

关于发布近期国内机票免费退票的通告

各销售代理：

根据民航局于 2021 年 8 月 3 日发布的《关于做好近期国内机票免费退票工作的通知》的精神，现发布国内航线客票非自愿退票规定，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），且不符合东航于 2021 年 7 月以来发布的涉及部分城市机场疫情原因客票特殊处理规定的（符合上述客票特殊处理规定的，仍参照此前已发布的规定办理）。

2. 适用航班日期：客票中至少含有一段未使用的国内航班（包括东航、上航或其他航空公司航班）日期在 2021 年 8 月 4 日 0 时（含）—2021 年 8 月 31 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 8 月 4 日 0 时之前。

4. 提出取消订座日期：

（1）旅客须在 2021 年 8 月 4 日 0 时（含）至航班起飞时间前通过公司各销售服务渠道（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。

（2）若旅客未提前取消座位，而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。

三、不符合上述适用范围的客票且不符合东航 2021 年 7 月以来发布的涉及部分城市机场疫情原因客票特殊处理规定的客票，按原客票使用条件办理退票手续。

四、本规则自 2021 年 8 月 4 日 0 时起生效。2021 年 8 月 4 日 0 时前已申请退票的旅客，不适用本通知。

此通知

深圳营业部

2021 年 8 月 4 日