

关于发布部分国际航班客票非自愿退改规定的函（2023年第1次）

各销售代理：近期部分东上航国际航班取消，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东上航实际承运的国际航班，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段符合以下六种情况之一（同一客票内的其他未使用航段日期不限）：

（1）2023年3月30日温州-罗马 MU751 航班已取消，旅客保护至2023年3月31日上海浦东-罗马 MU787 航班。

（2）2023年3月31日罗马-温州 MU752 航班已取消，旅客保护至2023年3月31日罗马-上海浦东 MU788 航班。

（3）2023年3月30日（含）至2023年5月25日（含）期间，每周四的杭州-马尼拉 MU7821 航班已取消，旅客保护至当日上海浦东-马尼拉 MU211 航班。

（4）2023年3月30日（含）至2023年5月25日（含）期间，每周四的马尼拉-杭州 MU7822 航班已取消，旅客保护至当日马尼拉-上海浦东 MU212 航班。

（5）2023年3月30日（含）至2023年10月26日（含）

期间，每周四的杭州-东京成田 MU279 航班已取消，旅客保护至当周周二西安-东京成田 MU593 航班。

(6)2023 年 3 月 30 日(含)至 2023 年 10 月 26 日(含)期间，每周四的东京成田-杭州 MU280 航班已取消，旅客保护至当周周二东京成田-西安 MU594 航班。

3. 适用出票日期或换开日期：2023 年 3 月 10 日（含）之前。

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）；关联客票是指原国际航班取消之前购买的，与原国际客票在同一城市衔接时间在 72 小时（含）以内的温州、杭州相关国内航线客票；关联客票改期按非自愿变更规定办理。

3. 已按本文非自愿变更规定办理了变更行程的国际客票，在更改完成的七日(T+7)内申请退票，按非自愿退票处理；超出七日申请退票，按自愿退票处理。

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. 符合上述适用范围的客票变更行程（含变更日期），按以下规定办理：

（1）如果旅客接受航班保护方案，允许按保护后的航班变更行程，免收一次变更手续费以及同物理舱位的票价差额和税费差额，再次变更按照原客票使用条件办理。

例如：原客票杭州-东京，允许换开为西安-东京

（2）如果旅客不接受航班保护方案，允许变更行程至原航班前后7天（含）内或最早有可利用座位的原始发国和原目的国之间的东上航实际承运航班（境外到达及境外始发站点不得改变，中国大陆站点允许改变），免收一次变更手续费以及同物理舱位的票价差额和税费差额，再次变更按照原客票使用条件办理。

例如：原客票杭州-东京，保护方案为西安-东京，旅客要求从上海出发，允许换开为7天内的上海-东京。

（3）如果旅客不接受航班保护方案，要求变更至原航班前后7天外且并非是最早有可利用座位的航班，视为自愿变更，按原客票使用条件办理。按本条款办理变更行程的旅客，不赠送国内航段机票。

（4）如果旅客不接受航班保护方案，要求签转外航，允许按照非自愿变更规定在原航线上为其办理签转，但不赠送国内航段机票。

（5）原国际客票上的其他未使用航段，允许变更至原

航班前后 7 天（含）内或最早有可利用座位的相同航线航班，免收一次变更手续费以及同物理舱位的票价差额和税费差额，再次变更按照原客票使用条件办理；变更至原航班前后 7 天外且并非是最早有可利用座位的航班，视为自愿变更，按原客票使用条件办理。

例如：原客票杭州-东京-上海，因前段取消换开为西安-东京，后段东京-上海允许依据上述规定变更日期但不可变更航程。

（6）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（仅限自旅客指定的中国国内城市至变更后的国际客票新出境点，或自变更后的国际客票新入境点至旅客指定的中国国内城市；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：原客票杭州-东京，旅客选择变更为西安-东京，允许赠送东上航承运的国内点-西安航段客票，则最终客票可换开为国内点（如杭州或上海）-西安-东京。

赠送航段的具体规定如下：

A. 国际客票头等舱、豪华公务舱、公务舱旅客赠送国内段公务舱（J）航段；国际客票超级经济舱旅客赠送国内段超级经济舱（W）航段；国际客票经济舱旅客赠送国内段经济舱（Y）航段。如果持 J 舱或 W 舱赠送航段的旅客指定乘坐航班的对应物理舱位无可利用的座位，可以按自愿降舱办

理。

B. 赠送航段必须订妥座位，票价和税费为 0，免费行李额与国际航班免费行李额保持一致。赠送航段起飞时间早于国际航班的，赠送航段与国际航班的衔接时间必须在 72 小时（含）以内，赠送航段的旅行有效期截止至国际航班始发日；赠送航段起飞时间晚于国际航班的，赠送航段与国际航班的衔接时间必须在 72 小时（含）以内，赠送航段的旅行有效期截止至国际航班始发日 T+3 天；赠送航段的 NVA 栏注明旅行截止日期；客票签注栏注明“CRTZ”。

C. 赠送航段可以办理退票，但无任何款项退还旅客。如果赠送航段发生航班取消，允许办理一次非自愿变更，即所有未使用航段允许变更至原航班前后 7 天内的航班，免收变更手续费以及同物理舱位的票价差额和税费差额，但不允许办理非自愿签转和非自愿退票。

D. 如果变更行程后的国际航班发生取消并且再次更换航线保护，已赠送的国内航段可以按非自愿变更行程办理；若该赠送段已使用，则不再赠送。

E. 如果旅客按本文第三条（变更规定）的 1/（1）、（2）规定办理了变更行程（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 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 781xxxxxxxxxxx (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。

F. 如果旅客未按本文第三条(变更规定)的 1/(1)、(2)规定办理变更行程而在境外以 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。

G. 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所关联的预付费免费行李额 EMD 同等额度的免费行李额。

2. 若原客票为“国际+国内”联运客票, 允许变更中国大陆境内的入境点或出境点(仅限变更为自新入境点至旅客指定的中国国内城市或自旅客指定的中国国内城市至新出境点, 且有东上航实际承运航班), 国际航段的变更规定参照第三/1/(1)、(2)、(3)、(4)、(5)的规定执行; 中国国内航段的变更规定参照第三/1/(5)的规定执行, 且允许变更行程以保证该航段与国际航段在同一城市衔接, 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: 原客票烟台-杭州-东京, 杭州-东京取消, 旅客要求变更为南京-东京, 由于烟台-南京无东上航直达承运航

班，可换开为南京-东京并在成行后按非自愿退票的规定退还烟台-杭州票价和税费，或允许烟台-杭州变更行程以衔接南京出境，如客票可换开为青岛-南京-东京。

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 2023 年 3 月 16 日起生效。

本次国际航班变更，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，但不对外公布。

深圳营业部

2023 年 3 月 17 日