

关于发布《疫情期间国内航线退改规定 (2021年3月版)》的通知

各销售单位：

为了做好疫情防控常态化之下的旅客服务工作，现发布《疫情期间国内航班非自愿退改规定（2021年3月版）》，具体如下：

一、适用范围

本规定适用于东航票本填开的国内航班，包括国际客票中的国内段。客票涉及的城市调整疫情防控政策（包括上调疫情风险级别、要求核酸检测阴性证明等，具体以公司防控办转发国务院客户端疫情防控政策信息为准），旅客无法按原计划旅行。

1. 适用航班：客票中至少含有一段未使用的涉及调整疫情防控政策城市的国内航段。

2. 出票日期（包括换开及订座日期）：当地首次发布调整疫情防控政策当日（含）之前。

3. 航班日期：当地首次发布调整疫情防控政策当日（含）T+n日（含）之内，n以具体的疫情防控政策为依据。

4. 提出取消订座或退票日期：

（1）当地首次发布调整疫情防控政策当日（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）须在当日（T日）零时至航班计划起飞时刻之间取消座位。

(2) 当地首次发布调整疫情防控政策后第 2 日 (T+2 日) 起的航班, 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 小时之间取消座位。

(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, 同时做好台账备查。

二、退票规定

旅客符合适用范围的两种情况之一, 允许按照非自愿规定至原购票地办理退票。

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, 改期范围扩大至 2021 年 12 月 31 日。

本规定自通知发布之日起生效, 《关于发布疫情期间国内航线退改规定 (2020 年 11 月版) 的通知》 (东航股通知〔2020〕1032 号) 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。

深圳营业部

2021 年 3 月 4 日