

상하이항공유한회사 여객, 수하물 운송약관

2026년 1월 버전

목차

제 1 조 총칙.....	1
제 2 조 적용 범위	2
제 3 조 항공권 판매.....	4
제 4 조 항공권의 변경 및 환불	11
제 5 조 탑승.....	17
제 6 조 운송 거부 및 제한.....	25
제 7 조 수하물 운송	33
제 8 조 항공편 초과 판매.....	54
제 9 조 항공편 지연, 취소, 비상 착륙	56
제 10 조 부가 서비스	59
제 11 조 손해 배상 책임	61
제 12 조 여객 민원	67
제 13 조 정의.....	67
제 14 조 시행과 수정	76

제 1 조 총칙

1.1 개요

항공 운송에서 운송인과 여객 간의 권리와 의무 관계를 명확히 하기 위해 상하이항공유한회사는 상하이항공유한회사(이하 "상하이항공")의 여객 운송 계약의 일부로 <여객, 수하물 운송약관>(이하 "본 약관")을 제정하였습니다.

1.2 제정 근거

본 약관은 <중화인민공화국 민간항공법>, <중화인민공화국 소비자권의 보호법>, <중화인민공화국 전자상거래법>, <공공 항공 운송 여객 서비스 관리 규정>, <대형 항공기 공공 항공 운송 운송인 운항 적격 심사 규칙>, <민간 항공기 운항 감항성 관리 규정>, <민간 항공 위험물 운송 관리 규정> 등 관련 법률 및 법규에 의거하여 제정되었습니다.

1.3 법규의 적용 우선 순위

본 약관의 성립, 효력, 해석, 이행 및 분쟁 해결 등 계약과 관련된 모든 사항은 중화인민공화국이 체결하거나 가입한 국제 협약을 포함한 중화인민공화국 법률에 따릅니다.

본 약관의 조항이 해당 법률 및 국제 협약과 저촉되는 경우, 해당 법률 및 국제 협약의 내용이 우선적으로 적용됩니다.

본 약관의 임의조항이 해당 법률 및 국제 협약과 저촉되어 무효로 판단되는 경우, 본 약관의 나머지 조항은 여전히 유효합니다.

1.4 언어 버전

본 약관은 중국어로 작성된 후 외국어 버전으로 번역되었습니다. 중국어 버전과 외국어 버전이 일치하지 않을 경우, 중국어 버전을 기준으로 합니다.

1.5 기타 규정

본 약관에 포함된 각 조항의 제목은 단지 편의를 위한 것이며 해당 조항의 내용을 해석하는 데에 사용되지 않습니다.

제 2 조 적용 범위

2.1 기본 원칙

2.1.1 본 약관의 2.1.3, 2.2, 2.3 항에서 따로 규정한 것을 제외하고, 본 약관은 상하이항공이 민간 항공기로 여객 및 수하물을 운송하고 요금을 부과하는 항공 운송에 적용됩니다. 본 약관은 상하이항공과 여객 운송 계약의 일부를 구성하고, 쌍방의 권리, 의무 및 책임은 본 약관의 제약을 받습니다.

2.1.2 본 약관에 나열한 내용이 수시로 변화하는 점을 감안하여, 상하이항공은 별도로 <상하이항공 국내 항공권 자발적 환불 및 자발적 변경 시행 세칙>, <상하이항공 국제 항공권 자발적 환불 및 자발적 변경 시행 세칙>, <상하이항공 항공편 초과 판매 서비스 방안>을 제정하였으며, 이는 모두 본 약관의 일부로 간주됩니다. 상기 각 규정들의 내용이 본 약관의 내용과 충돌하는 경우, 해당 규정의 내용이 우선적으로 적용됩니다.

2.1.3 무료 및 특별 운임 운송의 경우 해당 특별 운임 규정이 적용되며, 해당 특별 운임 규정이 없거나 특별 운임 규정에서 규정하지 않는 경우에만 본 약관의 일부 또는 전부가 적용됩니다.

2.2 전세기 운송

상하이항공의 전세기 계약에 따라 제공되는 운송에 대하여는, 전세기 계약과 전세기 항공권의 약관이 우선적으로 적용되며, 전세기 계약과 전세기 항공권의 약관에 규정이 없는 내용에 관하여는, 본 약관의 일부 또는 전부 내용이 적용됩니다.

2.3 코드셰어

본 약관은 다른 운송인이 실제로 운항하는 상하이항공 코드셰어 항공편에도 적용됩니다. 실제 운송인의 운송 약관 내용 또는 운송 조항은 본 약관의 내용과 차이가 있을 수 있습니다. 본 약관의 제 3 조, 제 4 조를 제외하고, 실제 운송인과 체결한 약관의 내용은 코드셰어 항공편을 운행함에 있어서 본 약관의 일부로 간주됩니다. 실제 운송인과 체결한 약관의 내용과 본 약관의 내용이 충돌하는 경우, 실제 운송인과 체결한 약관의 내용이 우선적으로 적용됩니다.

상하이항공과 코드셰어 항공편 실제 운송인의 약관과 본 약관의 조항 사이에는 차이가 존재할 수 있습니다. 탑승 규정, 운송 거부 및 운송 제한 규정, 수하물 운송 규정, 항공편 초과 판매 규정, 항공편 지연, 취소, 비상 착륙 규정 등에 관하여 차이가 있을 수 있으나 이에 국한되지는 않습니다.

2.4 연속 운송

상하이항공 및 기타 운송인이 한 개 계약 또는 연속 항공권 번호에 근거하여 이행하는 운송은 분할할 수 없는 운송으로 간주되며, 법률상 특별 규정이 있는 경우를 제외하고 항공권에 명시된 각 운송인이 여객에 대한 운송책임은 개별적인 운송약관의 내용에 따라 발생합니다.

제 3 조 항공권 판매

3.1 기본 원칙

3.1.1 일반규정

3.1.1.1 항공권에서 상하이항공의 이름은 항공사의 두 글자 코드 'FM'로 약칭합니다. 상하이항공이 계약 운송인인 경우, 항공권 번호의 첫 세 자리는 상하이항공 항공권의 결제 코드 '781'입니다.

3.1.1.2 상하이항공의 항공권은 상하이항공과 여객 간의 항공 운송 계약 체결 및 운송 약관에 대한 합의에 관한 일차적 증거입니다. 별도 합의가 없는 한, 본 약관이 규정하는 상하이항공과 여객 사이의 권리의무 관계에 관한 내용은 단일 항공 운송 계약에만 적용되며, 다른 운송 계약에는 적용되지 않습니다. 여객이 두 개 이상의 항공 구간에 탑승하기 위해 수 개 또는 한 개의 항공권을 구매하면, 서로 다른 법적 효과가 발생합니다. 여객은 이를 충분히 이해하고 본인의 실제 상황에

맞게 선택하고 구매해야 합니다.

3.1.1.3 상하이항공은 항공권에 성명이 명시된 여객에게만 운송 서비스를 제공하며, 여객에게 유효한 신분 증명서를 제시할 것을 요구할 수 있습니다.

3.1.1.4 항공권은 양도할 수 없습니다.

3.1.1.5 각 탑승용 쿠폰 또는 전자 탑승용 쿠폰에는 항공 구간과 좌석 등급을 명시해야 하며 항공편 날짜가 확정되어 좌석 예약이 완료되어야만 상하이항공이 운송 서비스를 제공합니다. 좌석 예약을 완료하지 않은 탑승용 쿠폰 또는 전자 탑승용 쿠폰에 대해 상하이항공은 여객의 신청에 따라 해당 여객이 소지한 항공권의 운임 규칙과 신청한 항공편의 좌석 사용 가능 상황을 바탕으로 여객에게 좌석을 예약해 드립니다.

3.1.1.6 국내 구간이 포함된 국제, 지역 연결 항공편의 국내 구간 탑승용 쿠폰 또는 전자 탑승용 쿠폰은 국내 항공권으로 교환할 필요가 없이 직접 사용될 수 있습니다. 중국 본토 외 지역(홍콩, 마카오 특별행정구 및 대만 포함)에서 여객이 구매하였고 국제선 항공권으로서 발권된 순수 국내선 항공권은 사용 전에 국내선 항공권으로 교환됩니다.

3.1.2 항공권 유효기간

3.1.2.1 여객은 항공권의 유효 기간 내에 항공권에 명시된 모든 여정을 마쳐야 합니다.

3.1.2.2 별도 규정이 없는 한, 여객 항공권의 유효 기간은 첫

번째 여정 시작, 항공권 구매 또는 재발급 익일 0 시(포함)부터 유효기간 만료일 24 시(포함)까지로 계산됩니다.

(1) 항공권이 부분적으로 사용된 경우, 항공권의 유효기간은 첫 여행 익일 0 시(포함)부터 계산하여 1 년간 유효합니다. 추후 항공권의 변경 여부에 관계없이, 항공권 유효 기간의 시작일은 변경되지 않습니다.

(2) 항공권을 모두 사용하지 않은 경우:

a) 항공권의 유효기간은 항공권 구매 익일 0 시(포함)부터 계산하여 1 년간 유효합니다.

b) 여객이 항공권 변경을 신청하여 새로운 항공권 번호가 생성된 경우, 항공권의 유효기간은 신규 항공권 발행 익일 0 시(포함)부터 계산됩니다.

3.1.2.3 특별 운임 항공권의 유효 기간은 해당 특별 운임에 적용되는 운임 규정에 따라 계산됩니다.

3.1.3 항공권 사용

3.1.3.1 항공권의 사용순서

항공권 탑승용 쿠폰은 출발지를 시작으로 항공권에 명시되어 있는 일정에 따라 순서대로 사용해야 합니다. 순서에 따라 사용하지 않은 탑승용 쿠폰에 대하여 상하이항공은 운송을 거부하며, 본 약관 4.2.3 항에 따라 자발적 환불로 처리할 수 있습니다.

3.1.3.2 오픈티켓(Open Ticket) 항공권

여객이 구매한 항공권이 오픈티켓(Open Ticket) 항공권인 경우, 여객은 여행의 필요와 항공편의 이용 가능한 좌석 상황에 따라 좌석 예약을 진행할 수 있습니다. 오픈티켓(Open Ticket) 항공권 첫 확정 시의 경우, 이용 약관과 운송 계약이 허용하는 범위 내에서 변경 수수료가 면제됩니다. 좌석이 확정된 후 신규 항공편과 기존 오픈티켓(Open Ticket) 항공권 사이의 운임, 세금 및 유류할증료 차액이 추가로 부과됩니다. 확정 후 재변경 또는 기확정 내용의 변경은 항공권 이용 약관에 따라 처리됩니다.

3.1.4 항공 운송 전자 항공권 여정표

3.1.4.1 항공 운송 전자 항공권 여정표는 결산 증빙의 일종입니다. 여객이 전자 항공권을 구매하려는 경우, 늦어도 해당 항공권의 마지막 항공 구간 이용 후 28 일 이내에 종이로 된 항공 운송 전자 항공권 여정표가 출력되어야 하고, 재발급된 항공권은 늦어도 항공권 교환 후 28 일 이내에 출력되어야 하며, 전자 영수증(항공 운송 전자 항공권 여정표)은 항공권의 마지막 항공 구간 이용 후 180 일 이내까지 발급됩니다. 종이 항공 운송 전자 항공권 여정표와 전자 영수증(항공 운송 전자 항공권 여정표)은 중복 발급되지 않습니다.

3.1.4.2 이미 출력된 종이 항공 운송 전자 항공권 여정표가 분실된 경우, 분실된 여정표는 <항공운송 전자 항공권 여정표 관리에 관한 고시>에 따라 재발행 되지 않습니다. 항공권 환불 시 종이로 출력된 항공 운송 전자 항공권 여정표는 회수되는 바,

여객께서는 안전하게 보관하시기 바랍니다.

3.2 운임 및 세금

3.2.1 적용 운임

3.2.1.1 운임이란 출발지 공항에서 목적지 공항까지의 항공 운송 서비스 가격을 말하며, 공항 구역 내, 터미널 사이, 공항과 공항 사이, 또는 공항과 시내 사이의 지상 운송 서비스 요금과 세금 및 유류할증료 등은 운임에 포함되지 않습니다.

3.2.1.2 운임은 여객이 항공권을 구매한 시점의 지정 항공편에 적용되는 가격을 말합니다. 상하이항공이 항공권 발권 후 운임을 조정할 경우, 여객이 이미 구매한 항공권의 운임은 변동되지 않습니다.

3.2.1.3 항공권 운임이 다른 항공권에는 각기 다른 변경 및 환불 제한 조항이 적용되므로, 여객은 본인의 필요에 따라 운임 유형을 선택하고 항공권 변경 또는 환불 시 해당 규칙을 준수해야 합니다.

3.2.2 운임 결제

3.2.2.1 여객은 본인이 소재하고 있는 국가의 통화로 상하이항공이 규정한 결제 방법을 통해 운임을 지불해야 합니다. 상하이항공과 여객 사이에 달리 합의가 없는 한 운임은 현금으로 지불되어야 합니다.

3.2.2.2 수령한 항공권의 운임이 적용 운임과 일치하지 않거나

운임의 계산에 착오가 있는 경우, 여객이 부족한 금액을 보충 지불하거나 상하이항공이 초과된 금액을 환불해야 합니다.

3.2.3 세금 및 요금

여객은 법률이 허용하는 한도 내에서 정부, 관련 당국 또는 공항 운영업체에서 부과하는 세금이나 수수료를 지불해야 하며, 이는 항공권에 각각 표시됩니다. 항공권 구매 시 상하이항공은 여객에게 항공권 운임에 포함되지 않은 세금과 비용을 알려드립니다.

3.3 좌석 예약 및 항공권 구매

3.3.1 일반 규정

3.3.1.1 여객은 상하이항공 공식 웹사이트, 모바일 웹사이트, 상하이항공 APP 모바일 클라이언트, 동방항공 서비스 핫라인, 상하이항공 항공권 판매소 또는 승인된 항공 판매 대리인 및 상하이항공이 인정하는 기타 경로를 통해 항공권을 구매하고 좌석을 예약할 수 있습니다.

3.3.1.2 여객이 좌석을 예약하고 항공권을 구매할 때, 여객의 유효한 신분증을 제공해야 하며, 이 신분증은 탑승 수속에서 사용되는 신분증과 동일해야 합니다.

3.3.1.3 여객이 상하이항공이 규정한 시간 내에 지불을 완료하지 못할 경우 상하이항공은 해당 좌석 예약을 취소할 수 있습니다.

3.3.1.4 좌석의 변경 또는 취소는 항공권의 운임 규정에 부합되어야 하고 변경 또는 취소신청은 상하이항공이 규정한

시간 내에 제출되어야 합니다. 항공권에 조건이 있는 경우, 여객이 예약 변경 또는 취소하면 해당 조건을 준수해야 합니다.

3.3.1.5 여객은 연결 항공편을 구매할 때 각 공항이 규정한 항공편의 최소 연결 시간을 이해하고 준수하여야 하며, 여객이 구매한 연결 항공편의 연결 시간이 최소 연결 시간보다 짧을 경우, 이로 인한 손실에 대해 상하이항공은 책임을 지지 않습니다.

3.3.1.6 상하이항공은 일부 운임의 항공권에 대해 조건을 설정하여, 해당 항공권을 구매한 여객의 항공권 변경, 환불, 항공사 변경 권리를 제한하거나 배제할 수 있습니다. 상하이항공은 여객에게 해당 항공권의 변경, 환불, 항공사 변경의 조건을 알려드립니다.

3.3.2 개인 정보 수집 및 사용

여객은 상하이항공에 제공한 개인 정보가 정확함을 확인하며 제공한 정보의 부정확성으로 인해 발생하는 모든 결과에 대해 책임을 집니다. 여객이 제공한 개인정보는 좌석 예약, 항공권 구매 및 관련 운송 서비스를 제공하는 것 등을 포함한 본 약관의 내용을 집행하는 데에 사용됩니다. 여객이 좌석 예약, 항공권 구매 신청을 제출함에 따라 상하이항공이 항공 운송 계약(본 약관 포함) 이행을 위해 여객의 개인정보를 보유하고 해당 정보를 상하이항공의 관련 부서, 기타 관련 운송인, 관련 서비스 제공자 또는 법적으로 인증된 기관 등에 전송할 수 있습니다. 상하이항공은 여객의 개인정보를 보호하기 위해 합리적이고 실행

가능한 모든 안전 관리 조치를 취할 것입니다. 여객은 상하이항공에 연락하여 당사의 개인정보 처리방침을 확인할 수 있습니다. 개인정보 처리방침은 본 약관에 포함되지 않습니다.

제 4 조 항공권의 변경 및 환불

4.1 항공권 변경

4.1.1 일반 규정

4.1.1.1 여객은 항공권 유효기간 내에 항공권 변경수속을 진행해야 합니다.

4.1.1.2 여객은 계약 항공사 또는 해당 항공권 판매 대리인과 연락하여 항공권 변경수속을 진행해야 합니다.

4.1.2 자발적 변경

4.1.2.1 자발적 변경이란 여객이 본인의 사유로 좌석 등급, 시간, 탑승 날짜 등의 변경을 요청하는 것을 말합니다. 상하이항공에 변경할 수 있는 항공편 또는 좌석이 여객이 지정한 시간 범위 내에 없을 경우, 여객은 본 약관 4.2.3 항에 근거하여 자발적 환불을 신청할 수 있습니다.

4.1.2.2 여객이 자발적으로 항공권을 변경하는 경우, 상하이항공 또는 상하이항공의 항공권판매 대리인은 해당 항공편에 이용 가능한 좌석이 있는 경우 이미 구매한 항공권에 해당하는 항공권 사용 조건에 따라 항공권을 변경할 수 있습니다. 여객은 변경으로 인한 변경 수수료, 운임, 세금 및 유류할증료 차액 등을

부담합니다.

4.1.3 비자발적인 변경

4.1.3.1 여객이 다음과 같은 사정으로 항공권을 변경해야 하는 경우, 상하이항공 및 상하이항공의 판매 대리인은 여객에 변경 수수료 부과 없이 한 번에 한하여 해당 항공권을 변경할 수 있습니다.

(1) 항공편의 출발 지연, 취소, 항공편 앞당김, 항공편 일정 변경, 물리적 좌석 강등 또는 운송인이 원래 항공편을 운송할 수 없는 경우.

(2) 여객이 탑승한 항공편이 항공권에 명시된 시간 내에 경유지에 도착하지 못하여, 여객이 실제 환승에 사용하는 시간이 각 지공항에서 규정한 최소 연결 시간보다 짧아지고, 이로 인하여 후속 연결 항공편을 놓치게 된 경우.

4.1.3.2 항공편의 비자발적인 날짜 및 항공편 변경 범위

(1) 상하이항공은 기존 항공편의 전후 3 일 이내에 여객이 허용하는 상하이항공 항공편으로 무료로 변경해야 합니다. 여객이 원래 항공편보다 3 일 이상 앞선 또는 이후 항공편으로 변경해야 하는 경우, 이는 본 약관 4.1.2 항에 따라 자발적 변경으로 처리됩니다. 기존 항공편 전후 3 일 내의 상하이항공 항공편에 좌석이 없을 경우, 가장 이른 상하이항공 항공편으로 무료로 변경할 수 있습니다. 무료 변경 횟수는 1 회로 제한됩니다.

(2) 상하이항공의 사유로 인하여 여객이 비자발적으로 항공권을

변경하는 경우, 상하이항공은 여객 및 관련 운송인의 동의를 얻은 후, 비자발적 항공사 변경을 진행하고, 여객을 목적지 또는 중간 기착지까지 운송할 수 있습니다.

4.1.3.3 본 약관 4.1.3.1 항에 명시된 원인으로 인해 여객에게 실제 제공되는 물리적 좌석 등급이 항공권에 명시된 물리적 좌석 등급보다 낮을 경우, 상하이항공은 여객에게 해당 운임 차액을 반환해 드립니다.

4.1.4 질병으로 인한 변경

여객이 본인 또는 동행자의 부상, 질병 및 기타 건강상의 이유로 항공권에 기재된 항공편 또는 날짜에 여행할 수 없을 경우, 여객은 상하이항공이 승인하는 증명자료에 근거하여, 항공권의 유효기간 내에 미사용 항공 구간에 대해 항공권 변경을 진행해야 하고, 이는 본 약관의 4.1.2 항에 따라 자발적 변경으로 처리되며, 이에 따른 변경 수수료는 면제됩니다.

4.2 항공권 환불

4.2.1 일반 규정

4.2.1.1 운임 규정에 상반되는 규정이 없는 한, 여객이 소지한 유효기간 내에 일부 또는 전체 항공편 구간을 사용하지 않은 상하이항공 항공권에 대해 상하이항공은 항공권에 명시된 운임 규정에 따라 환불 신청을 접수합니다. 여객은 반드시 항공권의 모든 미사용 항공 구간에 대해 하나의 환불 신청을 하여야 하며, 구간 별로 나누어 환불을 신청할 수 없습니다.

4.2.1.2 여객은 계약 운송인 또는 항공권 판매 대리인에게 연락하여 항공권의 환불을 진행해야 하고, 기존 항공권 구매 경로에서 환불 수속을 진행해야 합니다.

4.2.1.3 여객이 환불을 요청하는 항공권의 상태는 신청 당시 반드시 유효하고 사용 가능한 항공권이어야 합니다.

4.2.1.4 여객의 환불 요청은 늦어도 본 약관 3.1.2 항에 규정된 항공권의 유효기간이 만료된 후 1 개월 이내에 제출해야 하고, 기한이 지난 항공권은 환불 권리를 포기한 것으로 간주되며, 상하이항공은 미사용 항공권의 운임, 세금 및 유류할증료를 환불하지 않을 수 있습니다.

4.2.1.5 항공 운송 전자 항공권 여정표를 출력한 여객은 항공권 환불 시 이미 출력한 항공 운송 전자 항공권 여정표를 반환해야 합니다.

4.2.1.6 상하이항공은 요금을 기존 항공권의 결제 계좌로 우선적으로 환불하며, 특별한 사유로 결제 계좌로 환불할 수 없는 경우, 여객 본인 또는 본인이 승인하여 위탁 받은 사람에게 환불할 수 있습니다.

4.2.1.7 환불 시 여객은 항공권 구매 시 사용한 본인의 신분증 원본을 제시하여야 합니다. 여객이 타인에게 환불수속을 위임할 경우, 수임인은 상하이항공이 승인한 위임장, 항공권에 명시된 탑승자의 유효한 신분 증명서 원본 및 수임인의 유효한 신분 증명서 원본을 휴대해야 합니다.

4.2.1.8 상하이항공은 본 약관 4.2.1 항에 명시된 규정에 따라, 본 약관의 4.2.1.6 항 및 4.2.1.7 항을 만족하는 자에게 항공권 요금을 반환하는 것을 공식 환불로 간주하며, 해당 항공권 요금의 반환에 따라 상하이항공과 여객의 운송 계약 관계는 즉시 종료됩니다.

4.2.2 화폐

4.2.2.1 환불 절차는 원래 항공권 구매지 및 환불지 국가의 법률 및 기타 관련 규정을 준수해야 합니다. 상하이항공은 기존 항공권의 운임을 결제한 화폐로 우선적으로 환불해 드립니다. 단, 상하이항공은 원래 항공권 구매지 국가의 화폐 또는 환불지 국가의 화폐로 환불할 수도 있습니다.

4.2.2.2 여객은 환불 전후의 환율 변동으로 발생한 운임의 차액에 대해 상하이항공에 환불을 청구할 수 없습니다.

4.2.3 자발적 환불

4.2.3.1 자발적 환불이란 여객이 본인의 사유로 요청하는 환불입니다. 상하이항공 또는 상하이항공의 판매 대리인은 여객의 자발적 환불을 여객이 구매한 항공권에 해당하는 항공권 사용 조건에 따라 처리합니다.

4.2.3.2 여객이 항공편의 경유지에서 자발적으로 여행을 종료할 경우, 해당 항공편의 운임, 세금 및 유류할증료는 환불되지 않습니다.

4.2.4 비자발적 환불

4.2.4.1 여객이 다음과 같은 사유로 항공권을 환불해야 하는 경우,

상하이항공 및 상하이항공의 판매 대리인은 여객을 위해 비자발적 항공권 환불을 진행할 수 있고, 이에 대한 환불 수수료는 면제됩니다.

(1) 항공편의 출발 지연, 취소, 항공편 앞당김, 항공편 일정 변경, 물리적 좌석 강등 또는 운송인이 원래 항공편을 운송할 수 없는 경우.

(2) 여객이 탑승한 항공편이 항공권에 명시된 시간 내에 경유지에 도착하지 못하여, 여객이 실제 환승에 사용하는 시간이 해당 경유지 공항에서 규정한 최소 연결 시간보다 짧아, 후속 연결 항공편을 놓치게 된 경우.

4.2.4.2 항공권을 전혀 사용하지 않은 경우 모든 운임, 환불 가능한 세금 및 유류할증료를 환불하며, 이미 부과된 변경 수수료와 정부규정에 따른 환불 불가능한 세금을 환불하지 않습니다.

4.2.4.3 항공권을 일부 사용한 경우, 미사용한 항공 구간의 운임, 환불 가능한 세금 및 유류할증료는 환불되지만, 환불 금액은 원래 결제한 요금을 초과할 수 없으며, 이미 부과된 변경 수수료와 규정에 따른 환불 불가능한 세금은 환불되지 않습니다.

4.2.5 질병으로 인한 환불

여객이 본인 또는 동행자의 부상, 질병 및 기타 건강상의 이유로 항공권에 기재된 항공편 또는 날짜에 여행할 수 없을 경우, 여객은 상하이항공이 승인하는 증명자료를 제출할 수 있고,

항공권의 유효기간 내에 본 약관의 4.2.3 항에 따라 자발적 환불을 진행하며, 환불 수수료는 면제됩니다.

제 5 조 탑승

5.1 탑승 수속과 탑승

5.1.1 탑승 수속 진행

5.1.1.1 여객은 탑승 수속을 마감하기 전에 유효한 신분 증명서를 제시하여 항공권 확인, 수하물 위탁, 종이 또는 전자 탑승 증명서를 발급받아야 합니다. 제시된 신분 증명서는 항공권 구입 시 제공된 신분 증명서와 일치해야 합니다. 필요한 경우 상하이항공은 여객의 신분 증명서의 사본을 보관할 수 있습니다.

5.1.1.2 탑승 수속 마감 시간은 공항마다 다르기 때문에 여객은 비행기를 놓치는 상황을 방지하기 위해 각 공항의 탑승 수속 마감 시간에 관한 요구 사항을 이해하고 준수해야 합니다.

5.1.1.3 미탑승 여객

(1) 여객의 사유로 비행기를 놓친 후 후속 항공편으로 변경 또는 환불을 요청하는 경우, 상하이항공은 본 약관 4.1.2 항 또는 4.2.3 항에 따라, 여객을 위해 자발적 변경 또는 자발적 환불을 처리합니다.

(2) 상하이항공의 사유로 여객이 비행기를 놓친 후 후속 항공편으로 변경을 요청하는 경우, 상하이항공은 후속 항공편에 이용 가능한 좌석이 있을 시 해당 여객을 적극적으로 배치하고,

여객에게 비용을 부과하지 않습니다. 여객이 위의 배치를 받아들이지 않고 환불을 요청하는 경우, 본 약관의 4.2.4 항의 비자발적 항공권 환불 관련 규정에 따라 처리합니다.

5.1.2 검사

여객 및 여객의 수하물은 여객 탑승 전에 반드시 보안 검사를 거쳐야 합니다. 그러지 않을 경우 상하이항공은 해당 여객 또는 해당 여객의 수하물 운송을 거부할 수 있습니다.

검사 방법에는 기기 검사, 수동 검사, 구두 조사 및 지방 정부 또는 안전 검사 기관이 규정한 기타 검사 방법이 포함되지만 이에 국한되지 않으며, 검사 방법은 여객의 현장소재 여부, 동의 여부 및 여객의 검사 인지 여부와 관계없이 정부와 공항에서 전적으로 현재 상황을 바탕으로 결정합니다. 상하이항공은 상하이항공의 고의 또는 중대한 과실로 초래되었거나, 중국 법률 및 국제 협약에 달리 규정되지 않는 한, 이러한 검사로 인해 여객이 부상을 입거나, 물품이 파손되거나 분실되는 데 대해 책임지지 않습니다.

5.1.3 여행 입국/경과

5.1.3.1 여객은 출발지, 약속된 경유지에서 목적지까지 필요한 유효한 여행 증명서, 비자 또는 보건 및 전염병 예방 정책에 필요한 증명서를 스스로 취득해야 하며, 동시에 모든 해당 법률, 법규, 명령 및 여행 관련 규정을 이해하고 준수해야 합니다. 여객이 관련 규정을 준수하지 않아 비행기에 탑승하지 못하거나

목적지에 도착할 수 없는 경우, 이에 따른 책임과 손실은 여객이 부담합니다.

5.1.3.2 본 약관 5.1.3.1 항에서 요구되는 정보는 상하이항공 및 동방항공이 승인하는 대리인으로부터 여객에게 편의와 도움을 제공하기 위하여 제공되며 상하이항공은 이에 대해 책임을 지지 않습니다. 상하이항공은 여객이 본 약관 5.1.3.1 항에서 요구되는 서류 또는 비자를 취득하지 못하거나, 본 약관 5.1.3.1 에서 언급된 해당 법률, 법규, 명령 및 여행 규정을 준수하지 못함으로 인해 발생하는 결과에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

5.1.3.3 상하이항공이 정부의 명령에 따라 경과 또는 입국이 거부된 여객을 출발지 또는 기타 장소로 운송하는 경우, 이로 인해 발생한 모든 비용은 여객이 부담합니다. 입국 거부 지점 또는 송환 지점까지 운송하는 데 사용되는 비용이 이미 부과되었을 경우, 그 비용은 반환되지 않습니다.

5.1.3.4 여객이 관련 국가의 법률, 법규, 명령, 요구 사항 및 여행 조건을 준수하지 않거나 본 약관 5.1.3.1 항에서 요구되는 문서를 제공하지 못하여, 상하이항공이 지불 또는 저당금을 요구 받거나 비용을 부담하게 된 경우, 상하이항공은 여객에게 상하이항공이 이미 지불한 비용 또는 저당금과 이로 인해 발생한 모든 비용의 상환을 요구할 수 있습니다.

5.1.4 여객 탑승

5.1.4.1 일반 규정

각 항공편의 탑승구 마감 시간이 다르므로, 여객은 탑승 누락이 발생하지 않도록, 각 공항의 탑승구 마감 시간에 대한 요구 사항을 스스로 이해하고 준수해야 합니다.

5.1.4.2 탑승 누락

(1) 여객의 사유로 탑승이 누락되어 후속 항공편으로 해당 항공편의 변경 또는 환불을 요청하는 경우, 상하이항공은 본 약관 4.1.2 항 또는 4.2.3 항에 따라 이를 여객을 위해 자발적 변경 또는 자발적 환불로 처리합니다.

(2) 상하이항공의 사유로 인해 여객이 탑승하지 못한 경우, 상하이항공은 여객이 후속 항공편을 이용하도록 최대한 빨리 배치하거나, 본 약관 4.2.4 항 비자발적 환불의 관련 규정에 따라 처리합니다.

5.1.4.3 잘못 탑승

(1) 여객의 사유로 잘못 탑승했을 경우, 항공권 요금은 보충하거나 환불되지 않습니다. 상하이항공은 잘못 탑승한 여객을 위해, 해당 여객이 가장 빨리 탑승할 수 있고 이용 가능한 좌석이 있는 상하이항공의 항공편을 배치하여, 여객을 항공권에 기재된 목적지로 이동하도록 할 수 있습니다.

(2) 상하이항공의 사유로 여객이 잘못 탑승한 경우, 상하이항공은 제일 빨리 탑승할 수 있고 이용 가능한 좌석이 있는 상하이항공의 항공편을 배치하여, 여객을 항공권에 기재된 목적지로 이동하도록 합니다. 여객이 위의 배치를 받아들이지

않고 환불을 요청하는 경우, 본 약관의 4.2.4 항의 비자발적 항공권 환불 관련 규정에 따라 처리됩니다.

5.1.4.4 연결편 탑승 실패

연결 항공편 운송 시 상하이항공 사정으로 여객이 환승 지점에서 이미 예약한 연결 항공편을 탑승하지 못해 여행을 계속할 수 없는 경우, 상하이항공은 이전 항공편의 실제 운송인으로서 환승 지점에서 여객에게 적절한 배치를 제공해야 합니다.

5.2 기내 좌석 배정

5.2.1 여객에게 항공편의 좌석 등급에 맞는 좌석을 제공하는 것 외에 상하이항공은 여객이 동일한 좌석 등급 내의 좌석에 대한 요구 사항을 만족시키기 위해 최선을 다하여야 합니다. 그러나, 상하이항공은 여객이 요청하는 특정 좌석을 제공할 것을 보장하지 않습니다.

5.2.2 비행 안전을 보장하기 위해 상하이항공은 항공기 출구 및 기타 필요한 위치의 좌석을 지정할 권리가 있습니다.

5.2.3 운송 안전 또는 보안상의 이유로 상하이항공은 여객이 탑승 또는 착석 후일지라도 기내 좌석을 배정 또는 재배정 할 수 있습니다.

5.3 일정 중단

불가항력 및 여객의 갑작스러운 질병 또는 생명을 위협하는 경우를 제외하고, 여객은 항공기 문이 닫힌 후 여정을 중단할 수 없습니다. 이로 인해 여객이 기내 질서를 방해하는 경우 이로

인한 법적 책임은 여객이 부담합니다.

5.4 탑승 과정 중의 행위

5.4.1 불법 간섭 및 방해 행위

5.4.1.1 불법 간섭 행위란 민간 항공의 안전을 위협하는 행위 또는 이를 시도하는 행위를 의미합니다. 다음을 포함하되 이에 국한되지는 않습니다. 항공기 불법 납치, 사용 중인 항공기 파괴, 항공기 또는 공항에서 인질을 납치하는 행위. 항공기, 공항 또는 항공 시설에 강제로 침입하는 행위. 범죄 목적으로 무기 또는 위험한 장치 또는 물질을 항공기 또는 공항에 반입하는 행위. 사용 중인 항공기를 이용하여 타인을 사망 또는 중상에 이르게 하는, 또는 재산이나 환경에 심각한 피해를 입히는 행위, 비행 중이거나 지면에 있는 항공기, 공항 또는 민간 항공 시설에서 여객, 승무원, 지상 직원 또는 일반 대중의 안전을 위협하는 등 허위 정보를 유포하는 행위.

5.4.1.2 방해 행위란 민간 공항이나 항공기 기내에서 규정을 준수하지 않거나 공항 직원이나 승무원의 지시를 따르지 않음으로써 공항이나 항공기 기내의 질서를 어지럽히는 행위를 의미합니다. 항공기에서의 방해 행위에는 다음과 같은 내용이 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다.

- (1) 좌석 및 짐칸을 강제로 점유하는 행위.
- (2) 싸우거나 시비를 거는 행위.
- (3) 항공기 내 인원을 성추행하거나 성희롱하는 행위.

- (4) 음란물 및 기타 불법 인쇄물을 유포하는 행위.
- (5) 흡연(전자담배 포함) 및 불을 사용하는 행위.
- (6) 규정에 위반하여 휴대폰 또는 기타 사용이 금지된 전자기기를 사용하는 행위.
- (7) 구조용 물품 및 기타 항공기 시설 및 장비를 절도하거나, 고의적으로 파손하거나, 무단으로 이동하거나 또는 비상문을 강제로 여는 행위.
- (8) 항공기 안에서 공공물품 및 개인물품을 절도하는 행위.
- (9) 승무원의 직무 이행을 방해하거나 여객을 선동하여 승무원의 직무 수행을 방해하는 행위.
- (10) 기타 항공기 내 질서를 방해하는 행위.

5.4.1.3 여객이 기내에서 본 약관 5.4.1.1 항 또는 5.4.1.2 항에 나열된 행위를 한 경우, 상하이항공은 행위자에게 필요한 제지 및 제압 조치를 취하여 행위자가 유해한 행위를 중단하도록 하고, 상황이 심각하거나 항공기 운항 안전에 영향을 미치는 경우 해당 여객을 공안기관에 이송하여 법에 따라 처리하도록 합니다.

여객이 본 약관 5.4.1.1 항 및 5.4.1.2 항에 명시된 행위로 인해 상하이항공의 운송을 거부당한 경우, 해당 항공편의 운임, 세금 및 유류할증료는 환불되지 않습니다. 남은 미사용 항공편 구간은 본 약관 4.2.3 항 자발적 환불 및 4.1.2 항 자발적 변경의 규정에 따라 처리됩니다. 상하이항공은 해당 여객에 대한 법적 책임을 물을 수 있습니다.

5.4.1.4 여객이 본 약관의 5.4.1.1 항 또는 5.4.1.2 항에 나열된 행동을 하는 경우, 상하이항공은 해당 여객이 향후 상하이항공의 항공편을 이용하는 것을 제한할 수 있습니다. 상하이항공은 항공편 탑승이 제한된 여객의 항공권 구매를 금지할 수 있습니다. 만약 여객이 항공권을 구매했다면, 이는 본 약관 4.2.4 항의 비자발적 환불 규정에 따라 처리됩니다.

5.4.2 휴대용 전자기기의 사용 및 제한

5.4.2.1 비행 중 사용이 금지된 휴대용 전자기기는 셀룰러 이동 통신 기능을 끌 수 없는 휴대용 전자기기, 위성 전화, 무전기, 원격 제어 장난감 및 기타 원격 제어 장치가 있는 휴대용 전자기기 및 송신 출력이 100mW(포함) 이상인 무선 전송 기능을 포함하는 휴대용 전자기기를 포함하되 이에 국한되지 않습니다.

5.4.2.2 활주, 이륙 상승, 하강 착륙과 같은 중요한 비행 단계에서는 사용이 금지되지만, 중요한 비행 단계가 아닌 단계에서 사용이 허용되는 휴대용 전자기기란 지속 양압 호흡기(CPAP), 인증되지 않은 브랜드의 휴대용 산소 발생기(POC), 노트북을 포함하되 이에 국한되지 않습니다.

5.4.2.3 전구간 사용이 허용된 휴대용 전자기기는 다음을 포함하되 이에 국한되지는 않습니다.

- (1) 휴대용 녹음기, 보청기, 심장박동기, 전기면도기.
- (2) 인증된 브랜드의 휴대용 산소 발생기 등(사전 신청 및 상하이항공의 동의가 필요함).

(3) 휴대 전화, 전자북, PAD(비행 중에는 비행모드를 켜야 함, 즉 셀룰러 이동통신 기능을 꺼야 함).

5.4.2.4 기내에서 보조배터리를 사용하여 기기를 충전해서는 안 되며, 보조배터리는 기내에서 완전히 꺼야 합니다.

5.4.3 항공편 금연

상하이항공의 모든 항공편과 기내 모든 구역에서는 흡연(일반 담배, 전자 담배, 합성 흡연 장치 및 기타 형태의 흡연 포함)이 허용되지 않습니다.

5.4.4 알코올 음료 제한

상하이항공 항공편에서 제공하는 알코올 음료를 제외하고 여객은 기내에서 어떠한 알코올 음료도 섭취할 수 없습니다.

5.4.5 안전벨트

여객은 비행 전 과정에서 요구 사항 및 승무원의 지시에 따라 안전벨트를 착용해야 합니다.

5.4.6 촬영 제한

기내의 양호한 질서 유지, 비행 안전 확보, 초상권 보호를 위하여, 누구든지 타인(기타 여객, 승무원 등)의 동의 없이 타인과 관련된 사진이나 동영상을 촬영할 수 없습니다. 이로 인하여 발생한 불법적 간섭 또는 방해 행위는 본 약관 5.4.1.3 항에 따라 처리됩니다.

제 6 조 운송 거부 및 제한

6.1 운송 거부

6.1.1 비행의 안전을 보장하기 위해, 상하이항공은 합리적인 판단에 따라, 다음과 같은 상황 또는 유사한 상황이 발생하거나 발생할 가능성이 있는 경우, 항공 운송의 안전과 질서를 보장하기 위해 다음과 같은 여객의 운송을 거부할 수 있습니다.

6.1.1.1 출발지, 경유지, 목적지 또는 비행하여 경유하는 국가 또는 지역에 적용되는 법률, 법규, 명령 및 기타 규정을 위반하는 경우.

6.1.1.2 알코올 또는 약물의 영향을 포함하여 여객의 행동, 연령, 정신적 또는 신체적 상태가 항공 여행에 적합하지 않거나 자신이나 다른 사람 또는 재산에 위협이나 위해를 끼칠 수 있는 경우.

6.1.1.3 여객이 기타 여객 또는 승무원의 건강에 직접적인 위협이 되는 전염성 질병 또는 다른 여객에게 불편을 초래할 수 있는 특별한 악취 또는 특이한 피복 등을 앓고 있거나 앓고 있는 것으로 의심되는 경우.

6.1.1.4 여객이 상하이항공의 안전, 보안 및 공공보건에 관한 명령 또는 규정을 준수하지 않거나 또는 준수할 수 없는 경우.

6.1.1.5 여객이 안전검사를 거부한 경우.

6.1.1.6 여객이 기내의 금연 규정 또는 전자기기 사용규정을 준수하지 않은 경우.

6.1.1.7 여객이 승무원의 지시를 준수하지 않았거나 거부한 경우.

6.1.1.8 여객이 적용되는 요금, 세금 또는 지불해야 하는 비용 등을 지불하지 않은 경우.

6.1.1.9 여객이 유효한 신분증 및 유효한 여행 증명서를 제시하지 않았거나, 또는 후속 항공편을 제대로 정하지 않아 중도에 송환될 수 있는 경우.

6.1.1.10 여객의 수하물이 승무원이나 다른 여객들의 안전과 건강에 위협이 되거나 영향을 미칠 수 있는 경우.

6.1.1.11 여객이 유효한 항공권을 제시하지 못한 경우.

6.1.1.12 여객이 본 약관 제 5.4.1.4 항에 따라 탑승이 제한되는 경우.

6.1.1.13 법률 또는 본 약관에 규정된 기타 상황.

6.1.2 상하이항공은 여객이 의사가 발급한 항공 여행에 적합함을 증명할 수 있는 증명서를 소지하고 상하이항공의 동의를 얻어 생명 유지를 위한 특별 조치를 취한 경우를 제외하고, 다음 어느 하나의 질병을 앓는 여객의 운송을 거부할 수 있습니다.

6.1.2.1 심각한 심부전, 청색증 또는 심근경색(여행 전 6 주 이내에 심근경색이 발생한 적이 있음)과 같이 심각하거나 위급한 심장병 환자.

6.1.2.2. 심각한 중이염, 이후관 폐쇄증을 동반한 환자.

6.1.2.3 최근에 자발성 기흉을 앓은 환자, 또는 최근에 기흉 수술을 받은 신경계통 병증이 있는 환자.

6.1.2.4 종격동 종양, 특대 서혜부 탈장 및 장폐색 환자.

6.1.2.5 머리 손상으로 인해 두개강 내압이 증가한 환자 및 두개골 골절 환자.

6.1.2.6 하악골 골절로 인해 최근 금속선이 부착된 환자.

6.1.2.7 지난 30 일 이내에 소아마비를 앓았거나 골수성 소아마비를 앓은 적이 있는 환자.

6.1.2.8 심한 객혈, 토혈, 구토 또는 신음 증상이 있는 환자.

6.1.2.9 최근에 심각한 외상을 입었거나 중대한 외과수술을 진행하였고 상처가 아직 완전히 아물지 않은 환자.

6.1.2.10 질병이 있는 여객이 탑승 수속을 진행하거나, 탑승하는 과정에 갑자기 병세가 가중되거나 악화된 경우.

6.1.2.11 기타 탑승에 적합하지 않은 질병을 앓고 있거나, 신체 조건으로 인해 여행 중 여객이 전문적인 도움이 없이 스스로 처리할 수 없는 경우.

6.2 운송 제한

6.2.1 유아와 소아

6.2.1.1 출생 14 일 미만의 신생아와, 출생 90 일 미만의 미숙아는 운송할 수 없습니다.

6.2.1.2 실제 운송 시작일 기준 이미 생후 14 일이 된 유아 여객 및 만 5 세 미만의 소아 여객의 탑승시 물리적 좌석이 동일하고 완전한 민사 행위 능력을 갖춘 성인이 동반되어야 합니다. 성인 여객 1 인당 최대 2 명의 유아 여객 또는 만 5 세 미만의 소아 여객 3 명(1 명의 유아 여객 포함)을 동반하여 탑승할 수 있습니다.

여객이 유아 여객 2 명을 동반할 때, 그 중 유아 1 명은 성인 여객이 품에 안아야 하고 유아 안전벨트를 착용해야 합니다. 다른 유아 1 명은 반드시 단독으로 좌석을 점유해야 합니다. 좌석을 단독으로 점유하는 유아는 여객이 자체적으로 준비하고 항공 당국이 승인한 항공 전용 소아(유아) 제한 장치에 위치되어야 합니다.

6.2.1.3 실제 운송 시작일 기준, 만 5 세 이상이나 만 12 세 미만인 소아 여객이 단독으로 탑승하는 경우, 상하이항공에 성인 비동반 소아의 탑승 수속을 신청해야 하며, 상하이항공의 동의를 얻은 경우에만 항공권을 구매할 수 있습니다. 소아가 성인과 함께 여행하지만 서로 다른 물리적 좌석을 탑승하는 경우, 해당 소아는 성인 비동반 소아로 간주되며 성인 비동반 소아에 관한 서비스를 신청해야 합니다.

6.2.1.4 18 세 미만 여객은 혼자 유아 또는 소아를 동반할 수 없습니다.

6.2.2 임산부 여객

6.2.2.1 항공기 내 환경의 변화와 원인불명의 공중 흔들림이 임산부에게 악영향을 미칠 수 있으니 임산부이신 분들은 출발 전에 의사와 상의하여 탑승에 적합한지 확인할 것을 당부드립니다.

6.2.2.2 임산부 여객은 임산부 보건 수첩(카드) 또는 임신 사실 증명 또는 의사 서명(날인)과 날인을 거친 임신주기 증명, B 형

초음파 검사 등 검사서류 또는 병원의 전자 검사 보고서를 제공해야 하며, 상하이항공의 동의를 거친 경우에만 탑승할 수 있습니다.

6.2.2.3 실제 여행 기간 중 임신 32~36 주 사이에 있는 여객은 항공권을 구매할 때 여행 전 72 시간 이내에 병원에서 날인하고 병원 의사가 서명한 여행 허가를 위한 건강진단서를 탑승 시 제공하는 데 동의하여야 합니다.

6.2.2.4 실제 탑승 시 임신 기간이 36 주 이상이거나 출산 예정일이 4 주(포함) 이내인 임산부 여객, 출산 예정일이 임박하였으나 정확한 날짜를 확정할 수 없으며 이미 태아가 여러 명임을 알고 있거나 또는 분만 합병증이 예상되는 임산부 여객, 유산 전조증상이 있는 임산부 여객, 출산 후 7 일 미만인 여객에 대해 상하이항공은 운송을 거부할 수 있습니다.

6.2.3 질병이 있는 여객

6.2.3.1 항공 운송은 질병을 앓고 있는 여객의 생명과 건강에 다음과 같은 악영향을 미칠 수 있습니다.

(1) 항공기 내 저기압은 장기를 팽창시켜, 장기의 압박, 폐색 또는 장기 기능 장애로 인한 질식을 유발할 수 있습니다.

(2) 항공기 내의 산소 부족은 혈관경련과 보상을 야기하여 혈전 탈락, 색전증, 빈혈성경색, 수종 및 출혈을 일으킬 수 있습니다.

(3) 항공기 내 환경의 변화와 불확실한 공중 흔들림으로 인해, 수술 후 합병증 또는 장기 출혈을 유발할 수 있습니다.

(4) 밀폐된 환경의 항공기 내에서 폐쇄 공간 증후군 환자는 불안과 공포를 느낄 수 있습니다.

질병을 앓고 있는 여객, 특히 수술 후 여객은 출발 전에 의사와 상의하여 탑승에 적합한지 확인할 것을 당부 드립니다.

6.2.3.2 본 약관에 나열된 상하이항공이 운송을 거부할 권리가 있는 경우를 제외하고, 기타 질병을 앓고 있는 여객은 항공권을 구매할 때 <특수 여객 탑승 신청서>를 작성하고, 상하이항공이 요구하는 기타 자료를 제공해야 하며, 질병 상황을 사실대로 진술하고, 여행 전 48 시간 이내의 진단증명서를 제출하는 데 동의해야 하며, <중국동방항공 주식유한회사 위험 고지 확인서>에 서명해야 합니다. 상하이항공은 해당 여객의 탑승 적합 여부를 평가하여, 운송 여부를 결정할 것입니다.

6.2.3.3 간단한 미용 수술 후 회복이 원만하고 항공 여행에 적합한 여객(쌍꺼풀 수술 등), 소형 외상 수술(낭종 배수술, 팔다리 피부 봉합 등), 단일 사지골절 및 회복이 원만하고 항공 여행에 적합한 여객은 사전에 신청하지 않았거나 또는 진단서를 제공할 수 없는 경우, <중국동방항공 주식유한회사 위험 고지 확인서>에 서명한 후 탑승할 수 있습니다.

6.2.4 스트레처 여객

6.2.4.1 본 약관에 나열된 상하이항공이 운송을 거부할 권리가 있는 경우를 제외하고, 상하이항공은 출발지 공항과 목적지 공항 모두에서 스트레처 여객의 탑승 능력을 갖춘 직항편의 스트레처

여객의 항공권 구매, 탑승 신청을 수락할 수 있지만, 여객은 항공권을 구매할 때 <특수 여객 탑승 신청서>를 작성하고, 상하이항공이 요구하는 기타 자료를 제공해야 하며, 질병 상황을 사실대로 진술하고, 여행 전 48 시간 이내의 진단증명서를 제출하는 데 동의해야 하며, <중국동방항공 주식유한회사 위험 고지 확인서>에 서명해야 합니다. 상하이항공은 해당 여객의 탑승 적합 여부를 평가하여, 운송 여부를 결정할 것입니다.

6.2.4.2 국내선 직항 항공편의 스트레처 여객은 48 시간 전에 스트레처 운송을 신청해야 하며, 국제선 또는 지역 직항 항공편의 경우 72 시간 전에 신청해야 합니다.

6.2.4.3 스트레처 여객은 신원 및 직업 증명을 제시할 수 있는 구급대원 또는 성인 여객 최소 1 명이 동반해야 합니다.

6.2.5 본 약관의 6.2.3~6.2.4 항에서 언급한 진단증명서란 2 급(포함) 이상의 병원(해외 진료소, 의료센터, 병원 포함)이 여객의 질병 상태 및 진단 결과를 기재하는 것을 말하며, 국내 병원에서 발급하는 증명서의 경우, 반드시 병원의 날인과 의사의 서명이 있어야 하며, 해외 병원 또는 진료소에서 발급하는 증명서의 경우, 의사의 서명만 있으면 됩니다.

6.2.6 본 약관의 6.2.1~6.2.4 항에 나열된 여객은, 이미 항공권을 소지하고 있더라도 상하이항공 및 관련 운송인의 규정을 준수하는 전제 하에, 상하이항공 및 관련 운송인의 사전 동의와 필요한 조치를 취한 후에만 운송할 수 있습니다. 여객이

탑승(탑승 수속 진행 포함)할 때, 상하이항공은 여객의 당일 신체 상황과 실제 항공편 운항 상황을 종합적으로 평가하여, 운송 여부를 결정할 권리가 있습니다.

6.3 운송 거부 후 항공권 조치

6.3.1 본 약관의 6.1.2, 6.2.3 항에 따라 여객의 운송이 거부된 경우, 조건이 충족되는 전제 하에, 본 약관의 4.1.3 항에 따라 자발적 변경으로 처리되거나 또는 본 약관의 4.2.4 항에 따라 자발적 항공권 환불 규정에 따라 처리됩니다.

6.3.2 본 약관에 따로 규정되지 않은 한, 기타 운송을 거부당한 여객은 본 약관 4.1.2 항의 자발적 변경 또는 본 약관 4.2.3 항의 자발적 환불 규정에 따라 처리됩니다.

6.4 여행 위험 및 책임

여객은 비행 중 갑작스러운 질병의 가능한 위험과 책임에 대해 이해해야 합니다. 본인에게 비행기에 탑승하기에 적합하지 않은 상황이 있거나 또는 상하이항공에 관련 증명서를 제출해야 탑승할 수 있는 상황이 있는 것을 알면서도, 은폐, 사기 또는 잘못된 유도 등의 방법으로 본 약관의 내용을 위반하고 항공권을 구매하여 탑승한 여객에 대해, 상하이항공은 탑승 후 발생한 신체적 영향에 대해 책임을 지지 않으며, 여객에게 법적 책임을 물을 수 있습니다.

제 7 조 수하물 운송

7.1 수하물로 운송하지 못하는 물품

여객은 본 조항의 물품을 수하물에 넣거나 또는 기내로 휴대하여 반입해서는 안 됩니다. 그러지 않을 경우 상하이항공은 운송 서비스 제공을 거부할 수 있습니다.

7.1.1 위험물. <민간항공 위험물 운송 관리 규정>에 부합하는 위험물과 상하이항공에서 여객이 위탁 수하물 또는 휴대 수하물로 휴대할 수 있도록 허가한 위험물을 제외하고, 여객이 위험물을 휴대하고 탑승하는 것은 허용되지 않습니다. 위험물에는 불꽃, 폭죽, 탄약, 리튬 배터리 또는 불꽃 물질을 포함한 밀폐성 가방, 비닐, 상자 등 폭발물, 액화 가스, 최루 가스, 후추 스프레이 등 인화성 가스, 비인화성 무독 가스, 유독 가스 등 가스, 또는 알코올, 페인트 등 인화성 액체, 성냥, 마그네슘 파우더, 백린, 황린 등 가연성 고체, 자연발화되기 쉬운 물질과 물에 노출되면 가연성 가스를 방출하기 쉬운 물질, 표백 파우더, 과산화수소, 과산화초산 등 산화성 물질과 유기 과산화물, 생페인트, 유독성 농약, 헤로인, 바이러스 샘플 등 독성 물질과 감염성 물질, 방사성 동위원소, 방사성 화학 시약 등 방사성 물질, 산, 알칼리, 젖은 건전지, 수은 등 부식성 물질, 위협적이거나 자극적인 물질, 항공기를 오염시키기 쉬운 물품, 제조업체에서 회수하는 안전 결함이 있는 리튬 배터리 등 환경 유해 물질을 포함한 기타 위험 물질 및 물품을 포함합니다.

7.1.2 국가에서 규제하는 도구. 예를 들면 도검류, 무기, 경찰용

무기 및 기타 국가 규정에 따라 통제되는 도구(경찰봉, 군용 또는 경찰용 비수, 총검, 전기 충격기, 방위기, 쇠뇌, 비수, 삼각 나이퍼, 기계 가공용 삼각 스크레이퍼, 자체 잠금 장치가 있는 칼 및 비수 모양이지만 길이가 비수를 초과하는 외날 칼, 양날 칼 및 기타 유사한 외날, 양날, 삼각 나이퍼 등), 총, 탄약, 각종 모의 장난감 총, 총형 라이터 및 기타 공격적인 무기, 탄약, 군용 무기, 경찰용 무기(전기 경찰봉, 전기 충격기 등) 및 기타 유사 물품 및 상기 물품의 모조품.

7.1.3 상하이항공이 무게, 부피, 모양 또는 특성이 운송에 적합하지 않다고 판단하는 물품.

7.1.4 상하이항공 운송 규정을 충족하는 소형 동물 및 서비스견을 제외한 살아있는 동물.

7.1.5 라이터, 성냥.

7.1.6 낫선 사람이 휴대를 요청하는 모든 물품.

7.1.7 기타 수하물로 운송이 금지되고 위험물을 포함한 장비. 예를 들면 리튬 배터리로 구동되는 전동식 평형차(번개카), 자체 즉석 가열 포장 식품 및 기타 수하물로 운송이 금지된 물품이 이에 포함됩니다.

7.1.8 출발지 국가, 목적지 국가, 경유지 국가 또는 비행하여 경과하는 국가의 적용 법률, 규정 또는 명령에서 운송을 금지한 물품.

7.2 운송 제한 수하물

7.2.1 휴대 수하물로만 허용되는 물품

7.2.1.1 특별한 관리가 필요한 고가품, 깨지기 쉽거나 취약한 물품, 부패하기 쉬운 물품, 절판된 비디오, 인쇄물, 원고 및 기타 물품, 중요한 문서 및 자료, 여행 서류 및 여행 중에 복용해야 하는 의약품.

7.2.1.2 리튬 배터리, 연료 전지 등을 포함하여 전자 장비, 전자 의료 기기, 전동 휠체어 또는 기타 이동 보조 장치에 사용되는 배터리.

7.2.1.3 리튬 배터리 이동배터리(보조배터리).

7.2.1.4 배터리를 포함하는 전자담배(전자 시가, 전자담배 파이프 및 개인 분무기 포함).

7.2.1.5 정부 기관 또는 기업에서 사용하는 수은 기압 또는 수은 온도계.

7.2.1.6 중국 민용항공국이 규정한 기타 물품.

7.2.2 위탁 수하물로만 허용되는 물품

7.2.2.1 관제 물품 외의 날카로운 무기, 둔기 및 기타 인명 피해를 초래하거나 항공 안전과 운송 질서에 중대한 위해를 끼칠 수 있는 물품. 여기에는 야채칼, 과일칼, 식칼, 공예품칼, 메스, 가위, 강철줄, 도끼, 짧은 막대기, 망치, 드릴(드릴 헤드 포함), 끌, 송곳, 톱, 볼트건, 못총, 드라이버, 지렛대, 망치, 펜치, 용접 총, 렌치, 도끼, 손도끼(소방용 도끼), 버니어 캘리퍼스, 피켈, 얼음 송곳, 다트, 새총, 활, 화살, 버저 등이 포함되나 이에 국한되지는

않습니다.

이러한 물품의 안전성을 보장하고 내용물을 쉽게 식별할 수 없도록 보장되어야 합니다.

7.2.2.2 면책 운송 수하물, 가치 신고 수하물, 대형 수하물.

7.2.2.3 소형 동물(가정에서 기르는 고양이, 개만 해당)은 운송 시 상하이항공의 요건을 충족하는 용기에 포장해야 합니다.

7.2.2.4 짙은 향 또는 특유의 냄새가 나는 과일은 운송 시 냄새가 나지 않도록 완전하게 포장해야 합니다.

7.2.2.5 스포츠용 총기와 탄약(공안부서에서 발급한 운송 허가 증명서류 필요).

7.2.2.6 자전거, 골프 용구, 스키 또는 수상스키 용구, 볼링 용구, 어구, 서핑 보드 또는 윈드서핑 보트, 하키, 잠수 용구, 승마 용구, 썰매, 카누, 패러글라이딩, 장대 및 기타 운동 기구.

7.2.2.7 민용항공국이 규정한 기타 물품.

7.2.3 특수 수하물

7.2.3.1 소형 동물

(1) 상하이항공이 운송하는 소형 동물은 가정에서 기르는 고양이와 개에 한하며, 사람을 다치게 하기 쉽거나, 호흡 문제가 발생하기 쉽거나, 짧은 코 계열 및 상태가 항공 운송에 적합하지 않은 고양이와 개는 운송하지 않습니다.

(2) 소형 동물을 위탁 운송하는 여객은 사전에 상하이항공에 신청하고 동물 검역 증명서를 제출해야 하며, 국제 항공 운송과

관련된 경우, 출국, 입국 또는 경과에 필요한 모든 관련 서류 또는 증명서도 제공해야 하며, 상하이항공의 동의를 받은 후 운송할 수 있습니다.

(3) 소형 동물을 운송하는 용기는 상하이항공의 요건을 충족해야 하며, 그렇지 않을 경우, 상하이항공은 위탁 운송하지 않습니다. 소형 동물, 그 용기 및 휴대되는 식품의 무게는 여객의 무료 수하물 허용량에 포함되지 않으며, 유료로 초과 수하물로만 운송될 수 있습니다.

(4) 안전 및 위생을 이유로 상하이항공은 항공기별로 소형 동물 운송 수량을 제한하고 운송 방식을 결정할 수 있습니다.

(5) 중국 법률 또는 국제 협약에 달리 규정되지 않는 한, 정상적인 운송 조건에서 소형 동물이 부상을 입거나, 질병에 걸리거나, 도주하거나 또는 사망한 경우, 상하이항공은 이에 대한 책임을 지지 않습니다.

(6) 운송 중 관련 국가의 입국, 경과 거부로 인해 소형 동물이 정시 운송되지 않는 경우, 중국 법률 또는 국제 협약에 달리 규정되지 않는 한, 상하이항공은 책임을 지지 않습니다.

(7) 여객은 운송 중 소형 동물로 인해 발생할 수 있는 모든 인명 피해, 재산 손실 또는 비용에 대해 모든 책임을 져야 하며, 상하이항공은 여객에게 사후 배상을 청구할 권리를 보유하고 있습니다.

7.2.3.2 서비스견

(1) 서비스견이란 전문 훈련을 받은, 장애인의 생활과 업무를

협조할 수 있는 특종건을 말하고, 이에겐 맹도견, 보청견이 포함됩니다.

(2) 장애인 여객이 서비스건을 데리고 항공기에 들어가야 하는 경우, 이를 사전에 상하이항공에 신청해야 하고, 동물 검역 증명서를 제출해야 하며, 국제 항공 운송과 관련된 경우에는, 출국, 입국 또는 경파에 필요한 모든 관련 서류 또는 증명서도 제공해야 합니다. 서비스건을 데리고 항공기에 들어가는 여객은 상하이항공의 좌석 조정 및 배정에 따라야 합니다.

(3) 항공기 내에 반입되는 서비스건의 경우, 상하이항공이 타인의 건강이나 안전에 직접적인 위협이 될 수 있다고 판단하는 경우, 문제를 완화할 수 있는 방법(예를 들면 짙은 서비스건에게 마스크를 착용하고 견인줄을 착용)을 시도할 수 있도록 허용해야 하며, 여전히 위협을 배제할 수 없는 경우, 상하이항공은 항공기 내 운송을 수락하지 않기로 결정할 수 있습니다.

(4) 상하이항공의 동의를 받아 여객이 휴대하는 서비스건은, 용기 및 음식과 함께 무료 수하물 허용량에 포함되지 않고, 무료로 운송될 수 있습니다.

(5) 감정적 지원견(정신적 위로견 포함)은 서비스건에 속하지 않으며, 상하이항공은 이들이 서비스건으로 운송되는 것을 허용하지 않으며, 상하이항공의 소형 동물 운송 기준에 부합하는 경우 위탁 운송 절차를 밟을 수 있습니다.

(6) 화물칸에 적재되어 운송되는 서비스건은, 소형 동물 운송

규정에 따라 시행되어야 합니다.

7.2.3.3 좌석 점유 수하물

정밀한 악기를 비롯한 파손 위험이 있거나 귀중한 물품 등 여객이 휴대하는 물품이 항공기 화물칸 내 운송에 적합하지 않는 경우, 여객은 항공권 예약 및 탑승 수속 진행 시 상하이항공에 이를 알려야 합니다. 상하이항공의 허가를 받은 후 좌석 점유 수하물로 기내에 반입됩니다.

각 좌석 점유 수하물은 전체 크기가 40cm*60cm*100cm(악기류 좌석 점유 수하물의 크기는 40cm*60cm*140cm 이하여야 함)를 초과하지 않아야 하며 무게가 75kg 을 초과하지 않아야 합니다.

여객은 스스로 해당 물품을 밀봉하고 적절하게 포장해야 하며 외부 포장에는 고정용 손잡이가 있어야 합니다.

여객별로 추가 요금을 지불하는 좌석 점유 수하물을 최대 1 개까지만 휴대할 수 있으며, 그 수하물의 보관 및 안전에 관한 책임은 여객이 집니다.

좌석 점유 수하물에는 무료 수하물 허용량이 없습니다.

7.2.3.4 악기

악기는 다음 세 가지 방식으로 운송할 수 있습니다.

(1) 휴대 수하물로 운송

악기는 휴대 수하물로 항공기 내에 반입할 수 있으며, 크기와 무게는 휴대 수하물의 관련 요구 사항을 충족해야 하며, 항공기 내에 반입되는 악기는 전체 노선에서 여객이 직접 관리해야

합니다. 약기는 필요한 경우 옆으로 세워 보관할 수 있도록, 내진 및 내압 약기 상자에 안정적으로 보관해야 합니다.

위 규정상 요건을 충족하지 못하였음에도 여전히 항공기 내에 반입해야 하는 약기는, 좌석을 점유하는 수하물 규정에 따라 처리해야 합니다.

(2) 좌석을 점유하는 수하물로 운송

약기가 좌석을 점유하는 수하물로 운송되는 데 관한 규정 및 요금 기준에 관하여는 좌석을 점유하는 수하물에 관한 부분을 참고하시기 바랍니다.

(3) 위탁 수하물로 운송

항공기 내에 반입할 수 없는 약기는 위탁 수하물로 운송할 수 있으며, 약기는 가능한 한 공장의 오리지널 포장 또는 전문 포장을 사용하여, 특수 제작된 변두리가 딱딱한 용기나 또는 방진 및 내압 용기에 넣어야 하며, 용기 내 내용물은 운송 중 좌우 흔들림으로 인한 불필요한 손상을 방지하기 위해 필요에 따라 채워 넣어야 합니다. 상하이항공은 일반 위탁 수하물의 책임 한도에 따라 운송 책임을 지며, 여객은 면책서에 서명해야 합니다. 상하이항공은 당일 항공편의 운항 실제 상황을 종합적으로 평가하여, 약기의 운송 여부를 결정할 수 있습니다.

7.2.3.5 휠체어

휠체어는 무료 수하물 허용량에 포함되지 않고, 무료 운송이 가능합니다.

(1) 조건에 부합하는 휠체어는 항공기 내에 반입 가능

하나의 항공편당 운송이 가능한 휠체어는 1 대로 제한되고, 성인용 접이식 휠체어 또는 수동 조립식 휠체어에 한하며, 바퀴를 제거하지 않거나 부품을 제거하지 않았을 때 휠체어의 크기는 33 × 91 × 106cm/13 × 36 × 42 인치를 초과할 수 없습니다.

(2) 탑승구 또는 체크인 단계에서 무료 위탁 운송

여객의 개인용 휴대식 휠체어는 탑승구 또는 체크인 단계에서 무료로 위탁 운송할 수 있습니다.

(3) 전동 휠체어/보행기

장애 및 건강상의 이유로 이동이 제한된 여객이 자체적으로 준비한 전동 휠체어 또는 전동 보행기의 위탁 운송은 상하이항공의 승인을 받은 후에만 운송할 수 있습니다. 전동 휠체어/보행기는 위험물 운송에 관한 관련 규정을 충족해야 하며, 무료로 위탁되는 전동 휠체어 또는 전동 이동 수단에 대한 해당 법률의 수량 요구 사항을 충족해야 합니다.

전동 휠체어/보행기 중 비누출형, 누출형 배터리로 구동되는 휠체어/보행기의 경우, 그 휠체어/보행기의 배터리는 반드시 국제 항공 운송협회의 <위험물 규칙>을 충족해야 하고, 리튬 배터리로 구동되는 휠체어/보행기의 경우, 그 배터리는 반드시 유엔 <시험 및 표준 매뉴얼> 제 III 부 제 38.3 절에서 규정한 각 시험의 요구 사항을 충족해야 합니다.

전동 휠체어/보행기가 특별히 설계되어, 사용자가 배터리를

분리할 수 있도록 한 경우, 배터리를 분리한 휠체어는 일반 휠체어로 간주되어야 하며, 규정에 부합하는 전제 하에서, 제한을 받지 않는 수하물로 운송되거나 여객이 항공기 내로 반입할 수 있으며, 휠체어에서 분리된 배터리는 개당 300Wh 를 초과할 수 없습니다.

배터리를 분리할 수 없는 경우, 전동 휠체어/보행기의 설계가 손상으로부터 충분한 보호를 제공하는지 확인해야 하고, 배터리는 전동 휠체어/보행기에 단단히 고정되어 있어야 하며, 제조업체의 설명서에 따라 회로가 차단되어야 합니다.

여객당 최대 300Wh 를 초과하지 않는 예비 배터리 1 개 또는 개당 160Wh 를 초과하지 않는 예비 배터리 2 개를 휴대할 수 있고, 예비 배터리는 휴대 수하물로 간주되며, 각 배터리에 대하여 보호팩에 별도로 포장하는 등 보호 조치를 취해져야 합니다.

7.2.3.6 유골

유골은 화물로 간주하여 항공 운송할 것을 권장하고, 여객이 요구하는 경우, 위탁 수하물로 간주하거나 여객이 항공기 내로 반입할 수 있습니다.

(1) 유골이 위탁 수하물로 운송되면, 상하이항공은 일반 위탁 수하물에 준하는 책임을 집니다.

(2) 유골의 외부 포장과 유골을 휴대하는 여객이 타 여객의 불편을 초래하지 않는 경우, 여객이 요구하면 항공기 내에

반입하여 운송할 수 있습니다.

(3) 유골을 휴대하여 외국에 반입/반출하는 여객은 관련 국가의 세관 및 위생 및 검역 규정에 부합되어야 합니다.

7.2.3.7 드라이 아이스

신선한 물품을 보관하기 위하여, 여객당 순중량이 2.5kg 이하인 드라이 아이스를 휴대할 수 있습니다. 드라이 아이스 포장에는 통풍구가 있어야 하고, 위탁 수하물로 운송할 경우, 수하물에 '고체 이산화탄소' 또는 '드라이 아이스'라는 문구를 표시해야 하며, 드라이 아이스의 순중량 또는 표기한 순중량이 2.5kg 을 초과하지 말아야 합니다.

7.2.3.8 알코올 함유 음료

(1) 알코올 농도가 24%(포함) 미만인 경우, 휴대/위탁 운송에 제한이 없습니다. 알코올 농도가 24%~70%(포함)인 경우, 각 용기의 부피가 5 리터를 초과할 수 없으며, 여객당 총 위탁 운송량은 5 리터를 초과할 수 없습니다. 알코올 농도가 70% 이상인 경우, 휴대하거나 위탁 운송할 수 없습니다.

(2) 여객은 알코올 음료를 반드시 위탁 수하물로 운송해야 하고, 여객이 대기실의 격리 구역에서 구매한 알코올 음료는 비행기에 휴대하여 반입할 수 있으며, 여객이 휴대/위탁 운송하는 알코올 음료는 본 약관에 규정된 한도를 초과해서는 안 됩니다.

(3) 알코올/알코올류 음료를 위탁 수하물로 운송할 때, 라벨은 전면적이고 명확해야 하며 소매 포장에 넣어야 합니다. 겉포장은

반드시 견고하고, 밀봉되어야 하며, 냄새와 액체가 새지 않도록 해야 합니다. 상하이항공은 여객에게 면책서에 서명하도록 요구할 권리가 있고, 운송 중 이러한 수하물의 파손에 대하여 상하이항공의 배상 책임을 지지 않습니다.

(4) 항공편의 출발지, 경유지 및 목적지의 법률에 알코올에 관하여 본 약관의 내용보다 엄격한 규제가 있는 경우, 현지의 적용 법률이 적용됩니다.

7.2.3.9 운동기구

상하이항공은 국제관례에 따라 당사 항공편을 이용하는 여객이 휴대하는 운동기구에 대해 수하물 위탁 운송 혜택을 제공하며, 상하이항공은 해당 일반 수하물 규정에 따라 상응하는 운송 책임을 집니다.

여객은 위탁 운송하는 운동기구를 적절히 포장해야 하며, 가능한 원포장 또는 전문적인 포장을 사용해야 하며, 일정한 압력을 견디고 정상적인 작업 조건하에서 안전하게 하역하고 운송할 수 있어야 합니다. 공기를 주입하는 운동기구는 공기를 빼낸 후에 운송해야 합니다.

항공기 기종이 운송에 적합하지 않을 경우, 상하이항공은 운송을 거부할 수 있습니다.

7.2.3.10 수산물

여객이 휴대하고, 터미널 격리 구역에서 구매하지 않은 수산물은, 위탁 수하물로만 운송할 수 있으며, 위탁 수하물의 포장 요구

사항을 충족해야 하며 국내 항공 운송에 한합니다.

여객이 보안 검색을 통과한 후, 터미널 격리 구역에서 구매한 포장품이 그대로 유지되어 있는 수산물물은 휴대 수하물로 비행기에 휴대하여 탑승할 수 있습니다.

상하이항공에서 여객이 기내로 휴대할 수 있는 수산물물은, 포장품이 그대로 유지되어 있고, 파손되지 않아야 하며, 특이한 냄새와 액체 누출 상황이 없어야 하고, 수산물물이 원래의 포장에서 빠지지 않도록 해야 합니다.

7.2.3.11 정밀 기기

정밀 기기는 화물로 위탁 운송할 것을 권장하고, 위탁 수하물로 운송하는 경우, 공장 포장 또는 이와 유사한 포장 표준을 준수해야 하며, 일정 압력을 견딜 수 있고, 정상적인 작업 조건에서 안전하게 적재, 하역 및 운송할 수 있어야 합니다.

7.2.3.12 기타 운송 제한 물품에 대한 자세한 내용은 중국동방항공 공식 홈페이지, 모바일 웹사이트 또는 동방항공 APP 을 방문하거나 중국동방항공 고객 서비스 센터로 문의하시기 바랍니다.

7.3 위탁 수하물

7.3.1 위탁 수하물의 접수와 운송 및 포장 요구 사항

위탁 수하물은 다음과 같은 포장 요구 사항을 충족해야 합니다.

7.3.1.1 트렁크, 여행 가방 및 핸드백은 반드시 열쇠로 잠가야 합니다.

7.3.1.2 두 개 이상의 가방은 하나로 묶을 수 없습니다.

7.3.1.3 수하물에 다른 물품을 넣을 수 없습니다.

7.3.1.4 대나무 바구니, 그물 주머니, 짚 밧줄, 짚 주머니 등은 수하물의 외부 포장으로 사용할 수 없습니다.

7.3.1.5 깨지기 쉽고 손상되기 쉬운 물품은 내진 내압 포장 상자에 안정적으로 넣어야 하고, 용기 내부는 필요에 따라 내용물을 넣어, 물품이 운송 과정 중에 흔들림으로 인해 불필요한 파손이 일어나지 않도록 해야 합니다.

7.3.1.6 폼박스는 곁에 종이 박스를 씌우는 방식으로 포장하거나, 쉽게 파손되지 않은 비닐 봉지로 폼박스를 감싸고 밀봉 테이프로 고정해야 합니다. 폼박스는 4 개의 벽, 바닥 및 상단이 있어야 하고, 박스 벽의 두께가 너무 얇지 말아야 하며(2cm 이상 권장), 박스 본체에 파손이나 금이 없어야 합니다. 종이 상자와 폼박스의 사양은 일치해야 합니다. 습기, 접힘, 변형 또는 재활용된 낡은 폼박스를 사용해서는 안 됩니다.

7.3.1.7 여객은 수하물을 접수 및 운송하기 전에, 성명 또는 식별하기 쉬운 기타 개인 표시를 부착해야 합니다.

7.3.1.8 포장이 요구 사항을 충족하지 않는 수하물에 대해, 상하이항공은 위탁 수하물로서의 접수 및 운송을 거부할 수 있습니다. 중국 법률 및 국제 협약에 달리 규정되지 않는 한, 이미 접수 및 운송된 수하물의 경우, 상하이항공은 그 수하물의 손상 또는 파손에 대한 배상 책임을 지지 않습니다.

7.3.1.9 여객이 운송책임 분쟁을 야기할 수 있는 수하물을 위탁할 경우, 상하이항공은 여객에게 책임면제서에 서명하여 해당 유형 수하물이 운송 도중에 훼손이 발생함으로 인한 상하이항공의 배상책임을 면제할 것을 요구할 수 있습니다. 여객이 서명을 거부할 경우, 상하이항공은 해당 수하물의 운송을 거부할 수 있습니다. 중국 법률 및 국제 협약에 달리 규정되지 않는 한, 여객이 면책서에 서명한 후 해당 수하물을 운송 중 발생한 수하물의 멸실, 분실 또는 손상에 대해 상하이항공은 배상 책임을 지지 않습니다.

7.3.2 위탁 수하물의 무게, 크기 제한

7.3.2.1 국내선: 개당 50kg 을 초과할 수 없으며, 부피는 5×15×20cm 이상이어야 하며 40×60×100cm 를 초과할 수 없습니다.

7.3.2.2 국제 또는 지역 노선(미국 관련): 개당 45kg 을 초과할 수 없으며, 세 변의 합은 203cm 를 초과할 수 없습니다.

7.3.2.3 국제 또는 지역 노선(비 미국 관련): 개당 32kg 을 초과할 수 없으며, 세 변의 합은 203cm 를 초과할 수 없습니다.

7.3.2.4 항공편 적재량 제한으로 인해 상하이항공은 무료 수하물 허용량 이외에 여객의 위탁 수하물 최대 수량을 제한할 수 있습니다.

7.3.3 위탁 수하물 무료 허용량

7.3.3.1 상하이항공은 여객이 소지한 항공권의 좌석 등급, 항공

노선 거리 등에 따라 무료 수하물 허용량을 결정하고, 구체적인 사항은 동방항공 공식 사이트에서 적시적으로 업데이트하고 발표하는 방안을 기준으로 합니다.

7.3.3.2 비자발적으로 좌석 등급을 변경한 여객은 원래 항공권에 명시된 무료 수하물 허용량을 누릴 수 있습니다.

7.3.3.3 장애인 여객을 위한 보조 장비(휠체어를 포함하되 이에 국한되지 않음)는 무료 수하물 허용량에 포함되지 않으며 무료로 운송 가능합니다.

7.3.4 초과 수하물 요금

7.3.4.1 여객의 위탁 수하물이 해당 여객의 무료 수하물 허용량을 초과하는 부분을 초과 수하물이라고 부르며 초과 수하물 요금을 지불해야 합니다.

7.3.4.2 상하이항공은 여객으로부터 초과 수하물 요금을 청구할 때 여객에게 요금 결제 증빙을 발급합니다.

7.3.4.3 초과 수하물 요금 기준

(1) 국내선

상하이항공의 모든 국내선 항공 노선은 무게 측정 방식을 사용하여 무료 수하물 허용량을 계산합니다.

초과 수하물 요금: 킬로그램당 당일 적용 노선의 편도 직항 성인 이코노미석 항공권 공개 일반 운임의 1.5%로 하며, 요금 총액은 위안화를 기준으로 하며, 소수점 이하는 일의 자리까지 반올림합니다.

(2) 국제 및 지역 노선

상하이항공의 모든 국제 및 지역 노선은 개수 계산제 방식으로 무료 수하물 허용량을 계산합니다.

초과 수하물 요금은 상하이항공 공식 홈페이지의 최신 및 발표한 방안을 기준으로 하며, 요금은 해당 국가 또는 지역의 화폐로 계산되며 소수점 이하는 일의 자리까지 반올림합니다.

7.3.5 수하물 가치 신고

상하이항공은 여객에게 위탁 수하물의 가치 신고 서비스를 제공할 수 있으며, 여객은 위탁 수하물에 대하여 자발적으로 가치 신고를 신청할 수 있으나, 가치 신고를 신청한 위탁 수하물은 상하이항공의 관련 규정을 준수해야 합니다.

7.3.6 위탁 수하물의 수취 및 인도

7.3.6.1 여객은 항공편이 도착한 후 즉시 목적지 또는 중간기착지 공항에서 수하물 식별표로 수하물을 수취해야 합니다. 상하이항공은 수하물을 수취하는 사람이 여객 본인인지 확인할 의무가 없으며 그에 따른 손실이나 비용은 책임지지 않습니다. 상하이항공은 여객과 위탁 수하물을 확인할 권리는 있으나 의무는 없습니다. 만약 여객이 수하물을 수취할 때 수하물 식별표를 제시하지 못할 경우, 해당 여객은 수하물의 소유주 본인임을 증명할 수 있는 증거를 제시해야 합니다. 필요한 경우 상하이항공은 여객으로 하여금 예약서를 제출하도록 하여 상기 수하물 수취로 인해 상하이항공에 초래할 수 있는 모든 책임을

부담할 것을 보증하도록 요구할 수 있습니다.

7.3.6.2 상하이항공의 동의 하에 여객은 경유지에서 위탁 수하물을 수취할 수 있습니다. 그러나 상하이항공은 이미 운송을 시작한 초과 수하물에 대해 미사용 구간의 한도 비용은 환불하지 않습니다.

7.3.6.3 법에서 별도로 정하지 않은 한, 위탁 수하물 수취 시 여객이 서면으로 이의를 제기하지 않으면 그 수하물은 운송 계약에 따라 무사히 도착한 것으로 간주됩니다.

7.3.6.4 여객이 수하물을 즉시 수취하지 않을 경우, 상하이항공은 수하물이 도착한 다음 날부터 여객에게 수하물 보관료를 부과합니다. 공공위생을 위해, 상하이항공은 여객 수하물 중 부식하기 쉬운 물품이 도착한지 24 시간이 지난 후 이를 폐기할 수 있습니다.

7.3.6.5 도착 다음 날부터 90 일 이내에 찾아가지 않은 위탁 수하물은 상하이항공이 배송할 수 없는 수하물에 대한 규정에 따라 처리할 수 있으며 상하이항공은 수취 되지 않은 수하물 손실에 대해 책임을 지지 않습니다.

7.3.6.6 운항, 안전 또는 보안상의 이유로 후속 항공편으로 운송되거나 운송이 중지되는 경우를 제외하고, 위탁 수하물은 가능한 한 여객과 동일한 항공편으로 운송됩니다. 여객의 사유가 아닌 그 외의 사유로 위탁 수하물이 후속 항공편으로 운송되어 수하물의 도착이 지연된 경우, 상하이항공은 여객에게 무료로

인도하거나 여객과 해결방안을 협의합니다.

7.3.6.7 여객이 상하이항공에서 실제 운송하는 국내선 또는 국제선에서 국내선으로 환승하는 연결 항공편에 탑승하는 경우, 출발지 및 경유지 세관에서 '한 항공권 한 번에 마무리, 수하물 직항' 핸드프리 서비스를 지원하는 경우, 상하이항공은 출발역에서 여객을 위해 '한 항공권 한 번에 마무리, 수하물 직항' 서비스를 제공하고, 수하물을 최종 목적지까지 위탁 운송하며, 여객은 경유지에서 수하물을 다시 위탁 운송할 필요가 없습니다. 여객은 세관에 신고해야 하는 물품을 이러한 위탁 수하물에 포함시킬 수 없습니다. 세관 신고 및 검사와 관련된 책임은 여객이 부담합니다.

7.3.6.8 세관 검사로 인한 수하물의 지연 또는 손실에 대해 상하이항공은 책임을 지지 않습니다.

7.3.7 임시 생활비

상하이항공의 사유로 인하여 여객의 위탁 수하물이 여객이 탑승한 항공편에 실려 도착하지 못하였고, 상하이항공의 확인 결과 수하물이 여객이 도착한 날과 같은 날에 도착할 수 없을 경우, 상하이항공은 여행 목적지가 거주지가 아닌 여객을 위하여 임시 생활비를 제공합니다.

여객이 탑승한 항공편이 국내선 항공편인 경우, 이코노미석, 슈퍼 이코노미석 여객에게 100 위안, 럭셔리 비즈니스석, 비즈니스석 여객에게 200 위안, 퍼스트석 여객에게 300 위안의 임시 생활용품

보상이 지급됩니다. 여객이 탑승한 항공편이 국제선 항공편인 경우, 이코노미석, 슈퍼 이코노미석 여객에게 300 위안, 럭셔리 비즈니스석, 비즈니스석 여객에게 400 위안, 퍼스트석 여객에게 500 위안의 임시 생활용품 보상이 지급됩니다. 상기 금액 외에 상하이항공은 여객에 대하여 기타 어떠한 책임도 지지 않습니다. 상하이항공이 출발지에서 위탁 수하물이 늦게 도착예정인 사실을 여객과 확인한 경우, 임시 생활비는 따로 제공되지 않습니다.

7.4 휴대 수하물

7.4.1 휴대 수하물 허용량

기내로 반입한 휴대 수하물은 여객의 앞 좌석 아래, 수하물 선반 또는 폐쇄된 보관실에 넣을 수 있어야 합니다. 퍼스트석 여객은 1 인당 2 개의 휴대 수하물을 휴대할 수 있고, 개당 무게는 10kg 을 초과할 수 없으며, 럭셔리 비즈니스석, 비즈니스석 여객은 1 인당 2 개의 휴대 수하물을 휴대할 수 있고, 개당 무게는 8kg 을 초과할 수 없으며, 슈퍼 이코노미석, 이코노미석 여객은 1 인당 1 개의 휴대 수하물을 휴대할 수 있고, 개당 무게는 8kg 을 초과할 수 없습니다. 휴대 수하물의 개당 부피는 20cm(8 인치) x 40cm(16 인치) x 55cm(22 인치)를 초과해서는 안 됩니다.

상기 무게, 개수 또는 크기 허용량을 초과하는 휴대 수하물은 위탁 수하물로 운송해야 합니다.

7.4.2. 규정된 휴대 수하물 한도 외에, 모든 여객은 앞 좌석 아래에 놓을 수 있는 핸드백, 서류가방, 노트북 가방, 카메라 가방

또는 기타 이와 유사한 사이즈 또는 더 작은 사이즈의 물품과 같은 소지품 1 개를 무료로 휴대할 수 있습니다.

7.4.3 유아를 동반하여 탑승하는 여객은 위의 휴대 수하물 한도 외에도, 여행 중 유아에게 필요한 음식, 기저귀 등 유아용품, 기내로 반입할 수 있는 접이식 휴대용 유모차(접은 후의 길이, 너비, 높이가 각각 55cm(22 인치), 40cm(16 인치), 20cm(8 인치)를 초과하지 말아야 하며, 이 크기를 초과하는 유모차는 위탁 수하물로 운송되어야 함) 1 개, 유아용 요람 또는 소아/유아 고정 장치(좌석 점유 시 사용) 1 개를 무료로 휴대할 수 있습니다.

7.4.4 비행 안전과 항공편의 정시 운항을 보장하기 위해, 여객은 체크인 수속 시, 규정을 초과하는 휴대 수하물을 위탁 운송해야 합니다. 만약 규정 위반 수하물이 탑승구에서 확인된 경우, 리튬 배터리 등의 물품이 화물칸에 반입될 경우 발생할 안전 리스크를 제거하기 위해 반드시 위탁 운송 보안 검색을 다시 진행해야 합니다. 이로 인해 제시간에 같은 항공편으로 위탁 운송을 처리할 수 없게 될 시 여객의 일정에 지장이 발생하는 경우, 이는 여객이 스스로 부담합니다.

제 8 조 항공편 초과 판매

8.1 항공 운송 자원을 최대한 활용하고 자원 낭비를 피하기 위하여 상하이항공은 정교한 예측을 통해 상황에 따라 좌석 낭비가 발생하기 쉬운 항공편에 대해 적절한 초과 판매를

진행합니다. 상하이항공은 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 방지할 것입니다.

항공편 초과 판매 시 상하이항공은 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, 현장 문의 등 방식으로 여객에게 항공편 초과 판매 현황, 운송인 배상방안 및 여객이 누릴 수 있는 권리를 고지하여, 운송인의 배상을 접수하여 좌석 등급 변경, 항공편 또는 항로 변경, 또는 기타 항공사로 변경 또는 환불을 자발적으로 원하는 여객을 구합니다.

8.2 항공편이 초과 판매된 경우, 상하이항공은 탑승을 포기한 여객에 대해 합리적인 배상을 진행하고 여객의 요구에 따라 적절한 항공편을 배치하거나 환불을 해 드립니다. 항공편 여행을 포기할 의사가 있는 여객이 부족할 경우, 상하이항공은 별도로 제정하고 발표한 우선 탑승 규정에 따라 일부 여객의 운송을 거부할 수 있습니다.

8.3 자발적 탑승 포기 여객 또는 운송 거부된 여객이 여정을 계속하기로 결정할 경우, 상하이항공은 그 여객을 해당 좌석이 있는 가장 빠른 항공편을 배치하며 원래 항공편과 지연된 시간에 따라 관련 규정에 의거하여 합리적인 배상을 제공하고 후속

서비스를 제공합니다.

8.4 항공편 초과 판매 서비스의 구체적인 내용에 관하여는 상하이항공이 별도로 공지한 <상하이항공 항공편 초과 판매 서비스 방안(航班超售服务方案)>의 내용을 참고하시기 바랍니다.

제 9 조 항공편 지연, 취소, 비상 착륙

9.1 일반 규정

9.1.1 항공편 시간표 또는 기타 장소에 표시된 항공편 시간 또는 기종은, 발표일과 여객이 실제로 여행을 시작하는 날 사이에 변경될 수 있으며, 상하이항공은 항공편 시간 또는 기종에 대해 보증하지 않습니다. 해당 항공편의 시간 또는 기종은 상하이항공과 여객 간의 운송 계약의 구성 요소가 아니고, 상하이항공은 항공편 시간 및 기종의 불변성을 보증하지 않습니다.

9.1.2 항공권이 판매된 후, 상하이항공은 합리적인 판단 또는 운영상의 필요에 따라 항공편 시간 또는 기종을 변경할 수 있으며, 상하이항공은 여객이 제공한 유효한 연락처 정보에 따라 여객에게 항공편 시간 변경을 통지합니다.

9.1.3 상하이항공은 항공편의 지연, 취소, 비상 착륙을 방지하기 위해 합리적으로 취할 수 있는 모든 조치를 취할 것입니다. 중국 법률 및 국제 협약에 달리 규정되지 않는 한, 상하이항공이 이미 합리적으로 요구할 수 있는 모든 조치를 취하였거나 또는 해당

조치를 취할 수 없는 경우, 상하이항공은 이로 인해 여객이 입은 손해에 대하여 책임을 지지 않으며 마찬가지로 여객이 적절한 조치를 취하지 않아 발생한 확대손해에 대하여도 책임을 지지 않습니다.

9.2 항공편 지연, 취소, 비상 착륙 후의 서비스

9.2.1 항공편 서비스

9.2.1.1 항공편의 출발 지연, 취소, 비상 착륙, 예정 출발 시간 앞당김, 예정 출발 시간/도착 시간이 15 분 이상 지연된 경우, 여객은 본 약관의 4.1.3 항 또는 4.2.4 항에 근거하여 비자발적 변경 또는 비자발적 환불을 신청할 수 있습니다. 여객이 상하이항공이 배정한 대체 항공편을 받아들인 후, 여객의 사유로 인해 다시 변경 또는 환불을 요청할 경우 본 약관 4.1.2 항의 자발적 변경 또는 4.2.3 항의 자발적 환불 관련 규정에 따라 처리됩니다.

9.2.1.2 달리 명시되지 않는 한, 상하이항공이 항공편 지연, 취소 등 비정상적인 항공편 정보를 발표하기 전 여객이 자발적으로 좌석 예약을 취소했거나 운송인 이외의 사유로 인해 탑승하지 않거나 탑승을 놓친 경우, 항공권 환불 또는 변경은 항공권 사용 조건에 따라 처리됩니다. 상하이항공이 항공편 지연, 취소 등 비정상적인 항공편 정보를 발표하기 전에 여객이 자발적 환불 및 변경 규정에 따라 항공권 변경 절차를 거친 경우, 여객이 지불한 변경 수수료 및 환불 수수료는 환불되지 않습니다.

9.2.2 정보 서비스

상하이항공 항공편의 출발이 지연되거나, 항공편 시간을 앞당기거나 항공편이 취소되거나, 비상 착륙이 발생한 경우, 상하이항공은 규정에 따라 그 항공편의 현황정보를 제공합니다.

9.2.3 식사 및 숙박 서비스

9.2.3.1 상하이항공의 사유로 인해 출발지 출항이 지연되거나 취소된 경우, 상하이항공은 규정에 따라 여객에게 식사 또는 숙박 등 서비스를 제공합니다.

9.2.3.2 상하이항공의 사정이 아닌 기타 사정으로 인해 출발지 출항이 지연되거나 취소되는 경우, 상하이항공은 여객의 식사 또는 숙박을 마련할 수 있도록 협조하며, 요금은 여객이 스스로 부담합니다.

9.2.3.3 상하이항공 항공편이 비상 착륙 또는 경유지에서 지연 또는 취소될 경우, 원인과 상관없이 상하이항공은 여객에게 식사 또는 숙박 서비스를 제공해 드립니다.

9.2.4 항공편 지연 또는 취소 증명

상하이항공은 필요한 여객에게 해당 지연 또는 취소 증명서를 제공할 것입니다. 이 서면 증명서는 상하이항공이 여객을 위한 항공권 비자발적 변경, 비자발적 환불, 관련 서비스 및 배상 제공의 근거로 사용되지 않습니다.

9.2.5 항공편 지연 보상

9.2.5.1 상하이항공의 사유로 인한 항공편 지연에 대해

상하이항공은 이로 인해 여객에게 발생한 손해에 대해 일회성으로 보상해 드립니다. 항공편이 4 시간(포함)~8 시간 지연된 경우 보상 기준은 200 위안이며, 항공편이 8 시간(포함) 이상 지연된 경우 보상 기준은 400 위안이며, 유아 항공권을 소지한 여객은 위 기준에 나열된 금액의 10%로 보상을 받습니다.

9.2.5.2 상하이항공은 여객과 협상하여 현금 또는 해당 비율의 상품권, 여행 잡비 증명서, '동방만리행' 마일리지를 발급하는 등 쌍방이 인정하는 방식으로 여객에게 보상을 제공합니다.

9.2.6 상하이항공은 본 약관 9.2 항에 따라 항공편의 지연, 취소 및 비상 착륙 후의 서비스를 제공하며, 이 외에 상하이항공은 더 이상 다른 책임을 지지 않습니다. 항공편에 적용되는 국제 협약, 법률 및 행정 규정이 관련 사항에 대해 다른 강행 규정이 있는 경우, 상하이항공은 해당 국제 협약, 법률 및 행정 규정에 따라 서비스를 제공합니다.

제 10 조 부가 서비스

10.1 제 3 자 서비스

10.1.1 상하이항공은 여객에게 제 3 자가 제공하는 항공 운송 이외의 서비스를 제공하거나 또는 지상 운송, 호텔 예약, 여행 또는 차량 임대 등 제 3 자가 제공하는 (비항공) 운송 또는 서비스의 영수증 또는 수금 증빙을 발급해 드립니다. 상기 제 3 자 서비스를 제공할 때 상하이항공은 여객 또는/및 제 3 자의

대리인의 지위를 가질 뿐, 해당 서비스 및 서비스 품질에 대해 책임을 지지 않으며, 제 3 자 서비스 제공사의 조항과 조건을 해당 서비스에 적용합니다.

10.1.2 출발지에서 목적지까지 일부가 항공 운송, 일부가 기타 운송 수단을 통한 복합 운송의 경우, 본 약관은 그 중 항공 운송 부분에만 적용됩니다. 그러나 다른 운송 수단이 항공 운송 계약의 일부로 명시한 경우, 상반되는 증거가 없는 한, 본 약관은 해당 다른 운송 수단에도 적용됩니다.

10.1.3 항공 운송 부분이 본 약관의 규정을 준수한다는 전제 하에, 본 약관은 복합 운송에 관련된 당사자가 항공 운송 증명서에 다른 운송 수단과 관련된 조건을 포함하는 것을 영향을 미치지 않습니다.

10.2 기타 서비스

10.2.1 비행 과정에서 상하이항공은 규정 및 기준에 따라 여객에게 무료로 음료 또는 식사를 제공해 드립니다.

10.2.2 다른 규정이 없는 한 여객은 연결 항공편의 연결 지점에서의 숙박 및 교통비를 스스로 부담해야 합니다.

10.2.3 상하이항공은 운송 서비스 외에 좌석 우선 선택 서비스, 선불 수하물 서비스 등을 포함한 차별화된 부가가치 상품 및 서비스를 제공합니다. 여객은 자발적으로 요금을 지불하여 부가가치 상품 및 서비스를 선택하고 해당 상품 규정에 따라 상품이나 서비스를 변경 또는 취소할 수 있습니다.

10.2.4 여객의 안전을 위협할 수 있는 기내 흔들림이 발생한 경우, 상하이항공은 기내 서비스의 내용과 절차를 조정할 수 있습니다.

제 11 조 손해 배상 책임

11.1 기본 원칙

11.1.1 상하이항공은 여객의 국내선 운송 중 발생한 손해 배상 책임에 대해, 중국 법률 및 본 약관의 제약을 받습니다. 상하이항공은 국제 협약에 의해 정의된 국제 항공 운송에 해당하는 국제선 운송 중 발생한 손해 배상 책임에 대해 해당 국제 협약 및 본 약관에 따라 책임을 집니다. 국제 협약에 의해 정의된 국제 항공 운송이 아닌 운송에 의해 발생한 손해 배상 책임에 대해서는 상하이항공은 적용되는 법률 규정 및 본 약관에 따라 책임을 집니다. 상하이항공은 상하이항공이 실제 항공 운송 활동을 수행하는 과정에서 발생한 여객의 실제 손해에 대해서만 적용되는 법률 또는 국제 협약에서 규정한 조건 및 책임 한도에 따라 배상책임을 지며, 적용되는 법률 또는 적용되는 국제 협약에 규정되지 아니한 손해에 대하여는, 본 약관의 내용이 적용됩니다. 여객의 항공 일정과 관련된 기타 운송인의 운송 책임에 관한 내용은, 해당 국가의 법률 및 운송인의 운송 약관에 의해 제한됩니다.

11.1.2 상하이항공이 법률, 법규, 정부 규칙과 규정을 준수 또는 여객이 준수하지 않음으로 인하여 발생한 손해에 대해

상하이항공은 여객에 대해 배상 책임을 지지 않습니다.

11.1.3 만약 여객 또는 청구인의 과실로 인해 손해가 발생했거나 야기된 경우, 해당 법률 또는 국제 공약의 규정에 따라 상하이항공의 책임은 면제되거나 경감됩니다.

11.1.4 상하이항공은 적용 법률과 국제 공약에 규정한 배상 책임 한도 내에서 발생한 실제 손해에 관하여 배상 책임을 집니다. 어떠한 경우에도 상하이항공은 여객(수하물 포함)의 어떠한 간접적, 징벌적, 징계적 또는 기타 비보상적인 손해에 대해 배상 책임을 지지 않습니다.

11.1.5 상하이항공은 상하이항공이 이행한 항공 운송 계약에 대해서만 법에 따라 손해 배상 책임을 집니다. 적용 법률 또는 국제 공약에 특별한 규정이 없는 한, 상하이항공은 타 운송인 항공편의 항공권 발권이나 수하물 위탁 처리 시 타 운송인의 대리인 역할만 수행합니다.

11.1.6 본 약관에 규정된 동방항공의 책임 또는 제한에 관한 모든 내용은 상하이항공의 대리인, 피고용인, 대표 및 상하이항공이 해당 항공기를 사용하는 모든 개인 및 대리인, 피고용인과 대표에게도 적용됩니다. 상하이항공과 상기 대리인, 피고용인, 대표 및 기타 개인이 지불한 총 배상 금액은 상하이항공이 부담하는 책임 한도를 초과할 수 없습니다.

11.1.7 본 약관은 상하이항공이 상하이항공의 책임을 면제하거나 제한하는 해당 법률 또는 국제 협약의 모든 규정을 적용하는

것을 허용합니다.

11.2 여객의 사망 또는 부상

11.2.1 항공기에서 발생하거나 여객이 탑승, 하차 과정에서 발생한 사고/사건으로 인해 여객 중에 사상자가 발생한 경우: 국내 항공 운송에 속하는 경우, 상하이항공은 <중화인민공화국 민간항공법> 및 관련 국내 항공 운송인의 배상 책임 한도에 따라 책임을 져야 하고, 국제 협약에 정의된 국제 항공 운송에 속하는 경우, 상하이항공은 해당 국제 협약에 따라 책임을 져야 하며, 바르샤바 조약, 헤이그 의정서 및 몬트리올 조약에 정의된 국제 항공 운송에 속하지 않는 경우, 상하이항공은 적용되는 법률 규정에 따라 책임을 집니다. 그러나, 여객이 연령, 정신 또는 신체 상태 등 상하이항공이 통제할 수 없는 사유로 운송 중 본인의 인신 상해 또는 상황의 악화를 초래하거나 촉진한 경우, 상하이항공은 이에 대해 배상책임을 지지 않습니다.

11.2.2 여객 이외의 사람이 여객의 사망 또는 부상에 대해 배상을 청구할 경우, 사망 또는 부상이 여객 본인의 과실, 또는 다른 부적절한 행위 또는 부작위로 인하거나 야기된 것으로 증명되면, 해당 손해를 초래 또는 야기한 과실 또는 다른 부적절한 행위 또는 부작위의 정도에 근거하여 상하이항공의 책임은 면제 또는 경감됩니다.

11.3 수하물 손실

11.3.1 여객 수하물의 멸실, 손해 또는 파손이 수하물 자체의

자연 속성, 품질 또는 하자로 인한 것일 경우, 상하이항공은 책임을 지지 않습니다.

11.3.2 상하이항공의 과실로 인해 발생한 손해를 제외하고 상하이항공은 여객의 휴대 수하물 또는 좌석 점유 수하물의 손해에 대해 책임을 지지 않습니다.

11.3.3 여객이 수하물 가치 신고 서비스를 신청하고 관련 추가 요금을 납부한 경우, 상하이항공은 가치 신고 금액 범위 내에서 책임을 집니다. 수하물의 신고 가치가 목적지 인도 시 실제 가치보다 높은 경우, 실제 가치를 기준으로 배상합니다.

11.3.4 여객이 본인의 수하물 또는 안에 든 물품으로 인해 해당 여객에 대한 상해 또는 해당 여객의 수하물에 대한 손해에 대해 상하이항공은 배상 책임을 지지 않습니다. 여객이 본인의 물품으로 인하여 타인 또는 상하이항공에 인신 상해 또는 재산상의 손실을 입힌 경우, 상하이항공 또는 타인의 모든 손실과 그로 인한 일체 비용을 배상해야 합니다.

11.3.5 위탁 수하물의 멸실, 분실 또는 파손을 일으킨 사고/사건이 항공기에서 또는 위탁 수하물이 상하이항공 관할 하에 있는 기간 중 발생한 경우, 상하이항공은 <중화인민공화국 민간항공법>과 국가의 관련 국내 항공 운송 운송인의 배상 책임 한도에 따라 위탁 수하물의 멸실, 분실 또는 파손으로 인한 손실에 대하여 책임을 집니다. 국제 항공 운송의 경우, 상하이항공은 해당 국제 협약에 따라 책임을 지며, 바르샤바 조약,

헤이그 의정서 및 몬트리올 조약에 정의된 국제 항공 운송에 속하지 않는 경우, 상하이항공은 적용되는 법률 규정에 따라 책임을 집니다.

11.3.6 본 약관에 규정된 요건이 충족되어 상하이항공이 여객에게 수하물 배상 책임을 져야 하는 경우, 상하이항공은 다음과 같은 규정된 배상 한도 내에서 실제 손실에 따라 수하물 배상 책임을 집니다. 국내 항공 운송에서 위탁 수하물 손실에 대한 배상 금액은 킬로그램당 100 위안이며, 수하물의 가치가 위의 한도보다 낮을 경우 실제 가치에 따라 배상하고, 여객의 휴대 수하물의 최대 배상 금액은 3,000 위안을 넘을 수 없습니다. 국제 항공 운송에서 상하이항공은 여객의 위탁 수하물과 휴대 수하물에 대해 적용되는 몬트리올 협약, 헤이그 의정서 또는 바르샤바 협약에서 규정한 배상 책임 한도에 따라 책임을 집니다. 바르샤바 조약, 헤이그 의정서 및 몬트리올 조약에 정의된 국제 항공 운송에 속하지 않는 경우, 상하이항공은 적용되는 법률 규정에 따라 책임을 집니다.

11.3.7 수하물 무게가 수하물표에 기록되지 않은 경우, 위탁 수하물의 총 무게는 상하이항공이 규정한 각 좌석 등급에 적용되는 무료 수하물 허용량을 초과하지 않는 것으로 간주됩니다.

11.3.8 여객이 수하물에 본 약관 7.1 항에 나열된 수하물로 운송할 수 없는 물품 및/또는 본 약관 7.2.1 항에 나열된 휴대

수하물로만 운송할 수 있는 물품을 넣은 후 분실, 손상 또는 몰수 상황이 발생하거나, 또는 이러한 물품이 다른 수하물에 손상을 입힌 경우, 중국 법률 및 국제 협약에 달리 규정되지 않는 한, 상하이항공은 책임을 지지 않습니다.

11.3.9 수하물 분실 배상 시 해당 수하물에 부과된 초과 수하물 요금은 환불되며, 부과된 신고 가치 추가 요금은 환불되지 않습니다.

11.3.10 여객이 이의를 제기하지 않고 위탁 수하물을 수취하는 것은 위탁 수하물이 손상 없이 운송 문서에 따라 인도되었다는 일차적 증거입니다. 위탁 수하물에 손실이 발생한 경우, 여객은 손실을 발견한 즉시 상하이항공에 이의를 제기해야 하고, 이의는 늦어도 위탁 수하물을 받은 날로부터 7 일 이내에 제기되어야 합니다. 위탁 수하물에 지연이 발생한 경우, 고객은 늦어도 위탁 수하물을 고객에게 인도한 날로부터 21 일 이내에 이의를 제기해야 합니다.

모든 이의는 상기 기간 내에 운송 증명서에 기재하거나 따로 서면 형식으로 제출해야 합니다. 상하이항공에 기망적 행위가 있는 경우를 제외하고, 여객이 상기 규정된 기간 내에 이의를 제기하지 않은 경우, 상하이항공에 손해 배상 청구 소송을 제기할 수 없습니다.

11.4 여객, 수하물이 항공 운송 도중에 지연으로 손해가 발생할 경우, 상하이항공은 적용되는 법률, 국제공약 또는 본 약관의

규정에 따라 합리적인 배상을 해 드립니다. 단, 상하이항공이 통제 불가 또는 피할 수 없는 요소로 항공편 지연이 발생하였고, 상하이항공 또는 해당 고용인, 대리인이 그로 인한 손해 발생을 피하기 위해 모든 합리적인 조치를 이미 취하였거나 또는 해당 조치를 취할 수 없음을 증명한 경우, 상하이항공은 그 손해에 대하여 배상 책임을 지지 않습니다. 항공편이 지연되거나 취소된 후 여객이 적절한 조치를 취하지 않아 손해가 증가한 경우 상하이항공은 증가한 손실에 대하여 배상책임을 지지 않습니다.

제 12 조 여객 민원

12.1 민원접수 전화번호: 중국 95530, 해외 + 86 2120695530

12.2 민원접수 이메일 주소: customercare@ceair.com

제 13 조 정의

본 약관에 사용되는 다음 용어는 본 약관에서 달리 명시된 경우를 제외하고는 다음과 같은 의미로 사용됩니다.

13.1 "동방항공"은 중국동방항공 주식유한회사의 약칭이며, 항공편 영문코드는 MU입니다.

13.2 "상하이항공"은 상하이항공유한회사의 약칭이며, 항공편 영문코드는 FM입니다.

13.3 "여객"이란 승무원을 제외한, 항공권 등 운송 증명에 성명이 명시되고 상하이항공의 인가 하에 항공기로 운송되거나 운송된

모든 사람을 말합니다.

13.4 "국내 항공 운송"은 "국내 운송"이라 약칭하고, 여객 운송 계약에 따라 출발지, 경유지 및 목적지가 모두 중화인민공화국 영내에 있는 항공운송을 말합니다. 단, 지역 운송을 포함하지 않습니다.

13.5 "국제항공운송"("국제 운송"이라고 약칭함)이란 여객이 체결한 항공 운송 계약에 따라 운송의 중단이나 환승 여부에 관계없이, 운송의 출발지, 목적지 또는 경유지 중 하나가 중화인민공화국 영내에 있지 않은 운송을 말합니다.

13.6 "지역 운송"이란 중화인민공화국 영토 내의 특정 위치 간에 이루어지는 운송을 말합니다. 여기서 "영토 내"에 홍콩 특별행정구, 마카오 특별행정구 및 대만이 포함됩니다.

13.7 "협약"이란 해당 운송에 적용되는 다음의 협약 및 의정서를 의미합니다.

1929 년 10 월 12 일 바르샤바에서 체결된 <국제항공운송에 있어서 일부규칙의 통일에 관한 협약>("바르샤바 협약"으로 약칭),
1955 년 9 월 28 일 헤이그에서 체결된 <1929 년 10 월 12 일 바르샤바에서 서명된 국제항공운송에 있어서의 일부 규칙의 통일에 관한 협약을 개정하기 위한 의정서>("헤이그 의정서"로 약칭),

1999 년 5 월 28 일 몬트리올에서 체결된 <국제항공운송에 있어서의 일부 규칙 통일에 관한 협약>("몬트리올 협약"으로 약칭)을 말합니다.

13.8 "운송인"이란 영리 목적으로 민간 항공기를 이용하여 여객, 수하물을 운송하는 공공 항공 운송 기업을 말합니다.

13.9 "계약 운송인"이란 해당 기업의 항공권과 항공권 번호를 사용하여 여객과 항공 운송 계약을 체결하는 운송인을 말합니다.

13.10 "실제 운송인"이란 계약 운송인의 승인에 따라 관련 운송을 수행하는 운송인을 말합니다.

13.11 "항공편"이란 지정된 노선, 날짜 및 시간에 따라 운항하는 항공기의 비행을 말합니다.

13.12 "연결 항공편"이란 하나의 운송 계약에 기재된 두 개 이상의 항공편을 말합니다.

13.13 "코드셰어 항공편"이란 상하이항공이 계약을 통해 다른 운송인의 항공편에 상하이항공의 코드번호를 사용하거나, 다수의 항공 운송 기업이 동일 항공편에 각자의 항공편 번호를 사용하는 항공편을 말합니다.

13.14 "항공권"이란 상하이항공 또는 상하이항공의 판매 대리인이 판매하거나 인정하는, 항공 여객 운송 계약으로 체결하고 운송 계약조건의 일단의 증거가 되는 증빙을 말하며, 종이 항공권과 전자 항공권이 포함됩니다.

13.15 "탑승용 쿠폰"이란 종이 항공권에 "운송 유효"라고 표시된 부분 또는 전자 항공권에 항공사의 데이터베이스에 저장된 항공편 정보를 전자 데이터로 표시하는 항공권 정보를 말하며, 해당 쿠폰은 성명이 기재된 여객이 쿠폰에 표시된 구간의 항공편을 탑승하는 자격이 있음을 나타냅니다.

13.16 "물리적 좌석"이란 퍼스트석, 럭셔리 비즈니스석, 비즈니스석, 슈퍼 이코노미석, 이코노미석을 포함한 항공기 내 배치에 따라 구분된 좌석 서비스 등급을 말합니다.

13.17 "좌석 등급"이란 항공권에 기재된 항공기 내 등급 코드를 말합니다.

13.18 "태리프"란 상하이항공이 공시한 운임, 요금 및 해당 이용 조건을 말합니다.

13.19 "운임"이란 운송인이 민간 항공기로 여객을 출발지 공항에서 목적지 공항까지 운송하는 항공 운송 서비스의 요금을 말하며, 운임에는 국가 규정에 따른 세금과 유류할증료는 포함되지 않습니다.

13.20 "일반 운임"은 운임 적용 기간 내에 해당 소아 및 유아 운임을 포함한, 단일 물리적 좌석의 최고 성인 운임을 말합니다.

13.21 "특별 운임"이란 일반 운임에 포함되지 않고 이용에 제한이 있는 기타 운임을 말합니다.

13.22 "유효한 신분 증명서"란 여객이 항공권 구매 및 항공편 탑승 시 여객의 신원을 증명하기 위해 관할 정부 당국이

규정하는 유효한 증명서를 말합니다.

국내 운송에는 신분증, 홍콩/마카오/대만 주민 거주증, 규정에 따라 사용 가능한 유효한 여권, 군관증, 의무병증, 경찰관증, 무장경찰 병사증, 만 16 세 미만 미성년자의 호적등본 등 증명서를 포함하지만, 이에 국한되지 않습니다.

국제 운송 또는 지역 운송은 유효한 (비자) 여권, 홍콩/마카오/대만 거주자의 여행 증명서, 선원증 등 증명서를 포함하지만 이에 국한되지 않습니다.

13.23 "유효한 여행 증명서"란 유효한 신분 증명서 및 관련 국가 또는 지역의 법률, 법규, 명령, 요구 사항 또는 기타 규정에 따라 모든 출국, 입국, 경유에 필요한 건강 및 기타 문서를 포함한 증명서를 말합니다.

13.24 "좌석 예약"이란 여객의 좌석 등급 또는 수하물의 무게 및 부피(특정 좌석 번호 제외)를 예약하는 것을 말합니다.

13.25 "발권"이란 운송인의 항공권 증명서 및 항공권 번호를 사용하여 여객과 항공운송 계약을 체결하는 것을 말합니다.

13.26 "항공 운송 전자 항공권 여정표"란 상하이항공 또는 상하이항공의 판매 대리인이 여객에게 제공하는 전자 항공권 구매 결제증빙이며 동시에 여객에게 일정을 제시하는 것을 말합니다.

13.27 "상하이항공 판매 대리인"이란 해당 법률에 따라 설립된 기업으로, 상하이항공과 판매 대행 계약을 체결하고 상하이항공을

대신하여 계약에 규정된 공공 항공운송 판매사업을 수행하는 기업을 말합니다.

13.28 "상하이항공 규정"이란 본 약관 외에 상하이항공이 여객 및 여객의 수하물을 운송하기 위해 발표한, 항공권을 발급한 날에 유효한 각종 규정을 가리키며 특별 운임 및 운임 규정이 포함됩니다.

13.29 "일(日)"이란 근무일이 아니라 역일을 말하며, 1 주일에는 7 일이 포함됩니다. 단, 항공권의 발급일이나 운송 시작일은 항공권의 유효 기간에 포함되지 않으며, 여객에게 고지할 때도 고지가 발급된 날짜 또한 일에 포함되지 않습니다.

13.30 "항공권의 자발적 변경"이란 여객이 자신의 사유로 항공권을 변경하고자 요청하는 것을 말합니다.

13.31 "항공권의 비자발적 변경"이란 상하이항공의 항공편 취소, 지연, 앞당김, 일정 변경, 좌석 등급 변경 또는 상하이항공이 기존 항공편을 운행할 수 없는 상황으로 인해 여객의 항공권 변경을 초래한 상황을 말합니다.

13.32 "자발적 환불"이란 여객이 자신의 사유로 환불을 요청하는 상황을 말합니다.

13.33 "비자발적 환불"이란 상하이항공의 항공편 취소, 지연, 앞당김, 일정 변경, 좌석 등급 변경 또는 상하이항공이 기존 항공편을 운행할 수 없는 상황으로 인해 여객의 환불을 초래한 상황을 말합니다.

13.34 "항공사 변경"이란 항공권에 기재된 운송인이 변경되는 것을 말합니다.

13.35 "상하이항공 귀책사유"란 기계 정비, 항공편 배치, 승무원 배치 등 상하이항공의 내부 관리상의 사유를 말합니다.

13.36 “상하이항공 이외의 귀책사유”란 날씨, 돌발사건, 항공 교통관제, 보안 검색, 여객 등 요소를 포함한 상하이항공의 내부 관리와 무관한 기타 사유를 말합니다.

13.37 "중간 기착지"란 상하이항공의 사전 동의를 받아 출발지와 목적지 간 여행 도중에 여정을 중단하는 특정 장소를 가리킵니다.

13.38 "경유지"란 출발지와 목적지 외에 여객의 여행 노선에 예정된 체류 장소를 말합니다.

13.39 "탑승수속 마감시간"이란 상하이항공이 규정한 여객이 탑승수속을 밟을 수 있는 가장 늦은 시간을 말합니다.

13.40 "노쇼(No-show, 미탑승)"란 여객이 규정된 시간 내에 체크인을 하지 못하거나 신분 증명서가 규정에 부합하지 못해 탑승하지 못하는 상황을 말합니다.

13.41 "탑승 누락"이란 여객이 체크인 수속을 마친 후, 또는 경유지에서 지정된 항공편에 탑승하지 못한 상황을 말합니다.

13.42 "잘못 탑승"이란 여객이 항공권에 명시된 항공편이 아닌 다른 항공편에 탑승한 상황을 말합니다.

13.43 "연결편 탑승 실패"란 연결 항공편 운송 계약에서 이전 항공편의 지연이나 취소로 인해 여객이 예약한 연결 항공편을

연결 지점에서 탑승하지 못하는 상황을 말합니다.

13.44 "만 X 세"란 달력에서 양력의 년, 월, 일에 따라 계산하고, 생일 당일부터 계산하는 것을 말합니다.

13.45 "소아 여객"이란 항공 운송 시작일을 기준으로 만 2 세 이상 12 세 미만인 여객을 말합니다.

13.46 "성인 비동반 소아"란 여행 시작일에 만 18 세 이상의 완전한 민사 행위 능력 및 동반 능력이 있는 여객이 같은 항공편 좌석 등급에서 동반하지 않은, 만 5 세 이상이며 12 세 미만인 소아를 말합니다.

13.47 "유아 여객"이란 항공 운송 시작일을 기준으로 생후 14 일 이상 2 세 미만인 여객을 말합니다.

13.48 "수하물"이란 운송인이 운송에 동의한, 여객이 여행 중에 휴대한 물품을 말하며, 여객의 위탁 수하물과 휴대 수하물이 포함됩니다.

13.49 "위탁 수하물"이란 여객이 상하이항공에게 관리 및 운송을 위탁하고 수하물표가 발행된 수하물을 말합니다.

13.50 "휴대 수하물"이란 여객이 직접 관리해야 하는 수하물을 말합니다.

13.51 "무료 수하물 허용량"이란 상하이항공의 규정에 따라 여객이 무료로 위탁 운송할 수 있는 수하물 한도를 말합니다.

13.52 "수하물표"란 수하물 위탁과 운송 계약 및 약관에 대한 일단의 증거로서 항공권에 포함되어 있거나 항공권과 결합된

문서를 말합니다.

13.53 "장애인 여객을 위한 보조 장비"란 장애인 여객이 자신의 장애 장벽에 대처하고 듣고, 보고, 의사소통하기고, 이동하는 데 도움이 되는 관련 장비를 말합니다.

13.54 "소형 동물"이란 여객이 위탁한 소형 동물을 말하며 가정에서 기르는 고양이와 개만 한합니다.

13.55 "불가항력"이란 합당한 조치를 모두 취한 후에도 여전히 피할 수 없는 결과로 발생하는 예측 및 극복이 불가능하고 불가피한 객관적인 상황을 말합니다.

13.56 "초과 판매"이란 운송인이 좌석 낭비를 피하기 위해 특정 항공편의 실제 이용 가능한 좌석 수보다 더 많은 항공권을 판매하는 행위를 말합니다.

13.57 "자발적 탑승 포기 여객"이란 운송인의 요청에 응하여 운송인이 제공하는 배상 조건을 수락하고 이미 예약된 항공편의 좌석을 포기하는 여객을 말합니다.

13.58 "출발 예정 시간"이란 항공 시간 관리 부서에서 승인한 출발 시간을 말합니다.

13.59 "도착 예정 시간"이란 항공 시간 관리 부서에서 승인한 도착 시간을 말합니다.

13.60 "항공편 앞당김"이란 항공편의 출발 예정 시간이 항공편에 기재된 항공편의 출발 예정 시간보다 빠른 상황을 말합니다.

13.61 "항공편 출발 지연"이란 항공편이 실제 출발 시간이 계획된

출발 시간보다 15 분 이상 늦은 상황을 말합니다.

13.62 "항공편 지연" 또는 "항공편 도착 지연"이란 항공편이 실제 도착 시간이 계획된 도착 시간보다 15 분 이상 늦은 상황을 말합니다.

13.63 "항공편 취소"란 항공편의 지연이 예상되거나 실제로 지연이 발생해서 항공편의 일정이 종료되는 상황을 말합니다.

제 14 조 시행과 수정

14.1 시행일

본 약관은 2026 년 1 월 20 일부터 시행하며, 2024 년 12 월 31 일에 시행한 <상하이항공유한회사 여객, 수하물 운송약관(上海航空有限公司旅客、行李运输总条件)>은 동시에 폐지됩니다.

14.2 변경 및 수정

14.2.1 상하이항공은 중국 민용항공국이 규정한 절차에 따라 통지 없이 본 약관을 수정할 수 있습니다. 단, 해당 수정은 수정하기 전에 이미 항공권을 구매한 고객에게 적용되지 않습니다.

14.2.2 상하이항공의 대리인, 피고용인 또는 대표는 본 약관의 어떠한 규정도 수정 또는 위반할 수 없습니다.