

关于发布上海出港国际、地区航班非自愿退改规定的函

(2022 年第 2 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《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》，现发布上海浦东机场、虹桥机场出港国际、地区航班非自愿退改规定，具体如下：

一、适用范围

1. 适用航班：东航国际客票填开的国际、地区航班，包括国际客票中的“国际/地区+国内”联运航班。

2. 适用航班日期：客票中至少含有一段未使用的涉及上海浦东机场、虹桥机场出港国际或地区航班（包括东航、上航或其他航空公司航班）日期在 2022 年 3 月 8 日（含）—2022 年 4 月 18 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 27 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，所有未使用航段按以下规定办理变更手续（暂不执行《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》第三/1 关于改期范围的规定，以本函指定的改期范围为准）。

1. 东航或上航航班变更相同航线的航班或日期，免收变更手续费一次，但须收取票价差额和税费差额，可变更一次至客票有效期内任何日期的东航或上航航班。不得按《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》第三/2 条款的规定变更行程。

2. 其他航空公司航班变更相同航线的航班或日期，免收变更手续费一次，但须收取票价差额和税费差额，可变更一次至客票有效期内任何日期的东航、上航或原承运公司航班。不得按《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》第三/2 条款的规定变更行程。

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（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28日起生效。此前已提交的退改申请，不适用于本规则。

此函。

深圳营业部
2022年3月28日