

東方航空国内線チケットのお客様都合によるキャンセル（払い戻し）及び変更に関する実施規則

一、適用条件

（一）本規則は 2024 年 12 月 31 日又はこの日以降に販売された、2024 年 12 月 31 日又はこの日以降に出発する国内線の航空券に適用されます。この日より前に販売された航空券は、元の利用条件と関連規定が適用されます。

（二）本規則は、F/U/J/C/D/Q/I/W/P/Y/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/G/Z/H のクラスで発券された東方航空の国内線フライト（コードシェア便を含みます）の航空券に適用されます。

（三）航空券に明記されたその他制限事項を除き、本規則が適用されます。

二、座席の予約と発券

（一）座席の予約と発券は、予約システムの座席予約履歴と発券タイムフレームに従います。

（二）実際の運賃は、各クラスごとに提示され、具体的な価格、運賃種類は予約システムで表示された内容に従います。

（三）F/U/J/W/Y クラスはオープンチケットを発券することができます。その他クラスは、オープンチケットを発券することはできません。オープンチケットをお持ちのお客様は、一回目の座席確認が航空券有効期限内だった場合、変更手数料が無料になり、座席が確定した場合、新しいフライトと当初のオープンチケットの差額のみ請求されます。一回目の座席確認後、お客様自身に変更を申し出

た場合、本規則の第四条に従って行うものとします。

三、航空券の有効期限

航空券に他の規定がある場合を除いて、全区間未搭乗の航空券の有効期限は、購入時又は再発券された翌日 00:00 から 1 年間です。一部搭乗済みの航空券の有効期限は、旅程の最初の区間を開始した日の翌日 00:00 から 1 年間です。

四、お客様都合による変更（キャリア/フライト/日付/クラス/旅程を変更）

（一）変更手数料の計算

1. フライト又は日付をお客様都合により変更されるお客様の出発予定時刻は、最終変更後の航空券に記載されている各フライト区間の出発時刻を基準とし、変更手数料は、予約システムで予約をキャンセルした時刻に応じて計算されます。変更によって生じた航空券の差額と変更手数料は、国内線の自動変更に関する TRI の指示フィードバックに従って計算をします。TRI の指示が無効だった場合、本規則の付表「東方航空国内線運賃の適用条件一覧」に基づき計算されます。

2. 変更手数料は小数点以下を四捨五入します。

3. お客様都合による払い戻しの場合、既にお支払いいただいた変更手数料は返金できません。

（二）お客様都合によるフライト又は日付の変更

お客様都合でフライト又は日付を変更するものの、キャビンクラスは変更しない場合、運賃は再計算されます。運賃、租税及び燃油サーチャージに差額があった場合、変更手数料と一緒に請求させていただきます。

（三）お客様都合によるキャビンクラスの変更

1. キャビンクラスをアップグレードする場合

(1) 航空券のフライト及び日付は変更せず、キャビンクラスのみアップグレードされる場合、変更後に適用されるキャビンクラスと航空券の差額が請求されます。アップ

グレード後の差額がゼロ以下の場合、ゼロとして計算されます。

(2) フライト又は日付が変更された場合、運賃は再計算され、お支払いいただく必要がある運賃、租税、手数料、燃油サーチャージの差額及び変更手数料と一緒に請求させていただきます。

(3) クラスがアップグレードされた後に航空券を再度変更する場合、新しいクラスの運賃規定が適用されます。

2. キャビンクラスをダウングレードする場合

(1) もし新しいクラスの運賃が元のクラスの運賃より低い又は同じである場合、お客様都合での払い戻しを行い、チケットを再購入することができます。また、運賃の差額を払い戻すことなく航空券を交換することもできます。もしフライト又は日付を変更する場合、変更手数料が発生します。再発券後のダウングレード区間の運賃は、元のクラスの運賃と同じです。お客様都合による変更、払い戻し及び振替は、ダウングレード後の運賃規則が適用されます。

(2) もし変更後のクラスの運賃が、元のクラスの運賃より高い場合、航空券は任意で払い戻され、新しい航空券を購入することになります。

(四) お客様都合による航空会社の変更（振り替え）

1. F/U/J/W/Y クラス運賃は、お客様都合による変更の規定に従って変更手数料を請求した後、お客様都合による航空会社の変更をすることができます（「航空会社の変更（振り替え）不可」と記載されている航空券は除きます）。もし変更後の航空会社の運賃が東方航空の元の運賃より高い場合、差額を請求し、お客様都合による変更の規定に従い変更手数料を請求した後に、航空会社を変更することができます。もし変更後の航空会社の運賃が東方航空の元の運賃より低い場合、差額は返金されず、お客様都合による変更の規定に従い変更手数料を請求し、航空会社を変更

いたします。

2. C/D/Q/I/P/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/G/Z/H クラス運賃は、お客様都合による航空会社の変更ができません。お客様がご自身の都合による航空会社の変更を申請した場合、変更前に、割引された運賃と東方航空の正規の運賃との差額及び変更手数料をお支払いいただく必要があります。

3. その他の振替契約又はエクスプレス・サービスの場合は、そこに明記されている任意の振替に関する条件が適用されるものとします。

五、お客様都合による払い戻し

(一) 払戻手数料の計算

1. お客様都合で航空券をキャンセルする場合の出発予定時刻は、最終変更後の航空券に記載された各区間の出発日時を基準とし、払戻手数料は予約システムで予約がキャンセルされた日時に応じて計算されます。払戻手数料の料金基準は本規則の付表「東方航空国内線運賃の適用条件一覧」をご確認ください。

2. 払戻手数料は小数点以下を四捨五入します。

3. お客様都合による払い戻しの場合、既にお支払いいただいた変更手数料は返金ができかねます。

(二) 払戻金額の計算

1. 全区間未搭乗の航空券については、払戻手数料を差し引いた後で、残りの運賃、租税及び燃油サーチャージを返金いたしますが、既に頂いている変更手数料は返金されません。

2. 一部搭乗済みの航空券については、ご搭乗区間に対して別途お支払いいただいた運賃、租税、燃油サーチャージ及び払戻手数料を差し引いた残額をお客様に払い戻しいたします。既に頂いている変更手数料は返金されません。

3. 別途ご購入されたご搭乗区間の運賃が全旅程運賃以上の場合、未搭乗区間の運賃は払い戻しいたしません。

未搭乗区間の租税及び燃油サーチャージのみ返金されますが、既に頂いている変更手数料は返金されません。

4. 払戻不可又は払戻残高なしと記載されている航空券については、払戻可能な租税及び燃油サーチャージは別途払戻可能であり、また、払戻手数料はかかりません。既に支払済みの変更手数料は返金されません。

(三)Hクラスの乗り継ぎ便(基本運賃がHTR、SUPH03A、SUPH00Aの航空券)の未搭乗区間の代金は返金されません。ただし、未搭乗区間の租税及び燃油サーチャージは返金されます。

(四)往復(RT)割引が適用された航空券については、全区間が未搭乗だった場合、航空券の代金から該当するクラスの払戻手数料を差し引き、残高を返金します。もし航空券の一部が搭乗済みの場合、航空券の代金から搭乗済み区間に該当するクラスの片道運賃と、未搭乗区間に該当するクラスの払戻手数料を差し引き、残高を返金します。

(五)アップグレードやその他の理由で差額が補填された後に航空券が払い戻される場合には、当初の航空券の規定が適用され、未搭乗区間の差額全額が払い戻されます。

六、特別旅客への割引

(一)障害革命軍人及び任務中に負傷した警察官は、航空券購入時に中華人民共和国の障害革命軍人の証明書又は中華人民共和国の人民警察障害年金の証明書を提示することで、大人の通常運賃(F/U/J/W/Y)の50%の割引を受けることができます。お客様都合による変更や払い戻しによる手数料は無料となります。

(二)児童のお客様は通常の大入運賃(F/U/J/W/Y)の50%の割引を受けることができます。お客様都合による払い戻しや変更については、F/U/J/W/Yクラスの大人の航空券の規定が適用されます。

(三)乳幼児のお客様は、東方航空が別途座席を用意しない場合、通常の大入運賃(F/U/J/W/Y)の10%をお支払い

いただきます。乳幼児のお客様が別途座席をご利用する場合は、児童運賃で航空券を購入していただきます。18歳以上の大人お一人につき乳幼児2名様まで一緒にご搭乗いただけます。大人が2名以上の乳幼児のお客様をお連れの場合、乳幼児1名につき児童運賃が必要になります。座席は東方航空がご用意いたします。座席を使わない乳幼児については、お客様都合による払い戻しや変更には手数料がかかります。

(四) 上記(一)、(二)及び(三)以外の特殊運賃航空券を購入する障害革命軍人、任務中に障害を負った警察官、児童及び乳幼児には、特殊運賃航空券の規則又は東方航空の規則が適用されます。

七、団体客に関する規定

団体客用航空券を購入されたお客様は、発券元にお問い合わせください。

八、その他の規定

(一) 航空券の各区間は連続して使用する必要があります。もし連続して使用しない場合、東方航空のフライトには、「中国東方航空股份有限公司の旅客、手荷物の運送条件」が適用されます。

(二) 本規則は「中国東方航空股份有限公司の旅客、手荷物の運送条件」の不可分な一部とみなされ、本規則が優先的に適用されます。本規則で明記されていない事項、及び特別な状況下にあるお客様がお客様都合以外による変更、振替、払い戻し及びその他のサービスをする場合については、東方航空は「中国東方航空股份有限公司の旅客、手荷物の運送条件」及び公式サイトに掲載された通知及び告知に従うものとします。

(三) 販売部門はクラスに対応する価格の原則を厳守するものとします。

(四) 販売部門は、航空券の販売を標準化し、割引チケットの使用に関連する条件をお客様に説明した上で、全

ての規則に厳格に従ってチケットを販売及び発行しなければなりません。

（五）往復及び乗り継ぎ便のクラスは同じである必要がありません。利用条件は対応する各クラスの規定に従う必要があります。

付表：

東方航空国内線運賃の適用条件一覧

キャ ビン クラス	OPEN	お客様 都合に よる 振り替 え	お客様都合による変更					お客様都合による払い戻し				
			出発予定 時間の 30 日より前	出発予定時間 の 30 日前 (30 日を含む) から 出発予定時間 の 7 日より前	出発予定時間 の 7 日前 (7 日 を含む) から出 発予定時間の 48 時間より前	出発予定時間 の 48 時間前 (48 時間を含 む) から出発予 定時間の 4 時 間より前	出発予定時間 の 4 時間前 (4 時間を含む) か ら出発後	出発予定 時間の 30 日より前	出発予定時間 の 30 日前 (30 日を含む) か ら出発予定時 間の 7 日より 前	出発予定時間 の 7 日前 (7 日 を含む) から出 発予定時間の 48 時間より前	出発予定時間 の 48 時間前 (48 時間を含 む) から出発予 定時間の 4 時 間より前	出発予定時間 の 4 時間前 (4 時間を含む) か ら出発後
F	可	可	無料	無料	無料	5%	5%	無料	無料	5%	5%	10%
U			無料	無料	無料	5%	5%	無料	無料	5%	5%	10%
J	可	可	無料	無料	無料	5%	5%	無料	無料	5%	5%	10%
C	不可	不可	無料	無料	10%	10%	15%	無料	5%	10%	15%	20%
D			無料	無料	10%	10%	15%	無料	5%	10%	15%	20%
Q			無料	無料	10%	10%	15%	無料	5%	10%	15%	20%

I			無料	無料	10%	10%	15%	無料	5%	10%	15%	20%
W	可	可	無料	無料	5%	5%	10%	無料	無料	5%	10%	15%
P	不可	不可	無料	無料	10%	15%	20%	無料	10%	15%	25%	30%
Y	可	可	無料	無料	5%	5%	10%	無料	無料	5%	10%	15%
B	不可	不可	無料	無料	5%	5%	10%	無料	無料	5%	10%	15%
M			無料	無料	10%	15%	20%	無料	10%	15%	25%	30%
E			無料	無料	10%	15%	20%	無料	10%	15%	25%	30%
K			無料	無料	15%	25%	35%	無料	10%	20%	35%	45%
L			無料	無料	15%	25%	35%	無料	10%	20%	35%	45%
N			無料	無料	15%	25%	35%	無料	10%	20%	35%	45%
R			無料	5%	20%	45%	55%	無料	20%	30%	65%	70%
S			無料	5%	20%	45%	55%	無料	20%	30%	65%	70%
V			無料	5%	30%	50%	60%	無料	20%	40%	70%	75%
T			無料	5%	30%	50%	60%	無料	20%	40%	70%	75%
G			無料	5%	30%	50%	60%	無料	20%	40%	70%	75%
Z			無料	5%	30%	50%	60%	無料	20%	40%	70%	75%
H			無料	5%	30%	50%	60%	無料	20%	40%	70%	75%

ご留意事項：

1. 本適用条件表は 2024 年 12 月 31 日及びその日以降に販売された、2024 年 12 月 31 日及びその日以降出発の国内線のチケットに適用されます。
2. チケットに明記されたその他制限事項を除き、これらの本規定が適用されます。
3. 「出発予定時間の 30 日前」とは 30×24 時間、すなわち 720 時間です。「出発予定時間の 7 日前」とは 7×24 時間、すなわち 168 時間です。「出発予定時間の 30 日前」、「出発予定時間の 7 日前」、「出発予定時間の 48 時間前」及び「出発予定時間の 4 時間前」は 1 分単位で計算されます。例えば 2025 年 2 月 8 日 12:10 出発予定のフライトの場合、その「出発予定時間の 30 日前」とは 2025 年 1 月 9 日 12:10 まで、「出発予定時間の 7 日前」とは 2025 年 2 月 1 日 12:10 まで、「出発予定時間の 48 時間前」とは 2025 年 2 月 6 日 12:10 まで、「出発予定時間の 4 時間前」とは 2025 年 2 月 8 日 8:10 までのことです。