
关于发布深圳相关航线客票非自愿退改规定的通知

各销售代理：

为了进一步做好疫情防控工作，方便旅客安排出行计划，参考公司《关于发布疫情期间国内航线退改规定（2021年3月版）的通知》，现发布深圳相关航线客票非自愿退改规定，具体如下：

一、适用范围

1. 适用航班：东航客票填开的国内航班，包括国际客票中的国内段。

2. 适用航班日期：客票中至少含有一段未使用的涉及深圳的进港、出港或经停航班（包括东航、上航或其他航空公司航班）日期在2021年6月18日（含）—2021年7月15日（含）之间；同一客票内的其他未使用航段日期不限。

3. 适用出票日期或换开日期：2021年6月18日（含）之前。

4. 提出取消订座日期：

旅客须在 2021 年 6 月 18 日（含）至航班起飞时间前通过公司各销售渠道（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）取消座位。

二、变更规定

符合上述适用范围的客票，按以下规定办理变更手续。

1. 东航或上航航班变更相同航线的航班或日期，免收变更手续费及同物理舱位票价价差，可变更至 2021 年 12 月 31 日（含）之前的航班。

2. 其他航空公司航班变更相同航线的航班或日期，免收变更手续费，但须收取同物理舱位或跨物理舱位的票价价差，可变更至 2021 年 12 月 31 日（含）之前的航班。

3. 若旅客未确定新的旅行时间，可按本规定适用范围第 4 点的规定先行取消座位，待确定新的旅行日期后，在客票有效期内办理客票变更手续。

三、退票规定

符合上述适用范围的客票，在客票有效期内办理退票，免收退票手续费。如已按上述变更规定办理变更，可在办理变更后 7 天内提出退票申请，免收退票手续费。

四、不符合上述适用范围的客票按原客票使用条件办理退改手续。

五、其他未尽事宜，按《关于发布疫情期间国内航线退改规定（2021 年 3 月版）的通知》执行。

六、本规则自 2021 年 6 月 18 日起生效。

请各代理知晓并执行。

上海营业部

2021 年 6 月 19 日