

东航国际客票自愿退票和自愿变更 实施细则

一、适用范围

1. 本规则自 2024 年 12 月 31 日起执行，适用东航国际客票。
2. 特殊机票产品的退改规则按照相关产品的规则执行。当特殊机票产品的退改规则与本规则不一致时，以相关产品的规则为准。
3. 本规则视为《中国东方航空股份有限公司旅客、行李运输条件》的组成部分。

二、一般规定

1. 国际客票的变更与退票按照办理变更或退票手续的时间计算变更手续费及退票手续费。如有特殊规定，则参照具体规定执行。
2. 凡符合本规则的，优先按照本规则执行。本规则未规定的，按照《中国东方航空股份有限公司旅客、行李运输条件》及官网发布的通知公告等的有关规定执行。

三、自愿退票

1. 符合自愿退票条件下，应退金额由两部分构成。一部分是应退票价和燃油附加费，另一部分是应退的代收政府税费。这两部分在退票时分别进行计算。

1.1 应退票价和燃油附加费 = 已支付的票价和燃油附加费

- 已使用航段重新计算的票价和燃油附加费 - 不可退票价和不可退燃油附加费 - 退票手续费。

1.2 应退的代收政府税费 = 已支付的政府税费 - 已使用航段重新计算的政府税费 - 按政府规定不允许退还的税费。

2. 当票价不可退时燃油附加费也不可退。

3. 当应退票价和燃油附加费的计算结果合计为零或负数时，旅客无需补交差额，东航仍退还未使用航段的政府税费（按政府规定不允许退还的税费除外），未使用航段的燃油附加费不可退。

4. 部分特种票价燃油附加费不可退，按该票价适用的特殊运价规则执行。

5. 如果客票中存在多个退票手续费时，无论该航段是否使用，只收取金额最高的一个退票手续费。

6. 对于申请退票之前已经自愿变更过的客票，已收取的变更手续费不退。

7. 不占座婴儿客票免收退票手续费。

8. 国际客票有多个航段、部分航段已使用后申请退票，需重新计算并扣除已使用部分的票价、燃油附加费和政府税费。

由于国际运价的专业性和复杂性，相同销售舱位、相同航段在不同行程组合中的票价、燃油附加费和政府税费均不同，客票已使用部分的票价、燃油附加费和政府税费，以本公司最终计算结果为准。

温馨提示：以购买的往返程客票为例，如果去程已使用，已使用部分的票价、燃油附加费和政府税费合计金额可能会高于已支付的往返程票价、燃油附加费和政府税费合计金额的一半。

四、自愿变更

1. 未开始旅行的客票，以办理变更日为销售日期重新计算全程费用；已开始旅行的客票，以原始客票出票日为销售日期重新计算全程费用。

2. 客票变更时，包括持未预定座位的客票（即 OPEN 航段）申请预定座位，所支付的票价、燃油附加费、政府税费将全部重新参与计算。

2.1 如果变更后新票的票价高于原客票的票价，需要收取两者之间的差额，同时需按原客票的票价规则收取变更手续费。

2.2 如果变更后新票的票价低于原客票的票价：

2.2.1 变更至相同物理舱位中的相同舱位等级时，可以申请办理自愿退票，另购新票；也可以选择以重新计算得出的低于原客票票价的新票价进行变更，并换开客票，票价差额不退，只收取按原客票的票价规则计算的变更手续费。客票换开后，如需再次变更或办理退票，以本次新票价进行计算，新票价与原票价的差额不做退还。

2.2.2 变更至相同物理舱位中的不同舱位等级时，需要申请办理自愿退票，另购新票。

2.2.3 变更至不同物理舱位时（包括变更物理舱位，如头等舱变更至豪华公务舱、公务舱、超级经济舱、经济舱；或经济舱变更至超级经济舱、公务舱、豪华公务舱），需要申请办理自愿退票，另购新票。

2.2.4 对于 2.2.2 和 2.2.3 所列情形，如不能申请自愿退票，也可以选择变更至新票价大于或等于原票价的其它舱位等级。

3. 每次变更均需收取变更手续费。如变更时需要多个航段参与重新计算，且每个航段变更手续费不同，从票价计算组中发生改变的票价类别或航段中，收取金额最高的一个变更手续费。

4. 不占座婴儿客票免收变更手续费。

5. 票价以外的燃油附加费、代收政府税费按实际行程计算。如果变更后新票的燃油附加费和政府税费金额高于原票的燃油附加费和政府税费金额，需要收取两者之间的差额。如果新票的燃油附加费和政府税费金额低于原票的燃油附加费和政府税费金额，差额部分可以抵付需收取的票价差额和变更手续费金额。