

# 上航國際/地區客票自願退票及自願變更 實施細則

## 一、適用範圍

1. 本規章自 2024 年 12 月 21 日起執行，適用上航國際/地區客票。
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發生衝突時，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及行李運輸條款》的組成部分。

## 二、一般規定

1. 國際/地區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。本規則未規範的，按照《上海航空有限公司旅客及行李運輸條款》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。一部分是應退票價和燃油附加費，另一部分是應退的代收政府稅費。這兩部分在退票時分別進行計算。

1.1 應退票價及燃油附加費 = 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，燃油附加費亦不可退。

3. 當應退票價及燃油附加費的計算結果合計為零或負數時，旅客無需補交差額，上航仍會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），但未使用航段的燃油附加費不可退。

4. 部分特殊票價的燃油附加費不可退，應按該票價適用的特殊運價規則執行。

5. 若客票中包含多個退票手續費時，無論該航段是否已使用，僅會收取金額最高的一個退票手續費。

6. 對於申請退票之前已經自願變更的客票，已收取的變更手續費不予退還。

7. 不佔位嬰兒客票免收退票手續費。

8. 國際/地區客票包含多個航段，部分航段已使用後申請退票時，需重新計算並扣除已使用部分的票價、燃油附加費及政府稅費。由於國際/地區運價具有專業性及複雜性，相同銷售艙位、相同航段在不同行程組合中的票價、燃油附加費及政府稅費均可能不同。已使用部分的票價、燃油附加費及政府稅費，需以本公司最終計算結果為準。

溫馨提示：以購買的往返程客票為例，若去程已使用，已使用部分的票價、燃油附加費及政府稅費合計金額可能會高於已支付的往返程票價、燃油附加費及政府稅費合計金額的一半。

#### 四、自願變更

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

2. 客票變更時，包括持有未預定座位的客票（即 OPEN 航段）申請預定座位，所支付的票價、燃油附加費及政府稅費將全部重新參與計算。

2.1 若變更後新票的票價高於原客票的票價，需收取兩者之間的差額，並按原客票的票價規則收取變更手續費。

2.2 若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，可申請辦理自願退票，另購新票；亦可選擇以重新計算後的低於原客票票價的新票價進行變更，並換開客票，票價差額不予退還，僅收取按原客票票價規則計算的變更手續費。客票換開後，如需再次變更或辦理退票，則按此次新票價進行計算，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，需申請辦理自願退票，另購新票。

2.2.3 變更至不同物理艙位時（包括變更物理艙位，例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 所列情形，若不能申請自願退票，亦可選擇變更至新票價大於或等於原票價的其他艙位等級。

3. 每次變更均需收取變更手續費。如變更時需要多個航段參與重新計算，且每個航段的變更手續費不同，則從票價計算組中發生改變的票價類別或航段中，收取金額最高的變更手續費。

4. 不佔位嬰兒客票免收退票手續費。

5. 票價以外的燃油附加費及代收政府稅費將按實際行程計算。若變更後新票的燃油附加費及政府稅費金額高於原票的燃油附加費及政府稅費金額，則需收取兩者之間的差額。如果新票的燃油附加費及政府稅費金額低於原票的燃油附加費及政府稅費金額，則差額部分可抵付需收取的票價差額及變更手續費金額。