

关于发布变更入境点的国际航班非自愿退改规定的函(2022年第2次)

各销售代理：

由于近期部分国际航班临时改变中国入境点，现发布相关国际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航班，包括国际客票中的“国际+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国际航班（包括东航、上航航班）到达上海的日期在2022年5月2日（含）—2022年5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：2022年5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、退票规定

1. 符合上述适用范围的国际客票，在客票有效期内办理退票，免收退票手续费；

2. 与上述国际客票行程相关联的国内客票（非连续客票），在客票有效期内办理退票，免收退票手续费（需在航前取消座位）；关联客票是指 2022 年 5 月 10 日（含）之前购买的，与国际客票衔接时间在 28 天以内的上海始发国内客票；关联客票改期按非自愿变更规定办理。

3. 已按本文第三条（变更规定）办理了变更行程或航班日期的国际客票申请自愿退票，按自愿退票规定办理退票手续。

4. 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。

三、变更规定

1. 变更行程。国际航班仅变更行程（指变更入境点），不变更日期，免收变更手续费以及同物理舱位的票价差额和税费差额。

（1）变更行程允许运送旅客至新入境点。例如：原客票纽约—浦东允许换开为纽约—福州。

由于 2022 年 5 月 3 日和 2022 年 5 月 10 日 MU588 纽约

—浦东、2022年5月3日 MU772 阿姆斯特丹—浦东、2022年5月4日 MU562 悉尼—浦东、2022年5月8日 MU208 多伦多—浦东等五个航班调整入境点，但不执行 T—CARD 航班信息修改（以下简称“五个技术处理航班”），因此原客票无须换开。

(2) 变更行程允许额外赠送一段东上航实际承运的中国大陆境内航段至上海（仅限从新入境点至上海。如该航段没有东上航实际承运航班，则由旅客自行解决，航空公司不做任何补偿）。例如：原客票纽约—浦东允许换开为纽约—福州—浦东（虹桥）。赠送航段的具体规定如下：

A. 国际客票头等舱、公务舱旅客赠送国内段公务舱（J）航段，国际客票经济舱旅客赠送国内段经济舱（Y）航段；

B. 赠送航段必须订妥座位，票价和税费为 0，免费行李额与入境国际航班免费行李额保持一致，旅行有效期截止至入境国际航班始发日 T+60 天，在赠送航段的 NVA 栏注明旅行截止日期；客票签注栏注明“RJ TZ”。

C. 赠送航段订妥座位后，可以在旅行有效期内免费改期一次；赠送航段可以办理退票，但无任何款项退还旅客。

D. 如果持 J 舱赠送航段的旅客指定乘坐的航班无可利用的公务舱座位，可以按公务舱旅客自愿降舱至经济舱办理。

E. “五个技术处理航班”，原客票无须换开，并参照上述 A、B、C、D 条款规定额外赠送一段国内机票，在赠票签

注栏注明 ISSUED WITH 781xxxxxxxxxx (国际客票票号), 在国际客票历史记录注明 TRMK ISSUED WITH 781xxxxxxxxxx (赠票票号), 供收入结算部配比核查; 如果国际客票办理退票, 赠票必须一并办理退票, 且赠票无任何款项退还旅客。例如: 原客票阿姆斯特丹—浦东, 无须换开, 并赠送一张成都—浦东(虹桥)的国内机票。

F. 如果旅客按本文第三条(变更规定)的 1/(1) 规定办理了入境点变更(即未填开国内航段赠票), 此后旅客提出接受国内航段赠票, 可参照上述 E 条款规定为旅客单独填开国内航段赠票。

G. 如果旅客未办理入境点变更手续而在境外以 GO SHOW 方式登机, 此后旅客提出接受国内航段赠票, 可参照上述 E 条款规定为旅客单独填开国内航段赠票。

H. 如果购买了国际航班预付费免费行李额, 并且接受了我公司额外赠送一段东上航实际承运的中国大陆境内航段的旅客, 该赠送航段的免费行李额可额外享受其国际客票入境航段所关联的预付费免费行李额 EMD 同等额度的免费行李额, 具体规定参见《关于对部分变更入境点旅客的国内航段赠送免费行李额的函》(详见附件)。

(3) 若原客票为“国际+国内”联运客票, 允许免费变更中国大陆境内中转点(仅限从新入境点至原境内目的地, 且有东上航实际承运航班)。新入境点至原境内目的地航段

的票价和税费参照原客票内容，允许办理退票，其他规定参照本文第三条（变更规定）的 1/（2）/A、B、D 执行。如该航段没有东上航实际承运航班，允许按非自愿退票规定退还未使用的中国国内段适用票价和税费。例如：原客票纽约—浦东—武汉允许换开为纽约—福州—武汉（如福州—武汉无东上航承运航班，则可以退还浦东—武汉国内适用票价和税费）。

“五个技术处理航班”，按以下方法换开：原客票悉尼—浦东—长沙，换开为悉尼—浦东//昆明—长沙（如昆明—长沙无东上航承运航班，则可以退还浦东—长沙段的适用票价和税费）。

2. 变更日期（仅限变更至客票有效期内的航班）。

（1）如旅客未换开客票（即未办理变更入境点）之前，提出变更至 2022 年 5 月 31 日（含）之前的航班，允许按第三条（变更规定）之 1/（1）、（2）、（3）的规定变更行程（即变更入境点）和日期，免收变更手续费，须收取同物理舱位或跨物理舱位票价差额以及税费差额。

（2）如旅客未换开客票（即未办理变更入境点）之前，提出变更至 2022 年 5 月 31 日之后的航班，免收变更手续费，须收取同物理舱位或跨物理舱位票价差额以及税费差额。

（3）如旅客在接受东航安排变更入境点并已换开客票之后，提出变更至 2022 年 5 月 31 日（含）之前的航班，按

自愿变更办理。

(4) 如旅客在接受东航安排变更入境点并已换开客票之后，提出变更至 2022 年 5 月 31 日之后的航班，按自愿变更行程办理；涉及“五个技术处理航班”且已接受额外赠送一段国内机票的旅客，提出变更至 2022 年 5 月 31 日之后的航班，其国际客票按照自愿变更行程办理，同时赠送的国内机票必须按照退票办理，且无任何款项退还旅客。

四、对于本规则未列明的业务场景，由各服务单位分管领导酌情判定并在情况说明书上签批同意后，按情况说明书的内容为旅客提供客票退改服务。情况说明书提交收入结算部备案。

五、本规则自 2022 年 4 月 27 日起生效。此前已提交的退改申请，不适用于本规则。

本次改变国际航班入境点，尽管航班数量有限，但涉及旅客各类服务场景相当复杂。为了做好旅客服务工作，请各分子公司、营业部开展本函内容的学习，对现场旅客做好服务保障。

本函内容可以传达至东航直销渠道和分销渠道，但不对外旅客公布。

深圳营业部

2022 年 4 月 28 日