

附件 3：《特殊退改规定》

票价波动的退票规定

为了做好旅客服务工作，现针对旅客购票后发现票价降低的情形，制定退票规定如下：

一、适用范围

1. 适用客票：东航国内客票（不含中国香港、中国澳门、中国台湾地区航线）。
2. 适用舱位：全舱（A/O/X/G 舱除外）。
3. 适用场景：旅客重复购买两张东航国内客票，行程、航班日期和航班号完全相同，且两张客票出票时间间隔不超过 24 小时；其中出票时间较早的客票称为旧票，出票时间较晚的客票称为新票；在同一航班上，新票的舱位与旧票的舱位是相同物理舱位等级或新票的舱位是更高物理舱位等级，且新票不含税费的总票价低于旧票不含税费的总票价。新票行程中若有任何一个航段的物理舱位低于旧票相同航段的物理舱位，则不适用于本规定。
4. 旧票和新票必须在同一出票渠道购买。
5. 取消订座时间：旅客须在航班起飞时间前通过公司各销售渠道（含东航官网、客服中心、东航直属市内售票处、机票销售代理人）取消旧票座位。

二、退票规定

符合上述适用范围的旧票，可按照东上航非自愿规定办理退票。办理旧票退票时，须备注退票原因及新票票号和票价信息，以备

后续审核。

如果旅客在购买旧票时办理了特殊服务或购买权益产品（例如婴儿、无成人陪伴儿童、特殊餐食、贵宾室、WIFI、用车券等），退票后不再保留特殊服务或权益；如果特殊服务或权益产品是付费购买的或者该费用是包含在旧票票价里的，在办理旧票退票时，若特殊服务或权益产品未使用，则将该费用连同旧票票款一并退还旅客，若特殊服务或权益产品已使用，则应扣除该费用后，将剩余的旧票票款退还旅客。

“2 小时全额退”功能说明

为提升服务水平，从 2024 年 12 月 13 日起，旅客可在购票后的 2 小时内且在航班起飞 12 小时之前通过东航官网或者东航 APP 使用“2 小时全额退”功能享受 180 天内两次免费退票权益，详情如下：

1. 同一旅客在 180 天内享有两次使用本功能的权益，其中包括“2 小时全额退”和“2 小时全额退登记”两种功能。两种功能合并计算使用次数。“2 小时全额退”功能可以为旅客直接办理东航官网或东航 APP 客票全额退票；“2 小时全额退登记”功能为旅客办理客票登记后，旅客可以回原购票渠道办理全额退票。

2. 本功能适用于在中国大陆购买并使用人民币结算（即客票票面以人民币显示付款金额）的东航国内或国际客票（票号为 781 开头），但不适用于以下客票：

- (1) 因购票人数而享受票价优惠的客票，包括票价基础为 YGRPD 或 IGRPD 的客票以及其他享受小团折扣或团队折扣的客票；
- (2) 已部分使用的客票；
- (3) 已办理过重新订座、自愿变更或非自愿变更（包括改期、升舱、签转或其他改变客票行程的行为）的客票；
- (4) 已办理退票的客票；
- (5) 在过去 180 天内已经成功使用两次本功能的客票。

3. 如何使用本功能：

(1) 旅客在购票后的 2 小时（含）内且在客票列明的所有航班计划起飞时刻前 12 小时（含）之前，可以使用本功能，逾期不予办理。通过东航官网或东航 APP 购买的客票，可使用“2 小时全额退”功能直接办理全额退票；通过其他渠道购买的东航客票，可以使用“2 小时全额退登记”功能办理客票登记，登记成功后，旅客可以在客票有效期内回原购票渠道办理全额退票。

(2) 旅客通过东航官网、东航 APP 或其他渠道购买东航客票后的 2 小时（含）内且在客票列明的所有航班计划起飞时刻前 12 小时（含）之前取消了全部行程的，可以在客票有效期内登录东方万里行会员后使用“2 小时全额退登记”功能为其本人客票办理客票登记，逾期不予办理。登记成功后，旅客可以在客票有效期内回原购票渠道办理全额退票。

4. 注意事项：

- (1) 旅客每次成功使用本功能，即记为使用了一次本功能

权益，不可取消使用本功能，也不支持权益使用次数的返还。同一旅客在 180 天内享有两次使用本功能的权益。

(2) 已成功使用本功能的客票不支持重复使用本功能。

(3) 客票在成功使用“2 小时全额退登记”功能后，如果旅客对该本客票办理了重新订座、自愿变更或非自愿变更，则视为旅客自愿放弃一次本功能权益（等同于本功能权益已使用；已登记的权益使用次数不返还），该本客票必须按照其票价适用条件办理退票且不能再次使用本功能。

(4) 部分国家政府规定购票后不可退还的税，在办理“2 小时全额退”时也不可退还。