

## 동방항공 항공편 초과 판매 서비스 방안

### 一、초과 판매 조치 원칙

동방항공은 항공 운송 자원을 최대한 활용하고 자원 낭비를 피하기 위하여 정교한 예측을 통해 상황에 따라 좌석 낭비가 발생하기 쉬운 항공편에 대해 적절한 초과 판매를 진행합니다. 동방항공은 노선, 항공편 횟수, 시간 및 연결 항공편 등 상황을 충분히 고려하여 항공편 초과 판매 비율을 합리적으로 통제해 최대한 초과 판매로 인한 여객의 탑승이 거절되는 상황을 방지하고자 합니다.

### 二、정보 공지 및 자발적 탑승 포기 여객 모집 절차

동방항공 항공편 초과 판매로 인해 실제 탑승 여객 수가 탑승 가능 좌석 수보다 많은 경우, 동방항공은 탑승구역에 관련 항공편의 <항공편 초과 판매 공지(航班超售告知書)>, <자발적 탑승 포기 여객 모집 공지(征尋自願者告知書)>를 붙이거나 전화, 문자 또는 현장 문의 등의 방식으로 여객에게 항공편 초과 판매 현황, 운송인 배상방안 및 여객이 누릴 수 있는 권리를 고지합니다. 또한 동방항공은 이 경우 좌석 등급 변경, 항공편 또는 항로 변경, 또는 기타 항공사로 변경 또는 환불을 자발적으로 원하는 여객을 구하거나 고객에게 배상을 실시합니다. 마지막으로 동방항공은 여객에게 관련 배상 및 서비스 기준을 알려드립니다.

### 三、우선 탑승 규정

동방항공 항공편의 초과 판매로 인해, 실제 탑승 여객 수가 탑승 가능 좌석 수를 초과하는 경우, 동방항공은 본 방안에서 규정된 상기 二. 자발적 탑승 포기 여객 모집 절차에 따라 먼저 후속 항공편에 자발적으로 탑승하거나 자발적으로 일정을 취소할 여객이 있는지 문의합니다. 만약 해당 항공편을 포기할 의사가 있는 여객의 수가 충분하지 않다면, 동방항공은 아래의 순서에 따라 여객을 탑승하게 한 후에 남은

여객의 탑승을 거부할 수 있습니다.

1. 국가 긴급 공무를 수행하는 여객.
2. 동방항공이 사전에 이미 안내한 특수 서비스 수요가 있는 여객(노약자, 환자, 장애인, 임산부 및 성인 비동반 소아) 및 그 여객들의 동반자.
3. 퍼스트석, 럭셔리 비즈니스석, 비즈니스석 여객.
4. 동방만리행 플래티넘 카드, 골드 카드 및 스카이팀 엘리트 플러스 회원 여객.
5. 동방항공 연결 항공편을 예약했거나 환승 연결 시간이 짧은 여객.
6. 동방만리행 실버 카드 및 기타 스카이팀 엘리트 회원 여객.
7. 특별한 지원이 필요하거나 긴급상황이 발생한 여객.

#### 四、초과 판매 배상 및 관련 서비스 기준

자발적 탑승 포기 여객 또는 탑승이 거부된 여객이 여정을 계속하고자 할 경우, 동방항공은 그 여객에게 해당 좌석이 있는 가장 빠른 항공편을 배치하며 원래 항공편의 항공권 운임 수준, 항공 노선 거리 및 지연된 시간에 따라 본 조 제 3 항 규정에 의거하여 합리적인 배상을 제공합니다.

##### 1. 초과 판매 배상 방법

현금(전자결제 포함) 배상 가능

##### 2. 초과 판매 배상 조건

다음의 모든 조건이 충족되면, 자발적 탑승 포기 여객 및 탑승이 거부된 여객은 초과 판매에 대한 배상을 받을 수 있습니다.

2.1 여객이 좌석 예약 시스템에서 이미 항공편을 예약하였을 것 (상용 여객 마일리지 포인트로 교환한 무료 항공권, 판매 인센티브 팀의 무료 항공권 또는 할인 항공권을 소지한 여객 포함)

2.2 여객이 각 공항이 규정한 탑승수속 마감시간 전에 탑승수속을 마치거나 또는 지정된 탑승수속 카운터에 도착하여 탑승수속을 진행 또는 진행 대기하였을 것.

2.3 여객이 유효한 여행 증명서를 소지하였을 것.

2.4 초과 판매 항공편의 모든 좌석이 더 이상 여객을 수용하지 못할 것.

2.5 여객이 <동방항공주식유한회사 여객, 수하물 운송약관>에 따라 운송 거부된 여객 또는 동방항공이 운송에 동의하지 않는 운송 제한 여객에 해당하지 않을 것.

### 3. 배상 기준

동방항공은 여객이 소지한 항공권 운임 수준, 항공 노선 거리 및 후속 항공편 변경 또는 기타 항공편 변경 대기 시간에 따라 일정한 형식의 경제적 배상을 제공합니다.

#### 3.1 비자발적 좌석 강등 배상 기준

좌석 등급	퍼스트석→럭셔리 비즈니스석/비즈니스석 럭셔리 비즈니스석/비즈니스석→ 이코노미석/슈퍼 이코노미석	퍼스트석→이코노미석/ 슈퍼 이코노미석
항공 노선	현금(CNY)	현금(CNY)
TC3 구내 국제(호주 제외)/홍콩, 마카오, 대만 지역	900	1200
유럽, 중동, 북미, 남아프리카, 호주	1600	2000
국내	400	500

비고: 표 내 항공 노선 구역은 IATA 항공 운송 업무지역을 참조합니다.

3.2 자발적 탑승 포기, 탑승이 거부된 데 대한 배상 기준(모두 상한선, 직접 적용이 아님)

도착 지연 시간	0~4 시간(포함)		4 시간 이상	
항공 노선	이코노미석/슈 퍼 이코노미석	럭셔리 비즈니스석/비	이코노미석/슈 퍼 이코노미석	럭셔리 비즈니스석/비

		즈니스석		즈니스석
	현금(CNY)	현금(CNY)	현금(CNY)	현금(CNY)
국내	400	600	500	750
홍콩, 마카오, 대만 지역	900	1350	1100	1650
TC3 구내 국제(호주 제외)	1100	1650	1500	2250
유럽, 중동, 북미, 남아프리카, 호주(미국 출발 및 유럽 출발 제외)	1800	2700	2200	3300

비고: 상기 표 내 시간은 실제 탑승 항공편의 도착 예상 시간부터 계산되며, 표 내 항공 노선 구역은 IATA 항공 운송 업무지역에 따른 것입니다.

3.3 항공편 초과 판매 탑승거부가 발생한 현지 법률 및 법규상 다른 규정이 있을 경우에는 해당 법률 및 법규가 적용됩니다.

#### 4. 배상 통화 종류

이 방안에 따라 동방항공이 지불하는 현금은 항공편의 초과 판매 및 탑승 거부가 발생한 국가 및 지역의 통화로 지급됩니다.

#### 五、탑승 거부당한 여객의 후속 서비스

동방항공은 본 방안에 따른 자발적 탑승 포기 여객 및 탑승이 거부된 여객을 위하여 다음과 같은 서비스를 제공합니다.

1. 아래의 순서에 따라, 시간상으로 가장 가까운 이용 가능한 항공편으로 여객을 우선 배정합니다.

- 1.1 당사의 같은 항공 노선의 기타 직항 항공편으로 변경.
- 1.2 당사의 기타 비직항 항공편으로 변경.
- 1.3 조건에 부합되면, 타사의 같은 항공 노선의 직항 항공편으로 변경.
- 1.4 조건에 부합되면, 타사의 비직항 항공편으로 변경.
2. 항공편 변경 대기 기간 중 식사시간에 여객에게 무료 식사와 음료 제공.
3. 배정된 항공편의 예정 출발 시간이 기존 실제 출발 시간을 4 시간 이상 초과하거나 기존 실제 출발 시간의 익일에 해당하는 경우, 여객에게 무료 숙박과 교통 제공.
4. 상기 각 조건에 부합되면, 비자발적 항공 구간 변경으로 처리될 수 있습니다.
5. 조건에 부합되는 경우, 비자발적 환불로 처리될 수 있습니다.
6. 여객의 요구에 따라 <항공편 초과 판매 증명서>를 제공합니다.

## 六、시행과 수정

1. 본 방안은 2024년 12월 31일부터 시행됩니다.
2. 본 방안은 <중국동방항공주식유한회사의 여객, 수하물 운송약관>의 구성 부분이며, 본 방안의 내용과 <중국동방항공주식유한회사의 여객, 수하물 운송약관>의 내용이 충돌하는 경우, 본 방안의 내용이 우선적으로 적용됩니다. 이 방안에 규정되지 않은 사항은 <중국동방항공주식유한회사의 여객, 수하물 운송약관>에 따라 시행됩니다.