

上航國際客票自願退票與自願變更 實施細則

一、適用範圍

1. 本規則自 2024 年 12 月 31 日起執行，適用於上航國際客票。
2. 特殊機票產品的退改規則按照相關產品的規則執行。當特殊機票產品的退改規則與本規則不一致時，以相關產品的規則為準。
3. 本規則視為《上海航空有限公司旅客、行李運輸條件》的組成部分。

二、一般規定

1. 國際客票的變更與退票按照辦理變更或退票手續的時間計算變更手續費及退票手續費。如有特殊規定，則參照具體規定執行。
2. 凡符合本規則的，優先按照本規則執行。本規則未規定的，將按照《上海航空有限公司旅客、行李運輸條件》及官網發布的通知公告等有關規定執行。

三、自願退票

1. 符合自願退票條件下，應退金額由兩部分構成。一部分為應退票價和燃油附加費，另一部分為應退的代收政府稅費。這兩部分在退票時將分別進行計算。

1.1 應退票價和燃油附加費 = 已支付的票價和燃油附加費

- 已使用航段重新計算的票價和燃油附加費 - 不可退票價和不可退燃油附加費 - 退票手續費。

1.2 應退的代收政府稅費 = 已支付的政府稅費 - 已使用航段重新計算的政府稅費 - 按政府規定不允許退還的稅費。

2. 當票價不可退時燃油附加費也不可退。

3. 當應退票價和燃油附加費的計算結果合計為零或負數時，則旅客無需補交差額，上航仍退還未使用航段的政府稅費（按政府規定不允許退還的稅費除外），未使用航段的燃油附加費不可退。

4. 部分特種票價的燃油附加費不可退，按該票價適用的特殊運價規則執行。

5. 如果客票中存在多筆退票手續費時，無論該航段是否使用，只收取金額最高的一筆退票手續費。

6. 對於申請退票之前已經進行過自願變更的客票，已收取的變更手續費不退。

7. 不佔座嬰兒客票免收退票手續費。

8. 如果國際客票有多個航段，並在部分航段已經被使用後的情況下需要申請退票的，則需要重新計算並扣除已經使用部分的票價、燃油附加費和政府稅費。由於國際運價的專業性和複雜性，相同銷售艙位、相同航段在不同行程組合中的票價、燃油附加費和政府稅費均不同，客票已使用部分的票價、燃油附加費和政府稅費，以本公司最終計算結果為準。

溫馨提示：以往返程客票為例，如果去程已使用，則有可能會出現已使用部分的票價、燃油附加費和政府稅費合計金額高於已支付的往返程票價、燃油附加費和政府稅費合計金額一半的情況。

四、自願變更

1. 未開始旅行的客票，以辦理變更日為銷售日期重新計算全程費用；已經開始旅行的客票，以原始客票出票日為銷售日期重新計算全程費用。

2. 在進行客票變更時，包括持未預定座位的客票（即 OPEN 航段）申請預定座位時，所需支付的票價、燃油附加費、政府稅費將全部重新參與計算。

2.1 如果變更後新票的票價高於原客票的票價，需要收取兩者之間的差額，同時需要按原客票的票價規則收取變更手續費。

2.2 如果變更後新票的票價低於原客票的票價：

2.2.1 變更至相同物理艙位中的相同艙位等級時，可以申請辦理自願退票，另購新票；也可以選擇變更為根據重新計算得出的低於原客票票價的新票價，並換開客票，票價差額不予退還，只收取按原客票的票價規則計算的變更手續費。在客票換開後，如需再次變更或辦理退票，則以本次新票價進行計算，新票價與原票價的差額不做退還。

2.2.2 變更至相同物理艙位中的不同艙位等級時，則需要申

請辦理自願退票，另購新票。

2.2.3 變更為不同物理艙位時（包括變更物理艙位，如頭等艙變更至豪華商務艙、商務艙、超級經濟艙、經濟艙；或經濟艙變更至超級經濟艙、商務艙、豪華商務艙），需要申請辦理自願退票，另購新票。

2.2.4 對於 2.2.2 和 2.2.3 所列的情形，如不能申請自願退票，也可以選擇變更為大於或等於原票價的其它艙位等級的新票價。

3. 每次變更都需要收取變更手續費。如變更時需要多個航段參與重新計算，且每個航段變更手續費均不同，則從票價計算組中發生改變的票價類別或航段中，收取金額最高的一個變更手續費。

4. 不佔座嬰兒客票免收變更手續費。

5. 票價以外的燃油附加費、代收政府稅費按實際行程計算。如果在變更後，新票的燃油附加費和政府稅費金額高於原票的燃油附加費和政府稅費金額，需要收取兩者之間的差額。如果新票的燃油附加費和政府稅費金額低於原票的燃油附加費和政府稅費金額，則差額部分可以抵付需收取的票價差額和變更手續費金額。