

关于香港相关航线客票退票特殊处理的函

各销售代理：

因香港疫情防控措施发生变化，参考公司《关于发布疫情期间国际客票非自愿退改规定(2021年10月版)的通知》，现发布香港相关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：东航国际客票填开的地区航段，包括“地区航段+国际航段”联运或“地区航段+国内航段”联运。

2. 适用航班日期：客票中至少含有一段未使用的涉及香港出港航班（包括东航、上航或其他航空公司航班）日期在2022年3月6日（含）—2022年4月2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3月5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。不符合上述适用范围的客票按原客票使用条件办理退票手续。

三、变更规定

按原客票使用条件办理变更手续。

四、其他未尽事宜（例如涉及航班取消、疫情原因拒载等），按《关于发布疫情期间国际客票非自愿退改规定（2021 年 10 月版）的通知》执行（详见附件）。

六、本规则自 2022 年 3 月 5 日起生效。此前已提交的退票申请，不适用于本规则。

此函。

深圳营业部

2022 年 3 月 7 日