客票免费退改的通知》的退改执行时间规定如下：

1. 乘机日期在2021年1月28日（含）至2021年2月3日（含）的旅客，如果在2021年1月27日0时起至航班计划起飞时刻前无法完成退改（例如旅客暂未确定行程），可以按本文件第二点的规定取消座位，并在客票有效期内完成退改（改期操作时间不应晚于2021年6月30日）。

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天前无法完成退改（例如旅客暂未确定行程），可以按本文件第二点的规定取消座位，并在客票有效期内完成退改（改期操作时间不应晚于2021年6月30日）。

四、本文件发布范围

东航机票销售代理人按本文件内容为旅客办理退改手续时，不得向旅客收取退改手续费或票价差额，一经发现，将根据相关代理人管理规定给予处罚。

其他未尽事宜，以《关于春运期间东航客票免费退改的通知》为准。

请代理人知晓并执行

上海营业部

2021年1月28日

