

关于发布杭州相关航线非自愿退改规定的函

(2022 年第 5 次)

各销售代理：

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 3 月 5 日（含）—2022 年 4 月 6 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 10 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、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3月11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11日