

中国東方航空股份有限公司の  
旅客、手荷物の運送条件

(2024年12月版)

# 目次

第一条 総則 .....	1
第二条 適用範囲 .....	3
第三条 航空券の販売 .....	6
第四条 航空券の変更と払い戻し .....	16
第五条 搭乗 .....	24
第八条 フライトのオーバーブッキング .....	80
第九条 航空機の遅延、欠航、代替着陸 .....	82
第十条 オプションサービス .....	88
第十一条 損害賠償責任 .....	90
第十二条 苦情相談窓口 .....	99
第十三条 定義 .....	99
第十四条 発効及び変更 .....	111

# 第一条 総則

## 1.1 概要

航空運送における運送人とお客様の権利義務関係を明確にするため、中国東方航空股份有限公司は「お客様、手荷物の運送約款」（以下、「本約款」という）を制定し、中国東方航空股份有限公司（以下、「東方航空」という）のお客様運送契約の一部とします。

## 1.2 制定の根拠

「中華人民共和国民間航空法」「中華人民共和國消費者權益保護法」「中華人民共和國電子商取引法」「公共航空運輸お客様サービス管理規定」「大型航空機公共航空運輸運送人運行合格審査規定」「民用航空機運航適航管理規定」「民用航空危険品運輸管理規定」など関連の法律、法規で本約款を制定しております。

## 1.3 法の優先

本約款の成立、効力、解釈、履行、紛争解決など、契約及び本約款に関連する事項は中華人民共和国が締結又は加入している国際条約を含む中華人民共和国の法律が適用されます。

本約款のいずれかの条項が適用法又は国際条約と抵触する場合、適用法又は国際条約が優先します。本約款のいずれかの条項が適用法又は国際条約に抵触して無効とされた場合であっても、本約款の残りの条項は有効に存続するものとします。

#### **1.4 言語バージョン**

本約款は中国語で作成され、他の言語に翻訳されています。中国語バージョンと他の言語バージョンが異なる場合、中国語バージョンが優先します。

#### **1.5 その他の規定**

本約款の各条項の見出しは便宜上のものであり、当該条項の内容の

解釈において使用されるものではありません。

## 第二条 適用範囲

### 2.1 一般条項

2.1.1 本約款の第 2.1.3 項、第 2.2 項及び第 2.3 項に別段の定めがある場合を除き、本約款は、東方航空が民間航空機を使用してお客様及び手荷物を有料で輸送する場合に適用されるものとしします。本約款は、東方航空とお客様の運送契約の一部であり、双方の権利、義務及び責任は本約款に準拠します。

2.1.2 本約款に記載された事項の頻繁な変更に対応するため、東方航空は、別途「東方航空国内線チケットのお客様の都合による変更及び払い戻しに関する実施規則」、「東方航空国際線チケットのお客様の都合による変更及び払い戻しに関する実施規則」、及び「東方航空フライトのオーバーブッキングについて」を策定してお

り、これらはすべて本約款の一部とみなされます。上記規定の内容が、本約款と異なる場合、個別に制定された規定を優先します。

2.1.3 無料又は特別運賃での運送は、対応する特別運賃規則が適用されます。特別運賃規則がない、又は特別運賃規則に定められていない場合、本約款の一部又はすべての内容が適用されます。

## 2.2 チャーター便運送

東方航空チャーター便契約に基づいて提供される運送は、チャーター便契約及びチャーター便航空券お客様の条件が優先されます。チャーター便契約及びチャーター便航空券お客様の条件に規定がない場合は、本約款の一部又は全部が適用されるものとします。

## 2.3 コードシェア

本約款は、他の航空会社が運航するコードシェア便にも適用されます。実際の航空会社の運送条件は本約款と異なる場合があります。

本約款第三条、第四条を除き、コードシェア便では、実際の航空会社が設定した異なる条件が本約款の一部とみなされ、本約款の対応する規定に優先して適用されるものとします。

東方航空とコードシェア便の実際の航空会社とは、条件や規約が異なる可能性があり、搭乗規約、運送拒否及び運送制限規約、手荷物運送約款、オーバリーブッキング規約、フライト遅延、キャンセル、代替着陸規約などが含まれるが、これらに限定されません。

## 2.4 連続輸送

東方航空及び他の航空会社が、単一の契約又は連続した航空券に基づいて行う運送は、一つの運送とみなされ、お客様航空券に記載された各航空会社の責任は、法律で特別に規定されている場合を除き、各航空会社の運送約款に従うものとします。

## 第三条 航空券の販売

### 3.1 基本原則

#### 3.1.1 一般規定

3.1.1.1 航空券では、東方航空は2文字の航空会社コード「MU」と略されています。東方航空が契約航空会社の場合、チケット番号の最初の3桁は東方航空のチケット決済コード「781」となります。

3.1.1.2 東方航空の航空券は、東方航空とお客様の間で航空運送契約が締結されたこと、及び運送条件について合意したことを示す予備的な証拠となります。別段の定めがない限り、本約款に定める東方航空とお客様との間の権利義務関係は、単一の航空運送契約にのみ適用され、他の航空運送契約には適用されないものとします。お客様が2つ以上の区間を旅行するために、複数の航空券又は1枚の航空券を購入した場合、法的効果が異なります。お客様はこのことを十分に理解し、ご自身の実際の状況に基づき、購入する必要がある

ります。

3.1.1.3 チケットに名前が記載されているお客様にのみ運送サービスを提供します。東方航空は有効な身分証明書の提示を求める場合があります。

3.1.1.4 航空券は譲渡できません。

3.1.1.5 各搭乗用片又は電子搭乗用片には、フライト区間とクラスを明記する必要があります。フライト日が確定し、座席予約が完了した後、東方航空は必要な運送サービスを提供します。座席が予約されていない搭乗用片又は電子搭乗用片に対して、東方航空はお客様の申請、お客様が保有する航空券に適用される運賃規則及び申請されたフライトの空席状況に基づき、お客様の座席を予約します。

3.1.1.6 国内線の使用を含む国際線及び地域との乗り継ぎ便のチケットは、その国内線の搭乗用片又は電子搭乗用片を直接ご利用いただけます。国内線のチケットと交換する必要はございません。お客様が、海外（香港・マカオ特別行政区と台湾地域を含む）で購入し

た国際航空券に国内線が含まれる場合、使用前に国内線の航空券に交換する必要があります。

### 3.1.2 航空券の有効期間

3.1.2.1 お客様は、航空券の有効期間内に、航空券に記載された全航程を完了する必要があります。

3.1.2.2 別段の定めがない限り、航空券の有効期間は、旅行開始日、航空券の購入日、又は再発券日の翌日の0時（0時を含む）から有効期間の満了日の24四時（24時を含まない）までとします。

（1）航空券が一部使用された場合、航空券の有効期間は最初の旅行区間の開始日の翌日0時（0時を含む）から1年間とします。航空券がその後変更されたか否かに関わらず、航空券有効期間の起算日は変更しません。

（2）航空券がすべて未使用の場合：

a)航空券の有効期間は、チケット購入日の翌日0時（0時を含む）

から 1 年間とします。

b)お客様が航空券の変更を申請し、新たなチケット番号が作成された場合、航空券の有効期間は変更後の航空券が発券された日の翌日 0 時（0 時を含む）から計算されます。

**3.1.2.3 特別運賃の航空券の有効期間は、その特別運賃に適用される規則に従うものとします。**

### **3.1.3 航空券の使用**

#### **3.1.3.1 航空券の使用順序**

航空券の搭乗用片は、航空券に記載された航程に基づき、出発地から順番に使用する必要があります。お客様が適切な順序で搭乗用片を使用しなかった場合、東方航空は運送を拒否することが可能ですが、本約款 4.2.3 に従ってチケットの払い戻しを行うことは可能です。

#### **3.1.3.2 オープンチケット**

お客様がオープンチケットを購入した場合、お客様は自身の必要性やフライトの空席状況に基づき、座席の予約を申請することができます。この種のチケットは、チケットの利用条件と運送契約で許可されている範囲内で、座席の初回予約については変更手数料は無料です。お客様は、座席確定後、新しいチケットと元のオープンチケットとの代金、税金及び燃油サーチャージの差額を支払う必要があります。座席確定後、再度変更する場合、又は未確定事項が確定した場合、当該変更は使用する航空券の利用条件に基づき処理されます。

### **3.1.4 航空運送 e チケット旅程表**

3.1.4.1 航空運送 e チケット旅程表は、一種の払い戻し証明書であります。お客様が e チケットを購入した場合、フライトの全区間の利用後 28 日以内に紙の航空運送 e チケット旅程表を印刷する必要があります。再発券された航空券の場合、再発券後 28 日以内に印

刷する必要があります。電子請求書（航空運送 e チケット旅程表）はフライトの全区間の利用後 180 日以内にのみ発行することができます。紙の航空運送 e チケット旅程表、及び電子請求書（航空運送 e チケット旅程表）を繰り返し発行することはできません。

3.1.4.2 印刷済みの紙の航空運送 e チケット旅程表を紛失した場合、航空運送 e チケット旅程表管理規則に基づき、再発行することはできません。印刷済みの紙の航空運送 e チケット旅程表は安全な場所に保管し、チケットの払い戻し時に返却する必要があります。

## 3.2 運賃及び税金

### 3.2.1 運賃の適用

3.2.1.1 運賃とは、出発地空港から目的地空港までの航空運送サービスの価格であり、空港内、ターミナル間、異なる空港間、又は空港と市街地との間の地上運送サービス費用は含まれません。また、その他税金、手数料、燃油サーチャージも含まれません。

3.2.1.2 運賃とは、お客様がチケット購入時に購入したフライトに適用される価格です。東方航空が航空券販売後運賃を調整した場合、お客様が購入済みの航空券の価格に変更はありません。

3.2.1.3 変更及び払い戻しに関する制限は、運賃によって異なります。お客様はニーズに合った運賃タイプを選択し、変更又は払い戻しの際には関連する規約に従う必要があります。

## 3.2.2 運賃の支払い

3.2.2.1 お客様は居住する国の通貨で東方航空が規定した支払方法で運賃を支払う必要があります。東方航空とお客様との間で別段の合意がない限り、すべての航空券は直ちに支払われるものとします。

3.2.2.2 支払金額が適用運賃と異なる場合、又は計算に間違いがあった場合、お客様は差額を支払い、又は東方航空が差額を返金します。

### 3.2.3 税金及び手数料

法規で許可された範囲内で、政府、関係当局又は空港運営者によって課される税金又は手数料は、お客様によって支払われ、航空券に別途記載される必要があります。お客様が航空券を購入する際、東方航空は運賃に含まれていない税金及び手数料を告知する必要があります。

## 3.3 座席指定及び航空券購入

### 3.3.1 一般規定

3.3.1.1 お客様は東方航空公式サイト、モバイルウェブサイト、東方航空アプリ、サービスホットライン、チケットオフィス又は正規航空販売代理店及び東方航空が認めたその他のチャネルから座席を予約し、航空券を購入することができます。

3.3.1.2 お客様は座席を予約し、航空券を購入する際、本人の有効な身分証明書を提示する必要があります。この証明書は搭乗手続き

の際に使用したものと同じでなければなりません。

3.3.1.3 お客様が、東方航空が規定した期限内に支払いを完了できなかった場合、東方航空は座席予約をキャンセルすることが出来ます。

3.3.1.4 お客様が座席を変更又はキャンセルする場合、運賃規則に従って、東方航空が定めた期限内に行う必要があります。お客様の航空券に制限がある場合、座席の変更又はキャンセルには、当該制限のみが適用されます。

3.3.1.5 お客様は、乗り継ぎ便のチケットを購入した場合、現地の空港で定められた乗り継ぎ手続きの最短時間を確認する必要があります。東方航空は、お客様が購入したフライトの乗り継ぎ時間が当該最短時間より短い場合、それにより発生するいかなる損失に対しても責任を負いません。

3.3.1.6 東方航空は、特定の運賃に制限を設け、当該チケットを購入したお客様の変更、払い戻し、譲渡の権利を制限又は排除する権

利を有します。東方航空は、お客様に変更、払い戻し、譲渡の条件をお知らせいたします。

### 3.3.2 個人情報の収集及び利用

お客様は東方航空に提供する個人情報の正確性を確保するものとし、提供する情報の不正確さによって生じるすべての結果に対する責任を負担するものとし、個人情報は、座席の予約、航空券の購入、及び関連する輸送サービスの手配を含むがこれらに限定されず、本約款を実施する目的で使用されます。お客様は、座席予約、チケットの購入を申請することにより、航空運送契約（本約款を含む）の履行のため、個人情報の保存及び東方航空の関連部署、その他の関連航空会社、前述のサービスの提供者又は法律で認められた代理店への資料の提供を東方航空に許可したものとします。東方航空は、お客様の個人情報を保護するため、合理的かつ実行可能なすべての安全管理措置を講じます。お客様は東方航空に、東方航空のプライ

バシーポリシーの詳細を確認することができます。プライベートポリシーは、本約款の一部ではありません。

## 第四条 航空券の変更と払い戻し

### 4.1 航空券の変更

#### 4.1.1 一般規定

4.1.1.1 お客様は航空券の有効期間以内に変更手続きを行う必要があります。

4.1.1.2 お客様は、航空券の変更を契約航空会社、又はその正規販売代理人に連絡する必要があります。

#### 4.1.2 お客様の都合による変更

4.1.2.1 お客様の都合による変更とは、お客様がご自身の理由でクラス、時刻、搭乗日などの変更を要求することを指します。東方航空が、お客様が指定した期間内に変更できるクラス又は座席を提供

できなかった場合、お客様は本約款第 4.2.3 条に基づき、航空券の払い戻しを申請することができます。

4.1.2.2 お客様がお客様の都合による変更を申請した場合、東方航空又はその正規販売代理店は、フライトに空席がある場合、購入された航空券の利用規約に基づき、手続きを行うことができます。お客様は、変更手数料、運賃、税金と燃油サーチャージの差額を負担する必要があります。

#### 4.1.3 お客様の都合以外による変更

4.1.3.1 以下の事由により航空券の変更が必要となった場合、東方航空及びその正規販売代理店は、1 回のみお客様の都合以外による変更を行い、変更手数料を免除します。

(1) フライトの出発遅延、フライトのキャンセル、予定よりも早い出発、航程変更、フライトクラスのダウングレード、又は航空会社が当初のフライトを運行できない場合。

(2) お客様のフライトが、航空券に記載された予定時刻に経由地に到着できず、乗り継ぎ時間が現地の空港で定められた最短乗り継ぎ時間より短く、お客様が乗り継ぎ便に乗り遅れた場合。

#### 4.1.3.2 お客様の都合以外によるフライトの日付及び範囲の変更

(1) 東方航空は、元のフライトの前後 3 日以内でお客様が受入れ可能な東方航空フライトに無料で変更いたします。お客様が元のフライトの前後 3 日以外のフライトを希望した場合、本約款 4.1.2 項に基づき手配します。元のフライトの前後 3 日以内の東方航空フライトに空席がなかった場合、無料で日付が最も近い利用できる東方航空のフライトに、1 回のみ無料で変更できます。

(2) 東方航空の都合で、お客様が、お客様の都合以外による変更を余儀なくされた場合、東方航空は、お客様を目的地、又は経由地に運送する手配のために、お客様及び運送人の同意を求めることができます。

4.1.3.3 本約款の第 4.1.3.1 項に定める事情により、お客様が本来

予約したクラスよりも低いクラスへの変更を余儀なくされた場合、  
東方航空は差額を払い戻します。

#### 4.1.4 体調不良や病気による変更

お客様、又は同行者の怪我、病気又はその他の健康上の理由で、航空券に記載されたフライト、又は日付通り旅行できない場合、東方航空で認められた証明書類を提示し、航空券の有効期間内に、未使用の区間について航空券の変更をすることができます。その場合、本約款第 4.1.2 項に基づき手続きを行い、変更手数料を免除します。

## 4.2 払い戻し

### 4.2.1 一般規定

4.2.1.1 運賃規則に別段の定めがない限り、東方航空は、適用される運賃規則に従い、有効期間内の未使用区間の一部又は全部について払い戻し手続きを行います。お客様は一回の手続きで、すべての

未使用区間の払い戻しを行う必要があります、区間ごとに手続きをすることはできません。

4.2.1.2 お客様は、契約航空会社又はその販売代理店に連絡して、航空券の払い戻しを行い、元の購入チャンネルにて払い戻し手続きを行う必要があります。

4.2.1.3 お客様が払い戻しを申請する場合、航空券は、有効で利用可能な状態である必要があります。

4.2.1.4 航空券の払い戻しは、本約款 3.1.2 項の定めのとおり、航空券の有効期間満了日から 1 ヶ月以内に申請する必要があります。

当該期限を超えた場合、お客様自ら払い戻しの権利を放棄したとみなします。東方航空は、お客様からの払い戻しの申請を拒否する権利、すなわち、未使用区間の運賃、税金及び燃油サーチャージを払い戻さない権利を留保します。

4.2.1.5 航空運送 e チケット旅程表を印刷済みのお客様は、払い戻しの際に、印刷済みの旅程表を返還する必要があります。

4.2.1.6 東方航空は、当初の支払口座への払い戻しを優先します。

特別な理由で当該支払い口座に払い戻しができない場合、お客様本人に直接又は権限のあるお客様の代理人に払い戻すことができます。

4.2.1.7 お客様は払い戻しの際、必ずチケット購入時に利用した身分証明書原本を提示する必要があります。他人に払い戻し手続きを依頼する場合、代理人は東方航空が承認した委任状、航空券に記載された搭乗者の有効な身分証明書、代理人の有効な身分証明書を提示する必要があります。

4.2.1.8 東方航空は、本約款第 4.2.1 項の規定に基づき、運賃を本約款第 4.2.1.6 項と第 4.2.1.7 項を満たす当事者に返金することで、払い戻しが完了したと見なされます。これにより、東方航空とお客様との運送契約は終了するものとします。

## 4.2.2 通貨

4.2.2.1 すべての払い戻しは航空券の購入及び払い戻しを行った国

の法律及びその他関連規定に従う必要があります。払い戻しは通常、支払時の通貨で行いますが、東方航空は、チケットが最初に購入された国の通貨、又はチケットが払い戻された国の通貨で払い戻しを行うこともできます。

4.2.2.2 為替レートによって、差額が生じた場合、お客様は差額について東方航空に払い戻しを求めることはできません。

### 4.2.3 お客様の都合による払い戻し

4.2.3.1 お客様の都合による払い戻しとは、お客様がご自身の都合で求める払い戻しのことをいいます。お客様の都合による払い戻しの申請があった場合、東方航空又はその販売代理店は、対応する航空券の利用規約に基づき、手続きを行う必要があります。

4.2.3.2 お客様がフライトの経由地にて、旅行を自主的に中止した場合、当該フライトの運賃、税金及び燃油サーチャージは払い戻されません。

## 4.2.4 お客様の都合以外による払い戻し

4.2.4.1 以下の事由により航空券の払い戻しが必要となった場合、  
東方航空及びその販売代理店は、お客様の都合以外による払い戻し  
として、無料に対応します。

(1) フライトの出発遅延、フライトのキャンセル、フライトの出  
発予定時刻より早い出発、航程変更、フライトクラスのダウングレ  
ード、又は航空会社がフライトを運行できなくなった場合。

(2) ご搭乗いただいたフライトが、航空券に記載された予定時刻  
に経由地に到着できず、乗り継ぎ時間が現地の空港で定められた最  
短時間より短く、お客様が乗り継ぎ便に乗り遅れた場合。

4.2.4.2 航空券が未使用の場合、運賃、税金、燃油サーチャージは  
払い戻されますが、すでに支払われた変更手数料は払い戻されませ  
ん。

4.2.4.3 航空券の一部が利用済みの場合、未使用区間の運賃、払い

戻し可能な税金及び燃油サーチャージを払い戻します。ただし、払い戻し額は当初支払われた運賃を超えないものとし、すでに支払済みの変更手数料は払い戻されません。

#### 4.2.5 体調不良や病気による払い戻し

お客様が本人、又は同行者の怪我、病気又はその他健康上の理由で、航空券に記載されたフライト、又は日付通り旅行できない場合、お客様は、東方航空で認められた証明書類を提示し、航空券の有効期間内に払い戻しを請求することができます。払い戻しは、本約款第4.2.3項に従って手続きを行い、変更手数料を免除します。

## 第五条 搭乗

### 5.1 チェックインと搭乗

#### 5.1.1 チェックイン手続きの受付

5.1.1.1 お客様は、有効な身分証明書を用いて、東方航空が規定するチェックインの期限までに、航空券の確認、手荷物の検査、紙又は電子搭乗券を取得する必要があります。お客様が提示する有効な身分証明書は航空券購入時に使用したものと一致する必要があります。必要に応じて、東方航空はお客様の有効な旅行書類のコピーを保管します。

5.1.1.2 チェックインの締切時刻は空港によって異なります。お客様は無連絡キャンセルを避けるために、空港のチェックイン要件をご自身でよく理解しておく必要があります。

#### 5.1.1.3 無連絡キャンセル

(1) お客様の都合による無連絡キャンセルの後、後続のフライトの変更、又は払い戻しを申請された場合、東方航空は本約款第4.1.2項又は第4.2.3項に基づき、お客様の都合による変更、又はお客様の都合による払い戻し手続きを行うことができます。

(2) 東方航空の都合による無連絡キャンセルの後、お客様が後続

のフライトの変更を申請した場合、東方航空は、変更先のフライトに空席があれば、お客様に料金を請求することなく、フライトの変更手続きを行います。お客様が前記の変更手続きを受け入れず、払い戻しを要求した場合、本約款第 4.2.4 項のお客様の都合以外による払い戻しの規定に従い、手続きを行います。

### 5.1.2 保安検査

お客様とその手荷物は、航空機に搭乗する前に保安検査を受ける必要があります。当該検査を受けない場合、東方航空はお客様とその手荷物の運送を拒否する権利を有します。

検査方法は、機器による検査、手作業での検査、質問及び現地当局又は保安検査機関に定められたその他方法などを含みますが、これらには限定されません。検査の方法は、お客様の立会い、同意、事前に知らされているかにかかわらず、当局及び空港の裁量に委ねられます。東方航空は、東方航空の故意又は重過失による場合を除き、

及び中国の法律及び国際条約に別段の定めがある場合を除き、当該検査の結果、お客様又は手荷物に生じた傷害、損害又は物品の紛失について一切責任を負わないものとします。

### 5.1.3 入国/トランジット

5.1.3.1 お客様は出発地、経由地から目的地までに必要な有効な旅行書類、ビザ又は感染症対策に必要な証明書類を自身で用意する必要があります。また、適用されるすべての法律、規制、命令、及び渡航要件について、自ら情報を入手し、遵守することが求められます。お客様が関連規定を遵守できず、搭乗できなかった、又は目的地に到着できなかった場合、その責任及び損害賠償はお客様自身のご負担となります。

5.1.3.2 東方航空及びその代理人から提供される本約款第 5.1.3.1 項で要求されている情報は、お客様に便宜と援助のために提供されるものであり、東方航空はそれに対して一切の責任を負わないもの

とします。東方航空は、お客様が関連書類又はビザを取得できなかった場合、又は適用される法律、規制、命令及び渡航要件を遵守しなかったことから生じるいかなる結果に対しても責任を負わないものとしてします。

5.1.3.3 東方航空が当局の命令に従い、トランジット又は入国を拒否されたお客様を出発地又はその他の場所に輸送した場合、当該お客様は発生したすべての費用を支払う必要があります。すでに支払済みの、入国を拒否された地点又は送還された地点までの費用は、返金されません。

5.1.3.4 もしお客様が関連する国内法、規制、命令、要件及び渡航要件を遵守できなかった、又は必要な書類を提供できず、東方航空が罰金の支払い若しくはその誓約、又はその他費用の支払いを求められた場合、東方航空は支払済みの費用や保証金及びそのために生じたすべての費用をお客様に請求することができます。

## 5.1.4 お客様の搭乗

### 5.1.4.1 一般規定

フライトによって搭乗口の閉鎖時間は異なります。お客様は乗り遅れないために、空港の搭乗口閉鎖時間をご自身で確認し遵守する必要があります。

### 5.1.4.2 お客様の乗り遅れ

(1) お客様の都合で乗り遅れが発生し、その後のフライトへの変更、又は払い戻しを申請された場合、東方航空は本約款第 4.1.2 項又は第 4.2.3 項に基づき、お客様の都合による変更、又はお客様の都合による払い戻し手続きを行うことができます。

(2) 東方航空の都合によりお客様が乗り遅れた場合、東方航空はお客様ができる限り早く後のフライトに搭乗できるように手配するか、又は本約款 4.2.4 項に従い対処する必要があります。

### 5.1.4.3 お客様の乗り間違い

(1) お客様の都合で乗り間違いが発生した場合、運賃の補償又は

払い戻しは行われません。東方航空は、航空券に記載された目的地まで、空席のある最も早いフライトに乗り間違えたお客様が搭乗できるように手配することができます。

(2) 東方航空の都合で、お客様が乗り間違えた場合、東方航空は、航空券に記載された目的地まで、空席のある最も早いフライトに乗り間違えたお客様が搭乗できるように手配する必要があります。お客様が前記の手配を受け入れず、払い戻しを要求した場合、本約款第 4.2.4 項に従い、手続きを行います。

#### 5.1.4.4 お客様の乗り継ぎミス

乗り継ぎ便にて、東方航空の都合により、お客様が乗り継ぎ便に搭乗できなかった場合、東方航空は乗り継ぎ地までの航空会社として、お客様に適切なフライトを手配する必要があります。

## 5.2 機内座席の手配

5.2.1 東方航空は、お客様が予約したフライトとクラスに基づき

座席を提供すると共に、なるべく同等のクラスの座席を手配しますが、お客様が指定した座席を提供できることを保証するものではありません。

5.2.2 フライトの安全を確保するため、東方航空は航空機の出口及びその他の必要な場所の座席を割り当てる権利を有します。

5.2.3 運航又はセキュリティ上の理由で、東方航空は、お客様が搭乗後、又は座席に着いた後でも、機内で座席の割り当て、又は再割り当てをする権利を有します。

### 5.3 旅行の中止

客室ドアが閉じた後、不可抗力及びお客様の急病又は命に関わる状況を除いて、お客様は旅行を中止することはできません。その結果、機内の秩序を乱したお客様は、それによって生じるすべての法的責任を負う必要があります。

## 5.4 機内での行動について

### 5.4.1 違法な妨害行為及び妨害行為

5.4.1.1 違法な妨害行為とは、飛行の安全に反する行為又はその企てのことです。以下の内容を含みますが、これらに限りません：航空機のハイジャック、使用中の航空機の破壊、航空機内又は空港での人質拘束、航空機、空港、航空施設への強行侵入、犯罪目的での航空機又は空港への武器又は危険な装置又は物質の持ち込み、使用中の航空機の利用による死亡、重傷、財産又は環境への重大な損害を引き起こすこと、飛行中又は地上の航空機内、空港又は民間航空施設での乗客、乗務員、地上職員、又は一般公衆の安全を脅かす虚偽情報の流布。

5.4.1.2 妨害行為とは、空港又は航空機内で行動規範に従わず、又は空港のスタッフや乗務員の指示に従わず、空港又は航空機内の秩序を乱す行為を指します。航空機内での迷惑行為には、以下のものが含まれますが、これらに限定されません。

- (1) 座席、荷物棚を強制的に占拠すること。
- (2) 機内で口論や喧嘩。
- (3) 他人へのわいせつな行為、又はセクハラ行為。
- (4) わいせつ物やその他違法な印刷物の配布。
- (5) 喫煙（電子タバコを含む）、火を使用すること。
- (6) 規定に従わずスマートフォン又はその他使用を禁じられている電子端末を使用すること。
- (7) 救命用品やその他の航空機の設備や備品を許可なく盗み、故意に損壊又は移動し、又は非常口の扉をみだりに操作すること。
- (8) 機内で公共物又は私有物を窃盗すること。
- (9) 乗務員の職務を妨害、又は乗務員の職務を妨害するようお客様を煽動すること。
- (10) その他機内の秩序を乱す行為。

5.4.1.3 お客様が機内で本約款第5.4.1.1項又は第5.4.1.2項に記載された行為を行った場合、東方航空は必要な措置を講じて当該お客

様を制止し、有害な行為を行わないようにします。運航の安全に影響を及ぼす深刻な状況の場合、法的措置のために当該お客様を公安当局に移送します。

お客様が本約款 5.4.1.1、5.4.1.2 項に記載された行為によって、東方航空に運送を拒否された場合、当該フライトの運賃と税金、燃油サーチャージは返金されません。未使用の区間については、本約款 4.2.3 項及び本約款 4.1.2 項に基づき処理されます。東方航空は、法律に従い当該お客様の法的責任を追及する権利を留保します。

5.4.1.4 お客様が本約款第 5.4.1.1 項又は第 5.4.1.2 項に記載されている行為を行った場合、東方航空は、当該お客様の今後の東方航空フライトの利用を制限する権利を留保します。搭乗を制限されているお客様に対して、東方航空は当該お客様が航空券を購入するのを拒否することができます。当該お客様が航空券を購入した場合、本約款第 4.2.4 項に基づき、手続きを行います。

## 5.4.2 携帯型電子機器の使用と制限

5.4.2.1 飛行中使用を禁止されている携帯型電子機器には以下の端末が含まれますが、これらに限定されません。携帯電話通信機能をオフにできない携帯型電子端末、衛星電話、トランシーバー、リモコン付き玩具、その他のリモコン付き携帯型電子機器、及び送信電力が 100mW 以上（100mW を含む）の無線送信機能付き携帯型電子機器。

5.4.2.2 滑走、離着陸など重要な段階では使用が禁止されているが、それ以外の段階では使用が許可されている携帯型電子機器には、以下の機器が含まれますが、これらに限定されません。持続陽圧呼吸器（CPAP）、未認定ブランドの携帯型酸素濃縮器（POC）、ノートパソコン。

5.4.2.3 フライト中使用が許可されている携帯型電子機器は、以下の端末が含まれますが、これらに限定されません。

(1) 携帯型レコーダー、補聴器、ペースメーカー、電気シェーバ

一。

(2) 認定ブランドの携帯型酸素濃縮器など（事前に申請し、東方航空の同意を得る必要があります）。

(3) 携帯電話、電子書籍リーダー、PAD（飛行中は機内モードをオンに、すなわち携帯電話通信機能をオフにする必要があります）。

5.4.2.4 機内ではモバイルバッテリーを使用し端末に充電、又はモバイルバッテリーに充電することはできません。機内ではモバイルバッテリーを常にオフ状態にする必要があります。

### 5.4.3 フライトの禁煙

東方航空のすべてのフライト、機内のすべてのエリアは禁煙となります（伝統的なタバコ、電子タバコ、合成蒸気喫煙器具、又はその他形式のタバコを含む）。

### 5.4.4 アルコール飲料の制限

お客様は、東方航空のフライトで提供されたアルコールを含む飲料以外、客室内でアルコールを含む飲料を飲むことはできません。

#### 5.4.5 シートベルト

お客様は飛行中、必要に応じて又は乗務員の指示に従い、シートベルトを装着する必要があります。

#### 5.4.6 撮影の制限

機内の秩序を維持し、飛行中の安全を保障し、他人のプライバシー権を保護するため、他人（その他の乗客、乗務員など）の同意を得ずに、他人の写真や動画を撮ることは禁止されています。これにより違法な妨害行為又は迷惑行為を行ったお客様は、本約款第5.4.1.3項に従って対処されるものとします。

## 第六条 運送拒否と制限

## 6.1 運送拒否

6.1.1 安全な航空輸送及び機内の秩序を確保するため、東方航空は、以下の状況又はこれらに類するの状況が発生した場合、又は発生する可能性がある場合、自身の合理的な判断に基づき、お客様の運送を拒否する権利を有します。

6.1.1.1 出発地、経由地、目的地又は空域を通過する国又は地域に適用される一切の法律、法規、命令その他規定に違反する場合。

6.1.1.2 お客様の行動、年齢、精神又は身体の状況（アルコール又は薬物の影響による行動が困難な状態を含む）が航空旅行に適していない、又はご自身若しくはその他乗客又は財産の安全に潜在的な危険を及ぼす可能性がある場合。

6.1.1.3 お客様が、他のお客様又は乗務員の健康を直接脅かすような疾病、又は他のお客様に不快感を与える可能性のある特殊な臭いや特殊な癖を有する疾病に罹患している、又は罹患している疑いのある場合等。

6.1.1.4 お客様が、東方航空の安全、保安及び公衆衛生に関する命令や規定を遵守しない、又は遵守できない場合。

6.1.1.5 お客様が保安検査を拒絶した場合。

6.1.1.6 お客様が機内禁煙又は電子デバイスの使用についての規定を遵守しなかった場合。

6.1.1.7 お客様が乗組員の指示に従わなかった、あるいは拒絶した場合。

6.1.1.8 お客様が運賃、租税又はその他支払が必要な費用を支払っていない場合。

6.1.1.9 お客様が有効な身分証明書及び有効な旅行証明書を提示できない、又は以降のフライトの予約がないことにより、途中で送還される可能性がある場合。

6.1.1.10 お客様の荷物が、乗務員又はその他乗客の安全、健康に危険や悪影響を及ぼす可能性がある場合。

6.1.1.11 お客様が有効な航空券を提示しなかった場合。

6.1.1.12 本条件第5.4.1.4項に基づき、お客様の搭乗が制限される場合。

6.1.1.13 その他法律又は本規約で定められている場合。

6.1.2 東方航空は、以下の疾病に罹患しているお客様の運送を拒否する権利を有します。ただし、お客様が、航空機による旅行に適していることを証明する内容の、医師によって発行された診断書を所持し、東方航空がお客様の生命を守るための特別な手配を行った場合を除きます。

6.1.2.1 重度の心不全、チアノーゼ、心筋梗塞（渡航前6週間以内に心筋梗塞を起こしたことがある場合）等、重篤な、又は生命にかかわる状態にある心臓疾患をお持ちのお客様。

6.1.2.2 耳管閉塞を伴う重症中耳炎のあるお客様。

6.1.2.3 最近自然気胸を起こしたお客様、又は最近気胸の手術を受けた神経疾患のあるお客様。

6.1.2.4 大きな縦隔腫瘍、非常に大きなヘルニア性又は腸閉塞のあるお客様。

6.1.2.5 頭部外傷、頭蓋内圧の上昇又は頭蓋骨骨折のあるお客様。

6.1.2.6 最近、下顎骨骨折により金属ワイヤーによる固定を受けたお客様。

6.1.2.7 過去 30 日以内に、ポリオにかかったことのあるお客様、又は髄性ポリオのお客様。

6.1.2.8 重度の咯血、吐血、嘔吐、呻き声等の症状があるお客様。

6.1.2.9 最近、重度の外傷のため大規模な手術を受け傷の完治していないお客様。

6.1.2.10 チェックイン又は搭乗手続中に健康状態が突然悪化したお客様。

6.1.2.11 その他搭乗に適していない疾病に罹患しているお客様、又は健康状況によって、旅行中専門の介助者がいないとご自身で身の回りのことができないお客様。

## 6.2 運送制限

### 6.2.1 乳幼児と児童

6.2.1.1 生後 14 日未満の新生児、生後 90 日未満の早産児はご搭乗  
いただけません。

6.2.1.2 出発日時時点で、生後 14 日を経過している乳幼児、及び 5  
歳未満の児童が搭乗する場合、同じフライトクラスで成人の完全民  
事行為能力者が同行する必要があります。大人 1 名様につき、乳幼  
児 2 名まで、又は 5 歳未満の児童 3 名（乳幼児 1 名を含むことがで  
きる）まで同行することができます。

お客様が乳幼児を 2 名同行させる場合、そのうち 1 名は大人が抱き  
かかえ、乳幼児用シートベルトを着用する必要があります。もう 1  
名の乳幼児は、別の座席を利用し、お客様がご用意した、航空当局  
により航空機内での使用が承認された児童用（幼児用）拘束具を使  
用しなければなりません。

6.2.1.3 出発日時点で、5歳以上、12歳未満の児童が一人で搭乗する場合、成人の同伴がないお子様の搭乗手続きのための東方航空による承認を得た場合に限り航空券を購入いただくことができます。お子様が大人と異なるクラスをご利用いただく場合、成人の同伴がないお子様と見なされ、該当するサービスを申請する必要があります。

6.2.1.4 18歳未満のお客様は、一人で乳幼児又は児童を連れて旅行することはできません。

## 6.2.2 妊娠中のお客様

6.2.2.1 機内環境の変化及び予期せぬ乱気流により、妊娠中のお客様に悪影響を及ぼす可能性があります。妊娠中のお客様は出発前に医師に相談し、飛行機での旅行が推奨されるか否かを確認することをお勧めします。

6.2.2.2 妊娠中のお客様は、母子健康手帳（大判）、妊娠中の継続

的な医療記録、医師の署名（捺印）のある妊娠週数証明書、B型超音波検査記録等その他検査資料、又は病院からの電子検査報告書を提出いただく必要があり、搭乗前に、東方航空による確認を受ける必要があります。

6.2.2.3 航空券の購入時、妊娠週数が32週以上、36週未満の妊娠中のお客様が航空券を購入する際、搭乗前72時間以内に発行された病院の捺印と医師の署名がある搭乗を許可する診断証明書の提供に同意する必要があります。

6.2.2.4 東方航空は、出発日時点で、妊娠36週以上、又は出産予定日まで4週間未満のお客様、出産予定日が近づいているものの正確な予定日が確定していないお客様、多胎妊娠が判明しているお客様、又は出産時に合併症が予想される妊娠中のお客様、流産の予兆が見られるお客様、及び出産後7日未満のお客様の搭乗をお断りする権利を有します。

### 6.2.3 体調不良のお客様

6.2.3.1 航空運送は、疾病を有するお客様の生命及び健康に以下の悪影響を与える可能性があります。

(1) 機内の気圧低下によって、臓器が膨張し、臓器の圧迫、閉塞又は機能不全により窒息を引き起こされる可能性があります。

(2) 機内の酸素不足によって、血管攣縮や血管収縮を引き起こし、血栓の剥離、塞栓、虚血性梗塞、浮腫及び出血を引き起こす可能性があります。

(3) 機内環境の変化及び予期せぬ乱気流により、術後の合併症や内臓出血を引き起こす可能性があります。

(4) 密閉された機内環境では、閉所恐怖症のお客様の不安や恐怖を引き起こす可能性があります。

疾病を罹患しているお客様、特に術後のお客様は出発前に、搭乗可能かを医師に確認する必要があります。

6.2.3.2 本条件に記載された東方航空が搭乗を拒否する権利を有す

る場合を除いて、疾病を罹患しているお客様は、航空券購入時に「特殊なお客様の搭乗申請書」を記入し、東方航空から要求されたその他書類を提供し、健康状態を真正に申告し、出発前 48 時間以内に発行された診断証明書の提供に同意し、「中国東方航空股份有限公司リスク告知確認書」に署名する必要があります。東方航空は、お客様が搭乗に適しているか否かを確認し、搭乗のための対応を行います。

6.2.3.3 簡単な美容整形手術（二重手術等等）、軽度の外傷手術（粉瘤手術、手足の縫合等等）、又は手足の一か所の骨折後、回復が良好で、搭乗に適しているお客様が、事前に申請していなかった、又は診断証明書を提供できない場合、ご搭乗前に「中国東方航空股份有限公司リスク告知確認書」に署名する必要があります。

## 6.2.4 ストレッチャーをご利用のお客様

6.2.4.1 本条件に記載された東方航空が搭乗を拒否する権利を有す

る場合を除いて、東方航空はストレッチャーをご利用のお客様について、出発地空港及び目的地空港のいずれにおいても対応可能でストレッチャーある場合、ご利用を承認することがあります。ただし、お客様は航空券購入時に「特殊なお客様の搭乗申請書」を記入し、東方航空から要求されたその他書類を提供し、身体の状態を真正に申告し、出発前 48 時間以内に発行された診断証明書の提供に同意し、「中国東方航空股份有限公司リスク告知確認書」に署名する必要があります。東方航空は、当該お客様が搭乗に適しているか否かを確認し、搭乗のための対応を行います。

6.2.4.2 国内線直行便をご利用いただく場合、ストレッチャーをご希望のお客様は、48 時間前までにストレッチャーのご利用を申請する必要があります。国際線又は一部地域での直行便をご利用いただく場合、72 時間前までに申請する必要があります。

6.2.4.3 ストレッチャーの利用をご希望するお客様は必ず 1 名以上の医療スタッフ又は成人のお客様が同伴する必要があります。医療

スタッフは身分証明書及び職業証明書を提供する必要があります。

6.2.5 本条件第 6.2.3 及び 6.2.4 項に記載されている診断証明書は、二級以上の病院（外国の診療所、医療センター及び病院を含む）により提供されたものをいいます。中国国内の病院が発行する証明書の場合、病院の捺印と医師の署名が必要となり、中国国外の病院又は診療所が発行する証明書の場合、医師の署名のみが必要となります。

6.2.6 本条件第 6.2.1 ないし 6.2.4 項に該当するお客様は、すでに航空券を購入している場合であっても、東方航空及び関連する運送人の条件を満たし、事前の同意を得た上で、必要な手配を行った上でのみ、運送について同意されるものとします。東方航空は、ご旅行当日のお客様の健康状態及び実際の運航状況を考慮し、チェックイン及び搭乗中、搭乗の可否を判断する権利を有します。

## 6.3 運送を拒否されたあとの航空券について

6.3.1 本条件第 6.1.2 項又は第 6.2.3 項によって、運送を拒否されたお客様は、該当する場合、本条件第 4.1.3 項のお客様都合以外による変更、又は本条件第 4.2.4 項のお客様都合以外による払い戻しの規定に従った取り扱いを受けることができます。

6.3.2 本条件に別段の定めがある場合を除き、その他搭乗を拒否されたお客様は、本条件第 4.1.2 項のお客様都合による変更、又は本条件第 4.2.3 項のお客様都合による払い戻しの規定に従い取り扱うものとしします。

## 6.4 旅行のリスク及び責任

お客様は、飛行中の急病に対して起こりうるリスクと責任を認識いただく必要があります。お客様が、ご自身の状況が搭乗に適していないこと又は搭乗前に東方航空に関連する証明書を提出する必要があることを認識しながら、隠蔽、詐欺又は誤解させる等の方法で本

条件の規定に違反し、航空券を購入した場合、東方航空は身体への影響の結果について何ら責任を負わないものとし、お客様の法的責任を追及する権利を有します。

## 第七条 荷物の運送

### 7.1 手荷物としての運送が禁止される物品

東方航空は、本条に定める物品を手荷物に入れ、又は機内に持ち込もうとするお客様に対し、搭乗を拒否する権利を有します。

7.1.1 危険物 「民用航空危険品運送管理規定」を遵守する物品及び東方航空が受託手荷物又は持込手荷物として輸送を許可した物品を除き、お客様は危険物を持ち込むことができません。危険物には、以下のものが含まれます。爆発物：花火、爆竹、弾薬、リチウムバッテリーや火工品を含む密封された小包、袋及び箱等等。ガス：可燃性ガス、不燃性かつ無毒のガス、有毒ガス、液化ガス、催

涙ガス及び催涙スプレー等等。可燃性液体：アルコール及び塗料等等。可燃性固体：自然発火する恐れのある物質、水との接触により可燃性ガスを発する物質等、マッチ、マグネシウム粉末、白リン及び黄リン等等。酸化性物質、有機過酸化物：漂白剤、過酸化水素、過酸化酢酸等等。有毒物質及び感染性物質：有毒塗料、有毒農薬、ヘロイン、ウイルスサンプル等等。放射性物質：放射性同位元素、放射化学試薬等等。腐食性物質：酸、アルカリ、湿バッテリー、水銀等等。その他危険な物質及び物品、環境に有害な物質、刺激性のある物質：航空機を汚染する恐れのあるもの、安全性に欠陥のあるリコールの対象となったりチウムバッテリー。

7.1.2 国が規制する器具：ナイフ、武器、警察資機材その他政府の法令により規制されている器具（警棒、軍用又は警察用の短剣、銃剣、スタンガン、防護装備、クロスボウ、短剣、三角ナイフ、機械加工用の三角スクレーパー、自動ロック装置付きナイフ、短剣類似のより長い片刃又は両刃のナイフ、その他類似の片刃、両刃、三

又ナイフ等を含む)。銃器及び弾薬。銃、弾薬、模造玩具銃、銃の形をしたライター、その他攻撃用武器、弾薬、武器、警察資機材（電気警棒、スタンガン等等）、その他類似の物品及び上記物品の模造品。

7.1.3 東方航空が、重量、サイズ、形状又は性質的に輸送に適さないと判断した物品。

7.1.4 東方航空の輸送規約に適合する小動物及び介助犬を除く、生きた動物。

7.1.5 ライター及びマッチ。

7.1.6 見知らぬ人から運搬を頼まれたもの。

7.1.7 その他危険物を含む物品：リチウムバッテリーを使用する電気スクーター（三輪スクーターを含む。）、発熱剤する容器に入った食品及びその他荷物としての輸送を禁止されている物品。

7.1.8 出発地、目的地、経由地又は上空通過国の適用法令又は命令によりその輸送が禁止されている物品。

## 7.2 運送が制限されている物品

### 7.2.1 持込手荷物としてのみお持ち込みいただけるもの

7.2.1.1 高価な物品、壊れやすい、又は傷みやすい物品、腐りやすい物品、絶版になったビデオ、印刷物、原稿等等、重要な書類及び資料、旅行書類その他特段の注意を要する物品、旅行中に服用する薬等等。

7.2.1.2 電子機器、電子医療機器、電動車椅子その他移動をサポートする器具に使用される、リチウム電池や燃料電池等の電池。

7.2.1.3 リチウム電池型モバイルバッテリー（パワーバンク）。

7.2.1.4 バッテリーを含む電子タバコ（電子葉巻、電子パイプ及び電子ヴェポライザーを含む。）。

7.2.1.5 公的機関又は企業が使用している水銀気圧計又は水銀温度計。

7.2.1.6 その他中国民用航空局（CAAC）で定められた物品。

## 7.2.2 受託手荷物としてのみお持ち込みいただけるもの

7.2.2.1 規制されている物品以外の鋭利なもの及び鈍器であって人体に損傷を与えたり、航空安全及び機内の秩序に重大な危険をもたらす恐れのあるもの。包丁、果物ナイフ、テーブルナイフ、クラフトナイフ、メス、はさみ、鉄ヤスリ、斧、棍棒、ハンマー、ドリル（ビットを含む。）、ノミ、千枚通し、のこぎり、ボルトガン、ネイルガン、スクリュードライバー、バール、ハンマー、プライヤー、溶接ガン、レンチ、斧、手斧（消防斧）、ノギス、ピッケル、アイスピック、ダーツ、パチンコ、弓矢、ビープ音のする護身用具を含みますが、これらに限定されません。

これらの物品は、安全を保護し中身が簡単に分からないように梱包する必要があります。

7.2.2.2 お客様自身のリスクで運送する手荷物、価格申告済みの手荷物及び特大荷物。

7.2.2.3 小動物（家庭で飼育されている猫及び犬）は、東方航空の要件を満たすケージに入れて輸送する必要があります。

7.2.2.4 強い臭い又は特殊な臭いのする果物は、輸送時に臭いが漏れないよう適切に梱包する必要があります。

7.2.2.5 スポーツ用の銃と弾薬（公安部から発行された運送を許可する証明書類が必要となります）。

7.2.2.6 自転車、ゴルフ用品、スキー又は水上スキー用具、ボーリング用具、釣り用具、サーフボード又はウィンドサーフィン用ボード、ホッケー、ダイビング用具、乗馬用具、そり、カヤック、パラグライダー、棒高跳び用ポール、その他のスポーツ用具。

7.2.2.7 その他 CAAC の定める物品。

## 7.2.3 特殊な荷物

### 7.2.3.1 小動物

(1) 東方航空は、家庭で飼われている猫と犬に限り小動物として

の運送を受託します。凶暴な習性、呼吸系の問題、短頭種、その他航空運送に適していない猫及び犬は輸送することができません。

(2) お客様が小動物を預ける場合、事前に東方航空に申請し、動物検疫合格証明書を提出する必要があります。国際線の場合、出国、入国又は経由地で必要な関連書類又は証明書も提出する必要があります。小動物は東方航空の事前の承認を得た場合に限り輸送することができます。

(3) 小動物を入れるケージは、受託手荷物として東方航空の要件を満たす必要があります。小動物、ケージ及び食料の重量は、無料手荷物許容量に含まれていないため、超過手荷物として料金をお支払いいただく必要があります。

(4) 安全及び衛生確保のため、東方航空は航空機ごとに輸送する小動物の数を制限し、小動物の輸送方法を決定する権利を有します。

(5) 東方航空は、中国の法律又は国際に別段の定めがある場合を除き、通常の輸送条件による小動物の負傷、疾病、逃亡又は死亡に

ついて責任を負わないものとします。

(6) 中国の法律又は条約に別段の定めがある場合を除き、東方航空は、輸送中、入国又は乗り継ぎを拒否された場合、小動物が定刻に到着できなかったことについて責任を負わないものとします。

(7) 輸送中に小動物が原因で発生した一切の人身傷害、物的損害又は費用については、お客様が全責任を負うものとします。東方航空はお客様から事後的に賠償金を請求する権利を有します。

### 7.2.3.2 介助犬

(1) 介助犬とは、盲導犬、聴導犬等、専門的トレーニングを受け、障害者の生活及び仕事を補助する犬をいいます。

(2) 障害のあるお客様が介助犬を機内に連れ込む場合、事前に東方航空に申請し、動物検疫合格証明書を提供する必要があります。

国際線の場合、出国、入国又は経由地で必要な全ての関連書類又は証明書を提供する必要があります。介助犬を連れて機内に入るお客

様は、東方航空が必要とみなす座席の手配及び調整に従う必要があります。

(3) 機内に連れ込まれた介助犬が他人の健康又は安全を直接に脅かす恐れがあると東方航空により判断された場合、問題を軽減するための措置（吠える介助犬に口輪や鎖を付ける等）を講じることがあります。脅威を取り除くことができない場合、東方航空は、介助犬の搭乗を拒否する権利を有します。

(4) 東方航空により搭乗を許可された介助犬は、そのケージ及び餌とともに無償で輸送することができ、無料手荷物許容量の一部として計算されることはありません。

(5) 感情的サポート犬（精神療法としてのコンフォートドッグを含みます。）は介助犬ではないため、東方航空は介助犬として輸送することはできません。ただし、東方航空の小動物輸送基準を満たす場合、小動物として受託手荷物として輸送することができます。

(6) 貨物室にて輸送される介助犬については、小動物の輸送規定

が適用されます。

### 7.2.3.3 荷物用の座席

お客様は、繊細な楽器その他壊れやすい、又は高価な物品等、飛行機の貨物室での輸送に適さない物品がある場合、予約時及びチェックイン時に東方航空に申告し、座席を専有する荷物として機内への持ち込みに対する許可を得る必要があります。座席を専有する荷物は、大きさ 40×60×100cm まで（楽器は 40×60×140cm まで）、重量 75kg を超えることはできません。

お客様は、外側に持ち手のついた適切なケースに、正しく確実に荷物を収納する必要があります。お客様お一人につき、1 個まで座席を専有する荷物を有償で持ち込むことができ、機内での保管及び安全管理についてはお客様が一切の責任を負うものとし、座席を専有する荷物については、無料手荷物許容量は提供されません。

### 7.2.3.4 楽器

楽器は以下の三つの方法で輸送することができます。

#### (1) 持込手荷物としての輸送

楽器は持込手荷物として機内に持ち込むことができます。大きさ及び重量については持込手荷物に関する要件を遵守する必要があります。機内に持ち込まれた楽器は、常にお客様自身が管理する必要があります。楽器は、必要な場合横に倒して収納できるよう、耐衝撃、耐圧性能のあるケースに保管する必要があります。上記の規定を満たさない楽器を機内に持ち込む場合、座席を専有する荷物に関する規定にしたがい取り扱う必要があります。

#### (2) 座席を専有する荷物としての輸送

座席を専有する荷物として楽器を輸送する場合には、座席を専有する荷物の規定及び料金基準をご参照ください。

#### (3) 受託手荷物としての輸送

機内に持ち込めない楽器は、受託手荷物として輸送することができます。その場合、楽器は付属の、又は専門の収納ケースに収納した上、特別な硬質の、又は耐衝撃、耐圧性能のあるケースに保管してください。ケース内は、輸送中に揺れることで不要な損傷を与えないよう、必要に応じて内部を埋めてください。東方航空は、通常受託手荷物の賠償責任限度額に従って手荷物を輸送する責任を負い、お客様は免責同意書に署名する必要があります。

東方航空は、旅行当日の実際のフライト運行状況を勘案し、輸送の可否を判断する権利を有します。

### 7.2.3.5 車椅子

車椅子は無料手荷物許容量の対象外であり、無償で輸送することができます。

(1) 条件を満たした車椅子は機内に持ち込むことができます。

車椅子は各フライト 1 台まで受け入れが可能です。大人用折り畳み

車椅子又は手動組立式車椅子のみ輸送することができます。車椅子のサイズは、タイヤや部品を取り外さない状態で 33 × 91 × 106cm/13 × 36 × 42 インチ以内である必要があります。

## (2) 搭乗口又はチェックインでの無料受託

お客様自身が使用している持ち運び可能な車椅子は、搭乗口又はチェックイン手続きの際に、無料で受託することができます。

## (3) 電動車椅子/移動補助器

障害又は健康状態により移動が困難なお客様が電動車椅子又は移動補助器を持ち込む場合、事前に東方航空の同意を得る必要があります。

電動車椅子/移動補助器は、危険物輸送の関連規定を遵守し、適用される法律で定められた無料で預けられる電動車椅子又は移動補助器の台数に関する要件を満たさなくてはなりません。

密閉型バッテリー又は開放型バッテリーを使用している車椅子/移動補助器のバッテリーは、国際航空運送協会（IATA）の「危険物規則」に従う必要があります、リチウムバッテリーを使用している車椅子/

移動補助器のバッテリーは、国際連合の「試験方法及び判定基準」第 III 部分第 38.3 小節で定められた各試験の要件を満たす必要があります。

電動車椅子/歩行補助器が、使用者によりバッテリーを取り外すことができるように特別に設計されている場合、バッテリーを取り外した車椅子は通常の車椅子とみなされ、指定された条件に従って、制限のない手荷物として輸送するか、お客様により機内に持ち込むことができます。車椅子から取り外されたバッテリーは、各 300Wh を超えないものでなければなりません。

バッテリーを取り外すことができない場合、電動車椅子/移動補助器は十分に損傷を防げるよう設計されている必要があります、バッテリーは電動車椅子/移動補助器にしっかりと固定され、製造者の説明書にしたがい電源を切断している必要があります。

お客様は、一人当たり最大 300Wh の予備バッテリー 1 個又は最大 160Wh の予備バッテリー 2 個を携帯することができます。予備バ

バッテリーは持込手荷物として携帯し、それぞれのバッテリーを別々の保護袋に入れる等して適切に保護しなければなりません。

### 7.2.3.6 遺灰

遺灰は、貨物として航空運送することをお勧めします。お客様のご要望がある場合、受託手荷物としてお預かりし、又は持込手荷物としてお客様により機内に持ち込むこともできます。

(1) 遺灰を受託手荷物として輸送する場合、東方航空は通常の受託手荷物に対する責任を負います。

(2) お客様のご要望がある場合、遺灰の外装やお客様の精神状態により他のお客様の注意を引くことがないことを条件として、遺灰を機内に持ち込むこともできます。

(3) お客様が遺灰を持って出入境する場合、該当する国の税関、検疫の規定に従う必要があります。

### 7.2.3.7 ドライアイス

傷みやすい物品の保存のため、各お客様は正味重量 2.5kg を超えないドライアイスを携帯することができます。ドライアイスのパッケージには通気口を開け、受託手荷物として輸送する場合、荷物に「固形二酸化炭素」又は「ドライアイス」と表記し、ドライアイスの正味重量又は正味重量が 2.5kg 以下であることを表記する必要があります。

### 7.2.3.8 アルコールを含む飲料

(1) アルコール濃度が 24%未満の場合、アルコール飲料の持込/受託に制限はありません。アルコール濃度が 24%から 70%の場合、アルコール飲料の各容器の容量は 5ℓ 以下で、お客様一人につき合計 5ℓ まで受託手荷物として預けることができます。アルコール濃度が 70%を超える場合、持込/受託することはできません。

(2) アルコール飲料は受託手荷物として輸送する必要があります。

搭乗待合エリアで購入されたアルコール飲料は、機内に持ち込むことができます。お客様が持込/受託するアルコール飲料の分量は、本条件の制限を超えることはできません。

(3) 受託手荷物として輸送するアルコール/アルコール飲料には、はっきりとしたラベルを小売りパッケージに貼る必要があります。外装梱包は匂いや液体の漏洩が発生しないよう固くて密封する必要があります。東方航空は、輸送中の荷物の破損に対する東方航空の責任を免除するため、お客様に免責事項への署名を求める権利を有します。

(4) 出発地、経由地又は目的地の法律がより厳格な場合、東方航空は現地で適用される法律にしたがうものとします。

### 7.2.3.9 運動器具

東方航空は、国際的な慣行に従い、運動器具の受託について、割引料金を提供します。東方航空は、適用される通常手荷物の規則に従

い、対応する輸送に関する責任を負います。

お客様は、運動器具を適切に梱包し、圧力に耐えられ通常の操作条件下で安全に積み下ろしでき、運送できるようなオリジナルの梱包又は専門の梱包を利用する必要があります。エア充填式の運動器具は輸送のため空気を抜く必要があります。

飛行機の種類から輸送に適していない場合、東方航空は輸送を拒否する権利を有します。

#### 7.2.3.10 水産物

お客様が持参した、搭乗待合エリアで購入したもの以外の水産物は、受託手荷物としてのみ輸送することができ、受託手荷物の梱包要件を満たす必要があり、また国内線の航空輸送に限定されます。

保安検査後、搭乗待合エリアで購入された、適切に梱包された水産物は、持込手荷物として機内に持ち込むことができます。

水産物は、傷みが生じず、異臭又は液漏れがないよう確実に梱包されている場合に限り、お客様は東方航空のフライトに持ち込むことができます。

#### **7.2.3.11 精密機器**

精密機器は、貨物として輸送することをお勧めします。受託手荷物として輸送する場合、出荷時の包装又は類似した包装基準で、圧力に耐え、正常な操作条件下で安全に積み下ろし及び輸送できる必要があります。

**7.2.3.12** その他運送が制限されている物品については、東方航空の公式ウェブサイト、モバイルサイト、MU モバイルをご覧ください。また、又は東方航空ホットラインまでお電話でお問い合わせください。

### **7.3 受託手荷物**

### 7.3.1 受託手荷物の受け入れ及び梱包要件

受託手荷物は以下の梱包要件を満たす必要があります。

7.3.1.1 スーツケース、旅行鞆及びハンドバッグは必ずロックする  
必要があります。

7.3.1.2 2個以上の荷物を1個にまとめることはできません。

7.3.1.3 荷物に他の物品を取り付けることはできません。

7.3.1.4 竹かご、ネット、わら縄、わら袋等を荷物の外装とするこ  
とはできません。

7.3.1.5 壊れやすい、又は破損しやすい物品は、耐衝撃、耐圧性の  
ある梱包箱に固定し、輸送中に揺れることによる不要な損傷を防ぐ  
ため、容器内は必要に応じて内容物を充填する必要があります。

7.3.1.6 発泡スチロール箱は、ダンボール箱に詰めるか、破損しに  
くいビニール袋に包んでテープで固定する必要があります。発泡ス  
チロール箱は、4つの側面部、底部、上部を有し、側面の厚さは薄  
すぎず（2cm以上を推奨）、損傷又はひび割れがないものである必

要があります。ダンボール箱と発泡スチロール箱の大きさは一致している必要があります。湿っていたり、折りたたまれて変形したりした、又は使用済みの古い箱を使用しないでください。

7.3.1.7 お客様は、手荷物を預け入れる前に、お名前その他個人を識別できるしるしを手荷物に付する必要があります。

7.3.1.8 東方航空は、梱包が要件を満たしていない手荷物の預け入れを拒否することができます。すでに預け入れた場合、東方航空は、中国の法律及び条約に別段の定めがある場合を除き、破損又は損傷について賠償する責任を負いません。

7.3.1.9 東方航空はお客様に対し、運送中の荷物への損害に関する賠償責任で紛争となる可能性のあるものについて、東方航空を免責する免責同意書に署名することを求める権利を有します。お客様が当該免責同意書への署名を拒否した場合、東方航空は、手荷物の運送を拒否する権利を有します。中国の法律及び条約に別段の定めがある場合を除き、東方航空は、お客様が免責同意書に署名した荷物

の運送中における破損、紛失又は損傷について、賠償する責任を負いません。

## 7.3.2 受託手荷物の重量、サイズの制限

7.3.2.1 国内線：1個あたり 50kg 以下、サイズは 5×15×20cm を超え、40×60×100cm を超えないもの。

7.3.2.2 国際線又はリージョナル路線（米国に関する路線）：1個あたり 45kg 以下、3辺（縦・横・高さ）の合計が 203cm 以内。

7.3.2.3 国際線又はリージョナル路線（米国に関しない路線）：1個あたり 32kg 以下、3辺（縦・横・高さ）の合計が 203cm 以下。

7.3.2.4 飛行機の容量が限られるため、東方航空は無料手荷物許容量を超えるの受託手荷物の最大個数を制限する権利を有します。

## 7.3.3 無料受託手荷物許容量

7.3.3.1 東方航空は、座席クラス、飛行距離等に基づき無料手荷物

許容量を定めます。詳細については、都度更新され、東方航空公式ウェブサイトで公表しております。

7.3.3.2 お客様の座席クラスがお客様側の都合によらず変更された場合、無料手荷物許容量は元の航空券のものに従うものとします。

7.3.3.3 障害のあるお客様の補助器具（車椅子を含みますがこれに限りません。）は無料手荷物許容量に含まれず、無償で運送できます。

#### 7.3.4 超過手荷物料金

7.3.4.1 無料手荷物許容量を超える受託手荷物は、重量超過手荷物として、超過料金のお支払いが必要です。

7.3.4.2 超過手荷物料金が生じる場合、東証航空はお客様に領収書を発行します。

#### 7.3.4.3 超過手荷物料金基準

##### (1) 国内線

東方航空の全ての国内線では、重量制で無料手荷物許容量を計算しています。

超過手荷物料金レート：1 キログラムあたり、当日適用される片道エコノミークラスの大人通常運賃の 1.5% が加算されます。支払金額は人民元で計算され、小数点以下は切り捨てとします。

## (2) 国際線及びリージョナル路線

東方航空の全ての国際線及びリージョナル路線では、個数制で無料手荷物許容量の計算しています。

超過手荷物料金については、東方航空公式ウェブサイトの最新の料金表に準拠しています。料金はその国又は地域の通貨で計算され、小数点以下は切り捨てとします。

### 7.3.5 手荷物の価額申告

東方航空は、お客様に受託手荷物の価額申告サービスを提供することがあります。お客様は、自主的に受託手荷物の価額申告に申し込

むことができますが、対象の受託手荷物は東方航空の関連規定を遵守している必要があります。

### 7.3.6 受託手荷物の受領と引渡し

7.3.6.1 お客様は、到着空港又は途中降機空港において受託手荷物を受領できるようになったら、手荷物引換証を使用してすぐに手荷物を受け取る必要があります。東方航空は、手荷物を受け取った人がお客様本人であるか確認する責任を負わず、またそれによって生じた損害及び費用について責任を負わないものとします。東方航空は、お客様及び受託手荷物を照合する権利を有しますが、そのような義務を負いません。お客様が回収した手荷物の引換証を提示できない場合、お客様は、その手荷物に対する権利を証明する十分な証拠を提示する義務を負います。必要な場合、東方航空は、お客様に対し誓約書の提出を要求し、当該手荷物の引き取りの結果として東方航空が負う可能性の一切の責任をお客様が負担することを誓約し

ていただきます。

7.3.6.2 東方航空の同意を得た場合、お客様は途中降機地点で受託手荷物を受け取ることができます。ただし、すでに運送が始まっている超過手荷物について、その未使用区間の支払い済みの超過手荷物料金は返金されません。

7.3.6.3 法令に別段の定めがある場合を除き、お客様が引渡の際に書面により異議を留めず手荷物を受取った場合、その事実は手荷物が良好な状態で、かつ運送契約に従って引き渡されたことの証拠とみなされます。

7.3.6.4 お客様が直ちに手荷物を受け取らない場合、東方航空は手荷物到着の翌日から、お客様に対してそれを担保として手荷物保管料を請求する権利を有します。公衆衛生上の理由により、お客様の手荷物の中の腐敗しやすいものについては、東方航空は到着後 24 時間後に処分する権利を有し、かつそれによって生じるいかなる責任も負わないものとします。

7.3.6.5 受託手荷物到着の日から 90 日経っても、手荷物が受け取られなかった場合、東方航空は受領されなかった手荷物に関する関連規定に基づき手荷物を処分することができ、手荷物の損失によるいかなる責任も負わないものとします。

7.3.6.6 運航上、安全上又は保安上の理由により、後のフライトで運送される場合又は運送が中止になった場合を除き、お客様の受託手荷物は、お客様が搭乗されるフライトで運送されます。お客様の受託手荷物が後のフライトにより運送され、それにより、お客様の都合によらず到着が遅れた場合、東方航空は無料でお客様に荷物をお届けし、又はお客様と解決策を交渉します。

7.3.6.7 お客様が、全区間を東方航空が運航する国内線から国際線又は国際線から国内線への乗り継ぎ便に搭乗する場合で、出発地及び経由地の税関で「スルーバゲージ」が可能な場合、手荷物は最終目的地まで通して運送されます。お客様は経由地において受託手荷物を引き取る必要はありません。お客様は、税関申告が必要となる

物品をこれらの受託手荷物に入れることはできません。税関申告及び検査に関する責任は、お客様自身が負うものとします。

7.3.6.8 東方航空は、税関検査による手荷物の遅延又は紛失について責任を負いません。

### 7.3.7 一時滞在費用について

東方航空の都合で、お客様の受託手荷物がお客様と同じ航空機で到着できず、当日に到着することができないと東方航空が確認した場合、東方航空は、目的地が居住地ではないお客様に一時滞在費が支払われます。

国内輸送については、エコノミークラス、プレミアムエコノミークラスのお客様に 100 人民元、プレミアムビジネスクラス、ビジネスクラスのお客様に 200 人民元、ファーストクラスのお客様に 300 人民元が一時滞在費として補償されます。国際輸送及び地域輸送については、エコノミークラス、プレミアムエコノミークラスのお客

様に 300 人民元、プレミアムビジネスクラス、ビジネスクラスのお客様に 400 人民元、ファーストクラスのお客様に 500 人民元が一時滞在費として補償されます。それ以外に関しては、東方航空は一切の責任を負いかねます。

出発空港にて、当該受託手荷物がレイトチェックイン手荷物であることを東方航空がお客様と確認した場合、一時滞在費は支払われません。

## 7.4 持込手荷物

### 7.4.1 持込手荷物許容量

機内に持ち込まれた持込手荷物は、お客様の前の座席の下又は荷物棚に入れることができるものでなければなりません。ファーストクラスのお客様は、お一人様 2 個まで、1 個あたりの重量は 10kg まで、プレミアムビジネスクラス、ビジネスクラスのお客様は、お一人様 2 個まで、1 個あたりの重量は 8kg まで、プレミアムエコノミ

ークラス、エコノミークラスのお客様は、お一人様 1 個まで、1 個あたりの重量は 8kg まで、持込手荷物を機内に持ち込むことができます。持込手荷物 1 個あたりのサイズは、20cm（8 インチ） x 40cm（16 インチ） x 55cm（22 インチ）以内です。

上記の重量、個数又は容積制限を超えた手荷物は、受託手荷物として運送する必要があります。

7.4.2 規定により認められた持込手荷物以外に、お客様はハンドバッグ、ブリーフケース、パソコンケース、カメラバッグ又は似たようなサイズ、もしくはより小さいものなど、前の座席の下に収納できるお手回り品を無料で 1 個持ち込むことができます。

7.4.3 乳幼児をお連れのお客様は、上記規定により認められた持込手荷物以外に、無料で以下のお手回り品を持ち込むことができます。旅行中乳幼児のお客様が必要とされる食べ物、オムツなどのベビーグッズ。機内に持ち込める折り畳み可能なベビーカー 1 台（ただし折り畳み後の縦・横・高さが 55cm（22 インチ）、40cm（16

インチ)、20cm(8インチ)以内である必要があります、この規格外のベビーカーは受託手荷物としていただく必要があります)。乳幼児用のゆりかご、又は児童・乳幼児用をシートベルト器具(座席をご利用の場合)。

7.4.4 飛行中の安全を保障し、時間通りにフライトを運航するため、お客様は規定で定められたサイズを超える手荷物を受託手荷物として輸送する必要があります。搭乗口で超過手荷物が発見された場合、リチウム電池や貨物室で輸送できない他の物品により生じる危険を避けるため、再度保安検査を行う必要があります、手荷物が同じ航空機で輸送できず、お客様の旅程に影響する可能性があります。その結果生じた損害は、全てお客様の責任となります。

## 第八条 フライトのオーバーブッキング

8.1 東方航空は、航空運送リソースを最大限に利用し、空席の発生を避けるため、高性能の予測を利用し、オーバーブッキングを行

うことがあります。東方航空は航空路線、フライトスケジュール、時間及び乗り継ぎ便を重々考慮し、オーバーブッキングによる乗客の搭乗拒否を最低限に控えます。

オーバーブッキングが発生した場合、東方航空はチェックインを行うエリアにて、フライトに関する「フライトのオーバーブッキング告知書」、「フレックストラベラーの募集」を貼り出し、電話、SMS、現場でのご相談の形でお客様にオーバーブッキング、補償プラン及びお客様の権利についてお伝えし、補償を受け入れていただいているクラス、搭乗便もしくは旅程を変更するか、他の運送人を利用するか、又はチケットの払い戻しを受け入れていただけるフレックストラベラーを募集いたします。

**8.2** オーバーブッキングが発生した場合、協力していただくお客様に対して、東方航空は合理的な補償を提供することに加え、お客様のご請求に基づき、適切に他フライトを手配するか払い戻しに対

応いたします。協力していただくお客様が足りなかった場合、東方航空は別途規定されて公表されている東方航空の優先搭乗規則に従い、一部のお客様の運送を拒否することができます。

**8.3** フレックストラベラー又は運送を拒否されたお客様が、旅行を継続すると決断した場合、東方航空はお客様のクラスに空きのある最も早いフライトを手配し、お客様の元のクラス及び遅延時間に基づき、関連規則に従って合理的な補償を提供し、適切なフォローアップサービスを提供します。

**8.4** オーバーブッキングのサービスに関する具体的な内容は、東方航空が別途公表している「オーバーブッキングのサービスプラン」に従うものとします。

## **第九条 航空機の遅延、欠航、代替着陸**

## 9.1 一般規定

9.1.1 時刻表その他の場所で表示されているフライトのスケジュール及び機種は、その公表日から出発日までに変更される場合がございます。東方航空は、フライトのスケジュール及び機種を保証することはできません。フライトのスケジュール及び機種は、東方航空とお客様の運送契約の構成部分ではありません。また、東方航空がフライトのスケジュール及び機種を確約するものでもありません。

9.1.2 航空券の販売後、東方航空はその合理的な判断、又は運航上の必要性により、フライトスケジュール又は機種を変更することがあり、東方航空はお客様から提供された有効な連絡先情報に従って、フライトスケジュールの変更をお客様に通知します。

9.1.3 東方航空は遅延、欠航、代替着陸の発生を防ぐための合理的な措置を講じます。東方航空が全ての合理的措置を講じた場合、又はそのような措置を講じることが不可能とみなされる場合、東方

航空は、お客様に生じたいかなる損失に対しても責任を負わず、また東方航空は、お客様が適切な措置を講じなかったことによって生じたいかなる損失の拡大に対しても責任を負わないものとします。ただし、中国の法律及び国際公約で別段の定めがある場合は、この限りではありません。

## 9.2 航空機遅延、欠航、代替着陸後のサービス

### 9.2.1 航空券サービス

9.2.1.1 フライトが遅延、キャンセル、代替着陸、早発、予定出発時刻又は到着時刻より 15 分以上遅れた場合、お客様は本約款第 4.1.3 項又は 4.2.4 項に従い、お客様の都合以外による取消（払い戻し）、又は変更を申請することができます。お客様が東方航空の手配した代替フライトを受け入れた後、お客様のご都合により再びフライトの変更又は払い戻しを請求された場合、本約款第 4.1.2 項の「お客様の都合による変更」、又は本約款第 4.2.3 項の「お客様

の都合による取消（払い戻し）」の関連規定に従い手続きいたします。

9.2.1.2 別段の定めのない限り、東方航空がフライトの遅延、欠航などの情報を公表できる時より前に、お客様がご自身の都合により予約をキャンセル、又は東方航空以外の都合で乗り遅れ、乗り忘れなどが発生した場合、航空券の払い戻し・変更手続きをする際、航空券の使用条件に基づき手続きを行います。東方航空がフライトの遅延、欠航などの情報を公表できる時より前に、お客様の都合による取消（払い戻し）又は変更に係る規則に基づき変更手続きを行った場合、お支払いいただいた変更手数料や払い戻し手数料はすべて返金されません。

## 9.2.2 情報サービス

東方航空のフライトが遅延、早発、欠航、又は代替着陸が発生した場合、東方航空は規定に従い、フライトの情報を提供します。

### 9.2.3 食事及び宿泊

9.2.3.1 東方航空の都合で、フライトが出発地にて遅延、又は欠航した場合、東方航空は関連規定に従い、お客様にお食事、ご宿泊その他のサービスを提供します。

9.2.3.2 東方航空以外の都合で、フライトが出発地にて遅延、又は欠航した場合、東方航空はお客様のお食事ご宿泊その他の手配に協力いたしますが、ご手配の費用はお客様の負担となります。

9.2.3.3 理由の如何を問わず、経由地においてフライトの代替着陸、遅延又は欠航が発生した場合、東方航空は、その規定に従いお客様にお食事、ご宿泊その他のサービスを提供いたします。

### 9.2.4 航空機遅延・欠航証明書

お客様のご請求に応じて、東方航空は関連する遅延又は欠航証明を提供いたします。この証明書類は、東方航空がお客様に航空券のお

お客様の都合以外による取消（払い戻し）、変更ならびに関連サービス及び補償を提供する根拠としては使用することはできません。

## 9.2.5 航空便遅延の補償

9.2.5.1 東方航空の都合により、フライトが遅延になった場合、東方航空は、遅延によりお客様が被った損害について、お客様に一時払いの補償を行います。フライトの遅延が4時間以上8時間未満の場合、200人民元を補償します。8時間以上遅延した場合、400人民元を補償します。乳幼児チケットをお持ちのお客様には、上記金額の10%を補償いたします。

9.2.5.2 東方航空は、お客様と交渉の上、双方が認めた方法で、現金、バウチャー、旅費証明書又はイースタンマイルズポイントを提供する方法により、お客様に補償します。

9.2.6 東方航空は、本約款第9.2条に基づき、フライトの遅延、欠

航及び代替着陸後のサービスを提供し、それ以上の責任を負わないものとし、強制適用される国際公約、法律、行政法規がある場合、東方航空はこれら国際公約、法律、行政法規に基づいて、サービスを提供いたします。

## 第十条 オプションサービス

### 10.1 第三者によるサービス

10.1.1 東方航空がお客様に第三者による航空運送以外のサービスを提供する場合、又は東方航空がお客様に地上での移動、ホテルの予約、観光、車両のレンタルなど第三者による航空運送以外のサービスに関連するチケットやバウチャーを提供する際、東方航空はお客様、又は第三者の代理にとどまり、これらのサービス及び品質に対して責任を負いません。サービス提供者である第三者の約款が当該サービスに適用されます。

10.1.2 お客様が出発地から目的地まで、一部のみ航空運送で、他の旅程はその他運送方法を利用する場合、本約款の規定は航空運送部分のみに適用されます。ただし、他の運送方法が航空運送契約の一部として明記されている場合、本約款の適用が無いことの証明がない限り、本約款は当該他の運送方法に適用されます。

10.1.3 航空運送が本約款の規定を遵守している限り、本約款は他の輸送手段に関する当事者が、当該他の輸送手段の条件をバウチャーに含めることを妨げるものではありません。

## 10.2 その他サービス

10.2.1 飛行中、東方航空はその規定や基準に基づき、お客様に無料で飲料や食事を提供いたします。

10.2.2 別段の定めがない限り、乗り継ぎ地での地上のお食事やご宿泊の費用、交通費はすべてお客様が負担するものとします。

10.2.3 東方航空は、プリファードシート、手荷物事前支払サービ

ス（前払い手荷物）などを含む運送サービス以外の有料サービスを提供しております。お客様は、ご自身でサービスを選択し、関連規則に基づきサービスの変更又は払い戻しを行うことができます。

10.2.4 東方航空は、機内でお客様の安全を脅かす揺れが発生した場合、機内サービスの内容及びこれに関係する手続きを調整する権利を有します。

## **第十一条 損害賠償責任**

### **11.1 基本原則**

11.1.1 東方航空は、国内航空輸送においてお客様が被った損害に対する賠償責任に関して、中国法及び本約款に拘束されます。東方航空は、国際公約に定義されている国際航空輸送においてお客様が被った損害に対する賠償責任に関しては、国際公約に従って責任を負い、国際航空輸送が国際公約によって定義されていない場合は、

適用される法及び本約款に従って責任を負います。東方航空は、適用される法又は国際公約によって規定される条件及び責任制限に従って、東方航空が行った航空輸送の過程で生じたお客様の現実の損害（actual damages）に対してのみ責任を負い、適用される法又は国際公約によって規定されていない場合は、本約款の規定が適用されます。お客様のご旅行に関連する、東方航空以外の運送人の輸送責任は、当該輸送人の所在国の法及び当該運送人の輸送条件に拘束されます。

11.1.2 法令、政府の規制、要請を東方航空が遵守したことによる損害及びお客様がこれらを遵守しなかった場合に生じる損害に対し、東方航空は一切その責任を負いかねます。

11.1.3 お客様又は損害賠償請求者様側の責めに帰すべき事由が損害を発生させ又は損害の発生に寄与した場合、適用される法又は国際公約に基づき、東方航空の責任は、軽減されます。

11.1.4 東方航空は適用される法及び国際公約で定められた責任制

限の範囲内で、実損害（actual loss）を賠償する責任を負います。

いかなる場合においても、東方航空は、お客様（手荷物を含む）の間接的、懲罰的、懲戒的、又はその他の非補償的損害賠償の責任を負いません。

11.1.5 東方航空は、当社自身が履行した航空運送契約にのみ、損害賠償責任を負うものとします。適用される法で別段の定めがある場合を除き、東方航空は、東方航空以外の運送人のフライトにつき航空券を発行し又は手荷物を取り扱うときは、当該他の運送人の代理人としての地位を有するにとどまります。

11.1.6 本約款における東方航空に関連するいかなる責任及びその制限も、東方航空の代理人、従業員、代表者及び東方航空の航空機を使用するいかなる東方航空に属する者、代理人、従業員、代表者にも適用されます。東方航空と上記代理人、従業員、代表者及びその他の者が支払う補償・賠償額の総額は、東方航空が負担する責任の限度をに限られます。

11.1.7 本約款は、東方航空が、その責任を除外し又は制限する適用法又は国際公約によって利益を受けることを妨げません。

## 11.2 お客様の死傷事故について

11.2.1 航空機内、又はお客様が航空機を乗り降りする際に発生した事故又は事件によって、お客様の傷害又は死亡が起きた場合：国内航空輸送の場合、東方航空は「中華人民共和国民用航空法」及び関連する国内航空輸送運送人賠償責任制限の規定に従って、責任を負います。国際公約で定められた国際航空輸送の場合、東方航空は適用される国際公約に従って、責任を負います。ワルソー条約、ヘーグ議定書、モントリオール条約の適用範囲外の国際航空輸送の場合、東方航空は適用される法令に従って、責任を負います。ただし、お客様の年齢、精神又は輸送中の身体状況など東方航空の管理が及ばない事由が、お客様の傷害、死亡もしくは状況の悪化が生じさせ又はこれらに寄与した場合、東方航空はいかなる責任も負いません。

11.2.2 お客様以外の方が、お客様の死亡又は障害について賠償請求された場合で、お客様の故意、過失又は懈怠が損害を生じさせ又は損害の発生に寄与したことを東方航空が証明したときは、東方航空の責任は、故意、過失又は懈怠が損害を発生させ又は損害の発生に寄与した程度に応じて免除又は軽減されます。

### 11.3 手荷物の損害

11.3.1 お客様の手荷物の破損、紛失が手荷物本来の属性、品質、欠陥により生じた場合、東方航空は責任を負いません。

11.3.2 お客様の持込手荷物、又は座席を利用する手荷物に対する損害であって、東方航空の過失によらないものについて、東方航空は責任を負いません。

11.3.3 お客様が手荷物の価額を申告し、関連の追加費用を支払済みの場合、東方航空は申告価額の範囲内で責任を負います。手荷物の申告価格が、目的地到着時の実際の価格より高かった場合、補

償・賠償は実際の価格に基づきます。

11.3.4 東方航空は、お客様の手荷物又は中の物品によるお客様の負傷又はお客様の手荷物の損害について、責任を負いません。お客様の物品が、他者への傷害又は東方航空の物品に損害を与えた場合、お客様はすべての損害及び費用を東方航空又は当該他者に賠償しなければなりません。

11.3.5 受託手荷物の破損又は紛失を引き起こした事故又は事件が航空機内、又は受託手荷物が東方航空の管理下にある間に発生した場合の当該破損又は紛失から生じた損害：国内航空輸送の場合、東方航空は「中華人民共和国民用航空法」及び関連する国内航空輸送運送人賠償責任制限の規定に従って、責任を負います。国際公約で定められた国際航空輸送の場合、東方航空は適用される国際公約に従って、責任を負うものとします。ワルソー条約、ヘーグ議定書、モントリオール条約の適用範囲外の国際航空輸送の場合、東方航空は適用される法令に従って、責任を負います。

11.3.6 東方航空が本約款に従ってお客様の手荷物に対する責任を負う場合、東方航空は、以下の責任限度額の範囲内で、実損害（actual damage）に対する責任を負うものとします：国内航空輸送において、賠償額は、1kgあたり100人民元とし、手荷物の価額が上記の限度額を下回る場合は、当該実際の価額に基づいて賠償を行います。お客様の持込手荷物に対する賠償額は、3,000人民元を限度とします。国際航空輸送において、東方航空は、モントリオール条約、ハーグ議定書、又はワルソー条約に規定された責任限度額に従って、お客様の受託手荷物及び持込手荷物に対して責任を負います。ワルソー条約、ハーグ議定書、モントリオール条約の適用範囲外の国際航空輸送の場合、東方航空は適用される法令に従って、責任を負います。

11.3.7 手荷物の重量が、手荷物引換証に記載されていない場合、受託手荷物の総重量は、東方航空が規定する、対応するクラスに適用される無料手荷物許容量を超えていないものとみなされます。

11.3.8 東方航空は、手荷物として輸送することが禁止されている本約款第 7.1 条に記載された物品又は持込手荷物としてのみ輸送することができる本条件第 7.2.1 項に記載された物品の紛失、損壊もしくは没収、又は当該物品によって他の手荷物に生じた損害について、中国法及び国際公約に別段の定めがない限り、いかなる責任も負いません。

11.3.9 紛失した手荷物の弁償をする際、すでに頂いている超過手荷物料金は返金されますが、価額申告追加費用は返金されません。

11.3.10 お客様が異義なく受託手荷物を受け取った場合、受託手荷物は良好な状態で引き渡され、運送証明書に合致していることの一見した（prima facie）証拠となります。受託手荷物の破損が発覚した場合、お客様は破損が発覚した時点で直ちに東方航空に異議申し立てなければならず、異議申し立ては受託手荷物を受領した日から 7 日以内に行わなければなりません。受託手荷物の到着が遅れた場合、異議申し立ては受託手荷物を受領した日から 21 日以内に行

わなければなりません。

異議の申し立ては、上記の期間内に運送証明書に記載するか、別途書面にて行わなければなりません。東方航空が不正行為を行った場合を除き、上記の期間内に異議を申し立てなかったお客様は、東方航空に対して損害賠償請求訴訟を提起することはできません。

11.4 東方航空は、適用される法もしくは国際公約又は本約款の規定に従い、お客様又は手荷物の輸送遅延に生じた損害について、合理的な賠償を行います。ただし、東方航空が制御できなかったフライトの遅延による場合及び東方航空の従業員又は代理人が損失の発生を阻止するために、全ての合理的な対策を講じ又は対策を講じることができなかったことを東方航空が証明できる場合、遅延による賠償責任を負いません。フライトが遅延又は欠航した場合であって、お客様が適切な対策を講じなかったことにより損害が拡大した場合、当該拡大損失について東方航空は賠償いたしかねます。

## 第十二条 苦情相談窓口

12.1 中国のお客様は 95530 に、中国国外のお客様は +86 2120695530 をお願いいたします。

12.2 メールアドレス：customer@ceair.com

## 第十三条 定義

本約款における以下の用語について、別段の定めがある場合又は明示的に規定されている場合を除き、以下の通りです。

13.1 「東方航空」は、中国東方航空股份有限公司の略称です。航空会社コード：MU

13.2 「お客様」とは、乗務員を除く、航空券などの証票に記載され、東方航空の同意の下に航空機で運送される方をいいます。

**13.3** 「国内航空輸送」は「国内輸送」と略し、旅客航空輸送契約に従ってなされる、お客様の出発地、乗り継ぎ地及び目的地がすべて中華人民共和国境内になる航空輸送（地域輸送を除く）を指します。

**13.4** 「国際航空輸送」は「国際輸送」と略し、お客様が締結した航空輸送契約書によってなされる、輸送中に中断、乗り継ぎの有無に関わらず、輸送の出発地、到着地、又は乗り継ぎ地の何れかが中華人民共和国境内にない輸送を指します。

**13.5** 「地域輸送」とは、中国の領土内で特殊な地域に関連する航空輸送のことを指します。香港特別行政区、マカオ特別行政区及び台湾地域が含まれます。

**13.6** 「公約」とは、本件の輸送に適用される：

1929年10月12日、ワルソーで締結された「国際航空輸送についてのある規則の統一に関する条約」（以下、「ワルソー条約」といいます）、

1955年9月28日、ヘーグで締結された「千九百二十九年十月十二日にワルソーで署名された国際航空運送についてのある規則の統一に関する条約を改正する議定書」（以下、「ヘーグ議定書」といいます）、

1999年5月28日、モントリオールで締結された「国際航空運送についてのある規則の統一に関する条約」（以下、「モントリオール条約」といいます）を指します。

**13.7** 「運送人」とは、営利目的で民用の航空機でお客様及び手荷物を運送する公共航空運送企業のことを言います。

**13.8** 「契約運送人」とは、自社の航空券及び航空券番号を用いてお客様と航空運送契約を締結する航空会社をいいます。

**13.9** 「実際の運送人」とは、契約運送人から依頼され、関連の運送を実行する運送人をいいます。

**13.10** 「フライト」とは、指定された航空路線、日時における航空機の飛行をいいます。

**13.11** 「乗り継ぎ便」とは、同一の運送契約に記載されている2つ以上のフライトをいいます。

**13.12** 「コードシェア便」とは、合意に基づき東方航空が自社の会社コードを他の航空会社のフライトに使用する便、又は複数の航空会社が一つのフライトに各自の便名を利用して運航するフライトのことを指します。

**13.13** 「チケット/航空券」とは、航空運送契約が締結されたこと及びその運送条件について合意したことを示す暫定的な証憑として、東方航空又はその指定代理人により発行又は受領される書面をいい、紙の航空券とeチケットが含まれます。

**13.14** 「搭乗用片」とは、紙の航空券の一部分で、「搭乗できる」旨明記している用片をいい、eチケットの場合は航空運送会社のデータベースに表示及び記録されるフライト情報であって、用片に明記されたお客様が用片に明記された区間でのフライトに搭乗する権利があることを示すものをいいます。

**13.15** 「座席クラス」とは、機内の座席レイアウトによるサービスの区分であり、ファーストクラス、プレミアムビジネスクラス、ビジネスクラス、プレミアムエコノミークラス、エコノミークラスを含みます。

**13.16** 「座席ランク」とは、航空券に記載されている座席のランクのことをいいます。

**13.17** 「運賃規則」とは、東方航空が公表した運賃、費用及び利用条件をいいます。

**13.18** 「運賃」とは、運送人が民用航空機を使ってお客様を出発地の空港から到着地の空港までの航空運送サービスを提供する価格を指します。国の規定に基づき徴収される税金と燃油サーチャージは含まれません。

**13.19** 「通常運賃」とは、運賃適用期間内のとある座席クラスに対する最も高い大人運賃をいい、対象クラスの児童運賃及び乳幼児運賃も含意します。

**13.20** 「特殊運賃」とは、通常運賃以外で、利用制限があるその他運賃をいいます。

**13.21** 「有効な身分証明書」とは、お客様がチケット購入時及び搭乗時に呈示する政府機関によって定められたお客様の身分を証明する有効な文書をいいます。

国内輸送については、住民身分証、香港、マカオ及び台湾の居住許可証、規則に基づき利用できる有効なパスポート、軍官証、義務兵証、警官証、武警士兵証、16歳未満の未成年者の戸籍証明書を含みますが、これらに限定されません。

国際輸送又は地域輸送については、有効なパスポート（査証）、香港、マカオ及び台湾居住者の旅行証明書、船員手帳などの証明書を含みますが、これらに限定されません。

**13.22** 「有効な旅行証明書」とは、有効な身分証明書及び関連する国又は地域の法律、規則、命令、要求又は他の規定によって出境、入境、通過、健康及びその他の目的で要求される他の文書をいいます。

す。

**13.23** 「座席予約」とは、お客様が予約したクラス又は手荷物の重量、容積の予約をいいます（具体的な座席番号は含みません）。

**13.24** 「発券」とは、当該運送人のチケットと航空券番号でお客様と航空運送契約を締結することを指します。

**13.25** 「航空運送 e チケット旅程表」とは、東方航空又はその販売代理人がお客様に提供する e チケット購入証明書のことであり、旅程に関する詳細情報も記載されています。

**13.26** 「東方航空販売代理人」とは、適用される法律に基づき設立され、東方航空と販売代理契約を締結し、東方航空の代理で、当該契約に定められた公共航空運送販売事業に従事する企業をいいます。

**13.27** 「東方航空の規定」は、本約款以外に、航空券の特殊運賃や運賃等に関する規則を含む、東方航空がお客様及び手荷物の運送のために公表した航空券発行日現在有効の各種規定をいいます。

**13.28** 「日」とは、営業日ではなく暦日を指し、1週間には7日間が含まれます。ただし、航空券の有効期限を決定するにあたっては、航空券の発行日及び旅行を開始した日のいずれも算入しないものとし、お客様に通知する場合には、通知日は算入しないものとします。

**13.29** 「お客様の都合による変更」とは、お客様がご自身の都合で予約を変更することをいいます。

**13.30** 「お客様の都合以外による変更」とは、東方航空による欠航、遅延、早発、旅程航路又はクラスの変更その他の元のフライトを運行できないことが理由で、予約を変更することをいいます。

**13.31** 「お客様の都合による取消（払い戻し）」とは、お客様がご自身の都合で払い戻しを請求した場合の払い戻しをいいます。

**13.32** 「お客様の都合以外による取消（払い戻し）」とは、東方航空が、欠航、遅延、早発、旅程又はクラスの変更その他の元のフライトを運行できないことが理由で、払い戻しをすることをいいます。

す。

**13.33** 「振り替え」とは、航空券に記載されている運送人の変更をいいます。

**13.34** 「東方航空の都合」とは、メンテナンス、フライト調整、乗務員の調整など、東方航空内部の管理が原因であることをいいます。

**13.35** 「東方航空以外の都合」とは、天気、緊急事態、航空交通管制、保安検査、お客様など、東方航空内部の管理以外が原因であることをいいます。

**13.36** 「経由地」とは、東方航空が事前に同意した、出発地と目的地の間にお客様が意図的に設ける、旅を中断する地点をいいます。

**13.37** 「乗り継ぎ地」とは、出発地及び目的地以外で、予定に従い途中で停まる場所をいいます。

**13.38** 「搭乗手続き終了時間」とは、東方航空で定められた、お客様が搭乗手続きを行う最も遅い時間をいいます。

**13.39** 「無連絡キャンセル」とは、お客様が定められた時間内にチェックインできなかった、又は身分証明書が規定に適合していなかったため、搭乗できなかったことをいいます。

**13.40** 「乗り遅れ」とは、お客様がチェックイン手続き完了後、又は乗り継ぎの際、指定されたフライトに搭乗できなかったことをいいます。

**13.41** 「乗り間違い」とは、お客様が航空券に記載されたフライトとは異なるフライトに搭乗したことをいいます。

**13.42** 「乗り継ぎ失敗」とは、お客様が予約された乗り継ぎ便に、運送契約に基づく前のフライトの遅延やキャンセルによって、次のフライトに乗り継げなかったことをいいます。

**13.43** 「X歳以上」とは、出生日から、グレゴリオ暦に基づく年、月、日により算出された年齢であります。

**13.44** 「児童」とは、運送開始日時時点で2歳を迎えているが未だ12歳を迎えていないお客様をいいます。

**13.45** 「成人の同伴がないお子様」とは、お客様が5歳以上、12歳未満であり、かつ、同じ座席クラスにおいて、18歳以上で民事行為能力及び同伴能力を持つお客様が同伴していない状況を指します。

**13.46** 「乳幼児」とは、運送開始日時時点で14日の誕生日を迎えているが未だ2歳を迎えていないお客様をいいます。

**13.47** 「手荷物」とは、運送人が運送を同意した、お客様の物品をいい、受託手荷物及び持込手荷物の両方を含みます。

**13.48** 「受託手荷物」とは、お客様が東方航空に委託した荷物かつ、運送証明書が発効された荷物を指します。

**13.49** 「持込手荷物」とは、お客様自身が保管する手荷物をいいます。

**13.50** 「無料手荷物許容量」とは、東方航空が定めたお客様が無料で受託できる手荷物の許容量をいいます。

**13.51** 「手荷物切符」とは、航空券の一部分又は航空券と一体と

なった、運送人が受託手荷物の条件及び運送契約の暫定的な証拠として発行するものをいいます。

**13.52** 「障害者サポート設備」とは、障害者の視聴や交流、行動をサポートする関連設備をいいます。

**13.53** 「小動物」とは、家庭で飼育されている猫や犬に限るお客様が受託した小型動物をいいます。

**13.54** 「不可抗力」とは、予見、回避又は克服することができず、あらゆる合理的な手段を講じてもその結果を回避することができない客観的状況をいいます。

**13.55** 「オーバーブッキング」とは、運送人が、空席が生じることを避けるため実際の座席数よりも多めに予約を受け付けることをいいます。

**13.56** 「フレックストラベラー」とは、運送人が提供する対価を受け入れ、予定済みの座席を放棄するお客様を指します。

**13.57** 「予定出発時刻」とは、フライトスケジュール管理機関が

許可した離陸時刻を指します。

**13.58** 「予定到着時刻」とは、フライトスケジュール管理機関が許可した着陸時刻を指します。

**13.59** 「フライトの繰り上がり」とは、フライトの予定出発時刻が航空券に記載された時刻より早まる状況を指します。

**13.60** 「フライト出発遅延」とは、フライトが実際に出発した時刻が、予定出発時刻より 15 分超遅れる状況を指します。

**13.61** 「フライト到着遅延」とは、フライトが実際に到着した時刻（on-block time）が、予定到着時刻より 15 分超遅れる状況を指します。

**13.62** 「フライト取消」とは、予定されていたフライトが実際の又は予想される遅延で中止したことをいいます。

## 第十四条 発効及び変更

### 14.1 発効期日

本約款は2024年12月31日より発効し、2024年9月20日に実施された「中国東方航空股份有限公司のお客様及び手荷物の国内運送約款」は同時に廃止いたします。

## 14.2 変更と修正

14.2.1 東方航空は、中国民用航空局の定める手続に従い、事前通知なしで本約款を修正することができます。ただし、この修正内容は修正前に航空券を購入したお客様の運送には適用されません。

14.2.2 東方航空の代理人、従業員又は代表者は、本約款のいかなる規定を修正することも、これに違反することもできません。