

中国东方航空股份有限公司

商务委员会文件

东航股商函〔2023〕84号

关于发布部分伦敦、巴黎至中国旅客非自愿退改规定的函

上航、西北分公司、云南公司、北京分公司、江苏公司、地服部，商务委、销售委、客户委、山东分公司、安徽分公司、江西分公司、山西分公司、浙江分公司、甘肃分公司、四川分公司、武汉公司、广东分公司、厦门分公司、海南分公司、日本分公司、信息部、电商公司：

近期部分东航伦敦、巴黎至中国航班的头等舱、公务舱配餐无热食，如果受此因素影响的旅客申请非自愿退改，按以下规定办理：

一、适用范围

1. 适用航班日期

客票中至少含有一段未使用的东航实际承运航班为以下航班之一（仅限头等舱或公务舱旅客）：

2023年3月3日 MU552 伦敦至上海；

2023 年 3 月 5 日 MU570 巴黎至上海；

2023 年 3 月 12 日 MU570 巴黎至上海。

2. 适用出票日期

不限。

二、退票规定

符合上述适用范围的客票，所有未使用航段可在客票有效期内按非自愿退改办理退票，免收退票手续费。

三、变更规定

符合上述适用范围的客票，所有未使用航段可在客票有效期内按非自愿退改办理变更，即变更至原航班前后 7 天内或最早有可利用座位的同航线同物理舱位的东上航航班，免收变更手续费和运价差额一次；如果旅客要求变更至原航班前后 7 天外，免收变更手续费一次，但须收取运价差额和税费差额。按以上规定办理了变更手续后，如果旅客申请办理退票，按原客票使用条件办理退票手续。

四、其他事项

1. 本函内容不对旅客公布。

2. 本规则自 2023 年 3 月 2 日起生效。此前已提交的退票申请，不适用于本规则。

(此页无正文)



抄送：

经办单位：商务委员会

经 办 人：梅予馨

联系电话：021-22350402