

为做好疫情防控工作，方便受影响的旅客安排行程，参考公司《疫情期间国内航班非自愿退改规定（2021年12月版）》，现发布杭州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杭州进港、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2022年1月14日（含）—2022年2月28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：2022年1月29日（含）之前。

4. 提出取消订座日期：

（1）旅客须在航班计划起飞时刻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。

（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、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东航或上航航班或日期，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，可变更一次至客票有效期内的任何日期。不得变更至其他航空公司航班，不得变更行程。

2. 其他航空公司航班变更相同航线的东航、上航或原承运公司航班或日期，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，可变更一次至客票有效期内的任何日期。不得变更至东航、上航或原承运公司以外的其他航空公司航班，不得变更行程。

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《疫情期间国内航班非自愿退改规定（2021年12月版）》执行。

六、本规则自2022年1月30日起生效。此前已提交的退票申请，不适用于本规则。

此函。