

# 東航大陸地區客票自願退票及自願變更

## 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) 以後開始旅行的大陸地區客票。於此日期之前銷售的客票仍按原有使用條件相關規定執行。

(二) 本規則適用於大陸地區客票所開東航航班 (含代碼共享航班)  
F/U/J/C/D/Q/I/W/P/Y/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/G/Z/H 艙位運價。

(三) 除客票明確標註其他限制條件外，一律按照本規則執行。

### 二、訂位及出票

(一) 訂位及出票應以訂位系統的訂位記錄和出票時限為準。

(二) 各艙位一律開立實付票價，具體價格及票價類別應以訂座系統顯示為準。

(三) F/U/J/W/Y 艙可開立不定期客票。其他艙位均不允許填開不定期客票。持有不定期客票的旅客在客票有效期內首次確認座位時可免收變更手續費，只需補收訂妥座位時新航班與原不定期客票之票價差額。首次確認座位後，再次辦理自願變更時，應依本規則第四條辦理。

### 三、客票有效期

除非客票另有規定，若客票全部未使用，客票有效期自客票購買或重新出票次日零時 (含) 起，一年內有效；若客票已部分使用，客票有效期自首次旅行開始次日零時 (含) 起，一年內有效。

### 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. 旅客自願變更航班、日期時，航班的規定離站時間應以客票上每一航段最後一次變更後的起飛時間為準，並按訂位系統取消訂位的時間計算變更手續費。變更所產生的票價差額及變更手續費，應以大陸地區自動變更 TRI 指令的反饋結果為準。如 TRI 指令無效，則按本規則附表《東航大陸地區運價適用條件表》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，已收取的變更手續費不退。

### （二）自願變更航班或日期

若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，若有票價、稅費或燃油附加費差額，須補收差額，並同時收取變更手續費。

### （三）自願變更艙位等級

#### 1. 提升艙位等級

(1) 若客票航班及日期不變，僅提升艙位等級時，按照票面價格與變更後適用艙位票價之差額收取差價。若升艙差額為零或低於零元，則按零元計算。

(2) 若涉及航班或日期變更，需重新計算票價，並補收票價、稅費及燃油附加費差額，同時收取變更手續費。

(3) 提升艙位後的客票再次辦理變更時，應依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；亦可按換開客票辦理，但差額不退，若涉及航班或日期變更，須同時收取變更手續費。降艙航段在換開後的客票上票價應與原艙位票價保持一致。自願變更、退票及簽轉規定應按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，應按自願退票、重購客票辦理。

### （四）自願變更承運人（簽轉）

1. F/U/J/W/Y 艙的客票，在按自願變更規定收取變更

手續費後，允許自願簽轉（標有「不得簽轉」字樣的客票除外）；若簽轉後承運人的適用票價高於東航原票價，應補收差額，並按自願變更規定收取變更手續費後辦理簽轉；若簽轉後承運人的適用票價低於東航原票價，差額不退，並按自願變更規定收取變更手續費後辦理簽轉。

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。若旅客申請自願簽轉，需補收明折明扣票價與東航正常公布票價之差額，並同時收取變更手續費後方可簽轉。

3. 若存在其他簽轉協議或快線產品，應依其中有關自願簽轉的條款執行。

## 五、自願退票

### （一）退票手續費的計算

1. 旅客自願退票時，航班的規定離站時間應以客票上每一航段最後一次變更後的起飛時間為準，並按訂位系統取消訂位的日期/時間計算退票手續費。退票手續費的收費標準詳見本規則附表《東航大陸地區運價適用條件表》。

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，已收取的變更手續費不退。

### （二）退票金額的計算

1. 客票全部未使用，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退。

2. 客票已部分使用，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退；

3. 若單獨購買已使用航段應支付的票價與全程票價相比後，前者大於或等於後者時，未使用航段票價不退，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退。

4. 若客票上註明不得退票或無餘額可退，則可退稅費及燃油附加費單獨退還，無需收取退票手續費，已收取的變更手續費不退。

(三)H 艙轉乘聯運產品(即運價基礎為 HTR、SUPH03A、SUPH00A 的客票)部分使用後,未使用航段的票款不退,僅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,若客票全部未使用,應從已付票款中扣除相應艙位的退票手續費後退還餘額;若客票已部分使用,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,餘額扣除未使用航段相應艙位適用的退票手續費後,退還餘額。

(五)因升艙或其他原因補收票價差額後,如需退票,按原始客票票價規定執行,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》和《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)嬰兒旅客可按適用成人普通票價(F/U/J/W/Y)的 10% 購買嬰兒票,東航不提供座位。若嬰兒旅客需要單獨佔用座位,則需按兒童票價購票。每名滿 18 週歲的成人旅客最多只能攜帶兩名嬰兒旅客,攜帶嬰兒旅客超過一名時,超過的人數須按照兒童票價購票,東航提供座位。不佔位嬰兒客票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)所列票價之外的特種票價客票的革命傷殘軍人、因公致殘的人民警察、兒童及嬰兒,需按照該特種票價的運價規則或東航相關規定執行。

## 七、團隊規定

購買團隊客票的旅客,請聯繫出票地以了解退改規定。

## 八、其他規定

(一) 客票各航程必須按順序使用。若未按順序使用，東航航班將依照《中國東方航空股份有限公司旅客及行李運輸條款》的相關規定執行。

(二) 本規則為《中國東方航空股份有限公司旅客及行李運輸條款》的組成部分，凡符合本規則的事項，應優先依本規則執行。本規則未作規定的內容以及特殊情況下旅客的非自願變更、簽轉、退票等業務，東航航班將依照《中國東方航空股份有限公司旅客及行李運輸條款》及官方網站發布的通知公告等的相關規定執行。

(三) 銷售單位應嚴格遵守價格與艙位對應的原則。

(四) 銷售單位應規範客票銷售業務操作，並在銷售客票前務必向旅客詳細說明該優惠客票的相關使用條件，然後再根據相關規定開立客票。

(五) 來回程 / 聯程航班的子艙位可混合使用，使用條件按照相應的艙位等級執行。

附表：

### 東航大陸地區運價適用條件表

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 天之前	航班規定離站時間前 30 天(含)至航班規定離站時間前 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 天之前	航班規定離站時間前 30 天(含)至航班規定離站時間前 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. 本適用條件表適用於 2024 年 12 月 31 日 (含) 以後銷售的 2024 年 12 月 31 日

(含) 以後開始旅行的大陸地區客票。

2. 除客票明確標註其他限制條件外，一律按照本規則執行。

3. 「航班規定離站時間前 30 天」為  $30 \times 24$  小時，即 720 小時。「航班規定離站時間前 7 天」為  $7 \times 24$  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 8:10。