

# 上海航空国際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、適用範囲

1. 本規則は2024年12月31日から施行され、上海航空の国際線の航空券に適用されます。
2. 特殊な航空券の変更及び払い戻しは、関連する商品の規則の規定に従います。特殊な航空券の変更及び払い戻しに適用される規則が本規則と一致しない場合、関連する商品の規則が優先されます。
3. 本規則は「上海航空有限公司のお客様、手荷物の運送約款」の一部を構成するものとします。

## 二、一般規定

1. 国際線の航空券の変更及び払戻手数料は、変更や払い戻し手続きが行われた時によって、計算されます。特別規定がある場合、当該規定が優先されます。
2. 別途特別規定がない場合、本規則が優先されます。本規則で規定されていない事項については、公式ウェブサイトに掲載されている「上海航空有限公司のお客様、手荷物の運送約款」に従うものとします。

## 三、お客様都合による払い戻し

1. お客様都合による払い戻しの返金は、2つに分けて計算

されます。一つ目は、運賃と燃油サーチャージの返金で、二つ目は政府に代わって徴収した租税及び手数料の返金です。

1.1 運賃と燃油サーチャージの返金額 = (支払済みの運賃と燃油サーチャージ) - (ご搭乗済みの区間の再計算された運賃と燃油サーチャージ) - (払い戻し不可の運賃と燃油サーチャージ) - (払戻手数料)

1.2 租税及び手数料の返金 = (支払済みの租税及び手数料) - (ご搭乗済み区間の再計算された租税及び手数料) - (政府の規制により返金不可と定められた租税及び手数料)

2. 運賃が返金不可の場合、燃油サーチャージも返金できません。

3. 運賃と燃油サーチャージの返金額がゼロ又はマイナスだった場合、お客様は差額を支払っていただく必要はありません。上海航空は未搭乗区間の租税及び手数料（政府の規制で返金不可と定められた租税及び手数料は除きます）を返金いたします。未搭乗区間の燃油サーチャージは返金されません。

4. 一部の特殊運賃の燃油サーチャージは返金されません。運賃に適用される特殊運賃規則に従って手続きが行われます。

5. もし航空券に複数の払戻手数料が適用される場合、当該

区間がご搭乗済みか否かに関わらず、上海航空は、金額が一番高い払戻手数料のみを請求いたします。

6. 払戻申請前に、お客様都合により変更された航空券の支払済みの変更手数料は返金されません。

7. 座席を利用しない乳幼児のお客様の航空券については、払戻手数料は無料です。

8. 複数の区間にまたがる国際線の航空券で、一部区間を搭乗後の払い戻しについては、ご搭乗済みの運賃、燃油サーチャージと租税が再計算され、控除されます。国際線料金の専門性と複雑性を考慮し、同じクラスと区間でも組み合わせによって運賃、燃油サーチャージ及び租税が異なる場合がございます。ご搭乗済みの運賃、燃油サーチャージ及び租税は、弊社が最終的に計算した結果に従うこととします。

ご購入いただいた往復航空券の往路が利用済みの場合、ご搭乗済み部分の運賃、燃油サーチャージ及び租税の合計金額が、支払済みの往復分の運賃、燃油サーチャージ及び租税の合計金額の半分を超える可能性がありますのでご注意ください。

#### **四、お客様都合による変更**

1. 未搭乗の航空券は、変更日を販売日として、往復運賃を再計算し、ご搭乗済みの航空券は、当初の航空券が発券さ

れた日を販売日として往復運賃を再計算します。

2. 航空券が変更された場合、座席予約前の航空券（オープン区間）であっても、全ての支払い済みの運賃、燃油サーチャージ及び租税が再計算されます。

2.1 変更後の新しい航空券の代金が、当初の航空券の代金より高い場合、両者の差額が請求されます。また、当初の航空券の規則に従って、変更手数料も請求されます。

2.2 変更後の新しい航空券の代金が、当初の航空券の代金より低い場合：

2.2.1 同じキャビンの同じクラスに変更する場合、お客様都合による払い戻しを行い、新しく航空券を購入することもできます。また、当初の航空券の運賃より価格が低い新しい航空券の運賃に変更し、再発券することもできます。ただし、この場合は、航空券の差額は返金されず、当初の航空券の規則に従い、変更手数料のみ請求されます。再発券後に再び変更又は払い戻しする場合は、新しい運賃で計算され、新しい運賃と当初の運賃の差額は返金されません。

2.2.2 同じキャビンの違うクラスに変更する場合、お客様都合による払い戻しを行い、新しい航空券を購入する必要があります。

2.2.3 異なるキャビンに変更する場合（例えば、ファース

トクラスから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、エコノミークラスに変更、又はエコノミークラスからプレミアムエコノミークラス、ビジネスクラス、プレミアムビジネスクラスに変更等のキャビンを変更することを含みます)、お客様都合による払い戻しを行い、新しい航空券を購入する必要があります。

2.2.4 2.2.2 項と 2.2.3 項に記載された状況において、お客様都合による払い戻しができない場合、当初の運賃以上の新しい航空運賃の他クラスに変更することもできます。

3. 変更する度に変更手数料が請求されます。変更により手数料が異なる複数のフライト区間の再計算が必要となる場合、計算グループ内で変更があった運賃カテゴリー又はフライト区間から最も高い変更手数料が請求されるものとしてします。

4. 座席を利用しない乳幼児のお客様の航空券については、変更手数料はかかりません。

5. 運賃以外の燃油サーチャージ並びに租税及び手数料は実際の旅程に基づき計算されます。もし変更後の新しい航空券の燃油サーチャージ及び租税が、当初の航空券の燃油サーチャージ及び租税より高い場合、両者の差額が請求されます。もし新しい航空券の燃油サーチャージ及び租税が、当初の航空券の燃油サーチャージ及び租税より低い場合、

差額分を運賃の差額及び変更手数料と相殺することができます。