

# 东航非连续客票 非自愿退改细则(2024 年 10 月版)

## 一、适用范围

### 1. 适用客票

同一旅客购买的两本非连续东航客票， 可以是两本国际客票、两本国内客票或一本国际客票+一本国内客票。实际承运人可以是东上联航或其他航空公司。

### 2. 适用行程（符合以下两种情形之一即可）：

(1)非连续客票构成 24 小时（含）以内且满足 MCT 的中转行程，或构成 T+15 天（含，T 为第一段始发日期）以内的简单来回程（全程由两个航段构成的来回程，如上海-广州-上海）。每张客票最多只能有 1 个航段，并且前一张客票的目的地与后一张客票的起始地必须是同一个城市。

(2)非连续客票构成 24 小时（含）以内且满足 MCT 的中转行程，每张客票都是 T+15 天（含，T 为第一段始发日期）以内的简单来回程，即每张客票都是两个航段构成的来回程，并且其中一张客票的折返地与另一张客票的起始地必须是同一个城市。

例如：A 机票是广州-上海-广州，B 机票是上海-洛杉矶-上海，两本机票都是 T+15 天（含）之内往返，并且这四个航段日期时刻的先后顺序为广州—上海—洛杉矶—上海—广州，其中广州—上海—洛杉矶在上海中转的衔接时间

不超过 24 小时且满足 MCT，洛杉矶—上海—广州在上海中转的衔接时间也不超过 24 小时且满足 MCT，则 AB 两本机票符合适用行程。

3. 非连续客票所有航段的出票时间间隔需在 12 小时(含)以内。如果旅客已实际乘坐非连续客票的前段航班，但因前段航班发生返航或备降，从而导致旅客无法搭乘后续航班时，则连续行程的判定不受出票时间间隔限制。

4. 非连续客票所有航段在航班变动时间前（仅限东上联航实际承运的航班变动，其他公司的航班变动不在本规定适用范围内；航班变动时间以 IRR 打标时间、或订座记录中的 U N 时间、或旅客收到不正常航班短信的时间为准，如果多个时间证明并存，可以选择其中较宽松的进行判定），均已出票并订妥座位。

发生不正常航班的客票状态，除 EXCHANGED 之外，其他均适用（包括 OPEN FOR USE、USED/FLOWN、REFUNDED 等等）；与之相关联的客票，至少有一个未使用航段的状态是 OPEN F OR USE、CHECKED-IN、SUSPENDED 三者之一。

5. 不正常航班所在的客票与其他客票在关联为连续行程前均从未做过变更（包括自愿或非自愿变更）或客票换开（包括自愿或非自愿换开以及同航班升舱），但不正常航班的旅客保护除外。

6. 发生不正常航班的客票，只能与一本其他客票（以下

称为关联客票）关联为连续行程。已经关联为连续行程的客票，不得再与其他客票形成关联。

7. 直销渠道仅限对直销渠道售出的两本客票判定是否构成连续行程（出票地可以是两个不同的直销渠道），代理人仅限对其一并销售的两本客票判定是否构成连续行程。

## **二、退改规定**

符合上述适用范围全部条件的非连续客票，构成了连续行程。连续行程中发生不正常航班时，按照以下规定办理退改：

构成连续行程的两本非连续客票中，不正常航班所在的客票上列明的所有未使用航段可按东航非自愿退改规定办理退票或改期，关联客票可按东航非自愿退票规定办理退票或者按照客票使用条件办理改期。

## **三、非自愿退改手续**

1. 不正常航班所在客票的退改手续，按照东航非自愿退改规定办理。

2. 关联客票的退票手续，按照以下规定办理：

办理关联客票的非自愿退票时，不正常航班所在的客票和关联客票必须相互注明客票票号。

代理人已经办理了自愿退票的机票，不可通过连续行程的规定申请退还退票手续费。

原则上在原出票地办理关联客票的非自愿退票，并按以

下要求做好备注。

(1)东航直属售票单位在电子客票历史记录中注明：“TRM  
K RELATED TKT NBR 781XXXXXXXXXX”

(2)B2T备注：“关联票号 781XXXXXXXXXX”

(3)OTA备注：“关联票号 781XXXXXXXXXX”

(4)BSP提交文本附件注明：“关联票号 781XXXXXXXXXX”

(5)B2G在非自愿退票时选择其他原因并备注“关联票号 7  
81XXXXXXXXXX”