

# 关于发布《疫情期间国际客票退改规定 (2021年3月版)》的通知

各销售代理：

由于境外疫情尚未改善，国际航班恢复缓慢，为协助旅客安排疫情期间的出行计划，现发布《疫情期间国际客票退改规定(2021年3月版)》，具体如下：

## 一、适用条件

2020年3月1日(含)至2021年10月30日(含)期间执行的东上航国际、地区航班，若符合以下任一情况，则可按本规定执行：

1. 航班取消。
2. 航班未取消但目的地国家限制入境(旅客须在航班起飞前取消座位)。
3. 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、退改规定

符合以上条件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2021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。

1. 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。

2. 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）。例如原客票新加坡—浦东—北京允许变更为曼谷—昆明—北京。

3. 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。

上述规定自通知发布之日起生效，截止日期另行通知，《关于发布〈疫情期间国际客票退改规定（2020年10月版）〉的通知》自动废止。本规定生效之前已提交的退票申请，不适用本规定。

请各销售代理知晓并执行。

上海营业部

2021年3月5日