

東航國內客票自願退票與自願變更

實施細則

一、適用條件

(一) 本規則適用於 2024 年 12 月 31 日 (含) 以後銷售的 2024 年 12 月 31 日 (含) 以後開始旅行的國內客票。在此日期之前銷售的客票仍按原使用條件相關規定執行。

(二) 本規則適用於國內客票填開的東航航班 (包括代碼共享航班) F/U/J/C/D/Q/I/W/P/Y/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/G/Z/H 的艙位運價。

(三) 除客票明確標註的其他限制條件外, 其餘一律按照本規則執行。

二、定座與出票

(一) 定座與出票以訂座系統中的訂座記錄和出票時限為準。

(二) 各艙位一律填開實付票價, 具體價格、票價類別以訂座系統中顯示的為準。

(三) F/U/J/W/Y 艙允許填開不定期客票。其餘艙位均不允許填開不定期客票。持不定期客票的旅客在客票有效期內首次確認座位將免收變更手續費, 只需補收在定妥座位時, 新航班與原不定期客票之間的票價差額。首次確認座位之後, 再次辦理自願變更時, 將按照本規則第四條執行。

三、客票有效期

除客票另有規定外, 如果客票全部未使用, 客票有效期由該客票購票或重新出票次日零時 (含) 起, 一年內運輸有效; 如果客票已經被部分使用, 則客票有效期由首次旅行開始次日零時 (含) 起, 一年內運輸有效。

四、自願變更 (變更承運人/航班/日期/艙位/航程)

(一) 變更手續費的計算

1. 當旅客自願變更航班、日期時，航班規定的離站時間以客票上的每一個航段最後一次變更後的起飛時間為準，並按照訂座系統中取消定座的時間計算變更手續費。因變更產生的票價差額和變更手續費，必須以國內自動變更 TRI 指令反饋結果為準。如果 TRI 指令無效，則按本規則附表《東航國內運價適用條件表》計算。

2. 變更手續費一律四捨五入至個位。

3. 旅客辦理自願退票時，已經收取的變更手續費將不會退回。

（二）自願變更航班或日期

如果旅客自願變更航班或日期，但不改變艙位，則需要重新計算票價，如有票價、稅費、燃油附加費差額則需補收，並須同時收取變更手續費。

（三）自願變更艙位等級

1. 提高艙位等級

（1）如果客票航班和日期均未變更，僅提高艙位等級時，按照票面價格與變更後適用艙位票價的差價收取艙位票價差額。當升艙差額等於或小於零元時，一律按照零元計算。

（2）如果涉及航班或日期變更，需重新計算票價，如有票價、稅費、燃油附加費差額則需補收，並須同時收取變更手續費。

（3）如果在提高艙位後，客票再次辦理變更，則按照新艙位的票價規定執行。

2. 降低艙位等級

（1）若新艙位的適用票價低於或等於原艙位票價，可按自願退票，重購客票辦理；亦可按換開客票的形式辦理，但差價不予退還，如果涉及航班或日期變更，則須同時收取變更手續費。降艙航段在換開後客票上的票價，與原艙位票價保持一致。自願變更、退票和簽轉規定按照降艙後的票價規定執行。

（2）若新艙位的適用票價高於原艙位票價，則按自願退票，重購客票辦理。

（四）自願變更承運人（簽轉）

1. F/U/J/W/Y 艙票價的客票，在按照自願變更的規定收取變更手續費後，允許進行自願簽轉（註有「不得簽轉」字樣的客票除外）；如果簽轉後承運人的適用票價高於東航原客票的票價，則須補收差額，並按照自願變更的規定收取變更手續費後進行簽轉；如果簽轉後承運人的適用票價低於東航原客票的票價，則差額不予退還，並按照自願變更的規定收取變更手續費後進行簽轉。

2. C/D/Q/I/P/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/G/Z/H 艙票價的客票，不得自願簽轉。如旅客申請自願簽轉，則需補齊明折明扣票價與東航正常公布票價之間的差價，同時收取變更手續費後，方可簽轉。

3. 如果存在其他簽轉協議或快線產品，則按照其中關於自願簽轉的條款執行。

五、自願退票

（一）退票手續費的計算

1. 當旅客自願退票時，航班規定的離站時間以客票上的每一個航段最後一次變更後的起飛日期/時間為準，並按照訂座系統中取消定座的日期/時間計算退票手續費。退票手續費收費標準詳見本規則附表《東航國內運價適用條件表》。

2. 退票手續費一律四捨五入至個位。

3. 旅客辦理自願退票時，已經收取的變更手續費將不會退回。

（二）退票金額的計算

1. 如果客票全部未使用，則在扣除退票手續費後，退還剩餘票價、稅費及燃油附加費，已收取的變更手續費不予退還。

2. 如果客票已被部分使用，則在扣除單獨購買已使用航段應支付的票價、稅費、燃油附加費及退票手續費後，將餘額退還旅客，已收取的變更手續費不予退還。

3. 若將單獨購買已使用航段應支付的票價與全程票價

相比後，出現前者大於或等於後者的情況時，則未使用航段票價不予退還，退還未使用航段的可退稅費及燃油附加費，已收取的變更手續費不予退還。

4. 客票上註明不得退票或無餘額可退的客票，稅費以及燃油附加費可單獨退還，且不收取退票手續費，已收取的變更手續費不予退還。

(三) H 艙中轉聯運產品（即運價基礎欄為 HTR、SUPH03A、SUPH00A 的客票）在部分被使用後，未使用航段的票款不予退還，可退還未使用的稅費和燃油附加費。

(四) 來回程（RT）折扣票價客票，如果客票全部未使用，則從已付票款中扣除相應艙位的退票手續費後，退還餘額；如客票已被部分使用，則從已付票款中扣除已使用航段相應艙位的單程公布票價，在餘額扣除未使用航段相應艙位適用的退票手續費後，將退還餘額。

(五) 在因升艙或其他原因補收票價差額後，如需退票，則按原始客票的票價規定執行，並退還未使用航段補收的全部票價差額。

六、特殊旅客折扣

(一) 革命傷殘軍人、因公致殘人民警察憑《中華人民共和國殘疾軍人證》與《中華人民共和國傷殘人民警察證》，按適用成人普通票價（F/U/J/W/Y）的 50% 計算。辦理客票自願變更或自願退票時，免收手續費。

(二) 兒童按適用成人普通票價（F/U/J/W/Y）的 50% 計算。辦理客票自願變更或自願退票時，按照 F/U/J/W/Y 艙位的成人客票規定執行。

(三) 嬰兒旅客按適用成人普通票價（F/U/J/W/Y）的 10% 購買嬰兒客票，東航不提供座位。當嬰兒旅客需要單獨佔用座位時，則按兒童票價購票。每名滿 18 週歲的成人旅客最多只可以攜帶兩名嬰兒旅客，當攜帶的嬰兒旅客超過一名時，超過的人數須按兒童票價購票，東航提供座位。不佔座的嬰兒客票在辦理自願變更或自願退票時，免收手續費。

(四) 購買上述（一）、（二）、（三）所列票價之外

特種票價客票的革命傷殘軍人、因公致殘人民警察、兒童、嬰兒，須按照該特種票價的運價規則或東航規定執行。

七、團隊規定

買團隊客票的旅客請聯絡出票渠道了解退改規定。

八、其他規定

（一）客票各航程必須按順序使用，如未按順序使用，東航航班將按照《中國東方航空股份有限公司旅客、行李運輸條件》的有關規定執行。

（二）本規則視為《中國東方航空股份有限公司旅客、行李運輸條件》的組成部分，凡符合本規則的，優先按照本規則執行。本規則未作規定的內容以及特殊情況下的旅客非自願變更、簽轉、退票等業務，東航航班將按照《中國東方航空股份有限公司旅客、行李運輸條件》及官網發布的通知公告等有關規定執行。

（三）銷售單位應嚴格遵守價格與艙位對應的原則。

（四）銷售單位須規範客票銷售業務的操作，銷售客票前務必先向旅客詳細說明該優惠客票的相關使用條件後，再嚴格按照相關規定填開客票。

（五）來回程/聯程航班子艙位可以混合使用，使用條件按照相應的艙位等級執行。

附表：

東航國內運價適用條件表

艙位等級	OPEN	自願簽轉	自願變更					自願退票				
			航班規定離站時間 30 日之前	航班規定離站時間 30 天(含)至航班規定離站時間 7 天之前	航班規定離站時間前 7 天(含)至航班規定離站時間前 48 小時	航班規定離站時間前 48 小時(含)至航班規定離站時間前 4 小時	航班規定離站時間前 4 小時(含)至航班起飛後	航班規定離站時間 30 日之前	航班規定離站時間 30 天(含)至航班規定離站時間 7 天之前	航班規定離站時間前 7 天(含)至航班規定離站時間前 48 小時	航班規定離站時間前 48 小時(含)至航班規定離站時間前 4 小時	航班規定離站時間前 4 小時(含)至航班起飛後
F	允許	允許	免費	免費	免費	5%	5%	免費	免費	5%	5%	10%
U			免費	免費	免費	5%	5%	免費	免費	5%	5%	10%
J	允許	允許	免費	免費	免費	5%	5%	免費	免費	5%	5%	10%
C	不允許	不允許	免費	免費	10%	10%	15%	免費	5%	10%	15%	20%
D			免費	免費	10%	10%	15%	免費	5%	10%	15%	20%
Q			免費	免費	10%	10%	15%	免費	5%	10%	15%	20%
I			免費	免費	10%	10%	15%	免費	5%	10%	15%	20%

W	允許	允許	免費	免費	5%	5%	10%	免費	免費	5%	10%	15%
P	不允許	不允許	免費	免費	10%	15%	20%	免費	10%	15%	25%	30%
Y	允許	允許	免費	免費	5%	5%	10%	免費	免費	5%	10%	15%
B	不允許	不允許	免費	免費	5%	5%	10%	免費	免費	5%	10%	15%
M			免費	免費	10%	15%	20%	免費	10%	15%	25%	30%
E			免費	免費	10%	15%	20%	免費	10%	15%	25%	30%
K			免費	免費	15%	25%	35%	免費	10%	20%	35%	45%
L			免費	免費	15%	25%	35%	免費	10%	20%	35%	45%
N			免費	免費	15%	25%	35%	免費	10%	20%	35%	45%
R			免費	5%	20%	45%	55%	免費	20%	30%	65%	70%
S			免費	5%	20%	45%	55%	免費	20%	30%	65%	70%
V			免費	5%	30%	50%	60%	免費	20%	40%	70%	75%
T			免費	5%	30%	50%	60%	免費	20%	40%	70%	75%
G			免費	5%	30%	50%	60%	免費	20%	40%	70%	75%
Z			免費	5%	30%	50%	60%	免費	20%	40%	70%	75%
H			免費	5%	30%	50%	60%	免費	20%	40%	70%	75%

注意事項:

1. 本規則適用於在 2024 年 12 月 31 日 (含) 以後銷售的 2024 年 12 月 31 日 (含)

以後開始旅行的國內客票。

2. 除客票明確標註的其他限制條件外，其餘一律按照本規則執行。

3. 「航班規定離站時間前 30 天」為 30×24 小時，即 720 小時。「航班規定離站時間前 7 天」為 7×24 小時，即 168 小時。「航班規定離站時間前 30 天」、「航班規定離站時間前 7 天」、「航班規定離站時間前 48 小時」和「航班規定離站時間前 4 小時」均精確到分鐘。例如，計劃於 2025 年 2 月 8 日 12:10 起飛的航班，其「航班規定離站時間前 30 天」對應的時間節點是：2025 年 1 月 9 日 12:10；「航班規定離站時間前 7 天」對應的時間節點是：2025 年 2 月 1 日 12:10；「航班規定離站時間前 48 小時」對應的時間節點是：2025 年 2 月 6 日 12:10；「航班規定離站時間前 4 小時」對應的時間節點是：2025 年 2 月 8 日 08:10。