

◆ チケット誤購入の認定および処理規則

合理的な寛容の原則に従い、春秋航空は旅客の原因によるチケット誤購入の申請に対し、以下の通り判定し処理する。

一、適用する旅客のチケット誤購入の状況

チケット誤購入とは、旅客のチケット購入の過程で証明書情報の誤入力、重複購入、行程の誤選択が発生したチケットを指す。

1. 証明書情報とは、有効な旅行証明書に記載された氏名、証明書種別、証明書番号、有効期限、発行国、国籍、性別、生年月日を指す。
2. 重複購入とは、同一の搭乗者が異なる証明書を使用した、区間、日付、フライト番号が完全に一致する2枚のチケットの購入を指す。
3. 行程の誤選択とは、同一の搭乗者(搭乗者氏名、証明書情報が一致)に発生した以下のいずれか一つの状況を指す。
 - (1) フライト番号を誤って選択し、区間と日付に変更がない。
 - (2) 行程を逆に選択し、日付に変更がない。
 - (3) フライトの日付を誤って選択し、区間とフライト番号に変更がない。

二、適用するチケット

春秋航空が実際に運航する9Cフライトに適用し、団体チケットおよび特殊予約クラス(D/O/G/G1/G2クラス)には本規則を適用しない。航空鉄道連絡輸送プランは航空区間部分にのみ適用し、地上交通区間には適用しない。

三、手続規則

(一) 証明書情報に誤りがあるチケットの手続規則

以下の証明書情報の誤りに適合するチケットは、フライトの出発予定時刻までに、春秋航空のアプリまたはミニプログラム-サービスセンター-チケット情報修正機能を通じて、自ら修正を行うことができる。

1. 一枚のチケットについて、旅客の氏、名、証明書番号のうちいずれか一つを無料で修正することができ、1回のみ修正することができる。そのうち、証明書番号は最高5桁を修正することができる。
2. 一枚のチケットについて、氏、名、証明書番号以外のその他の情報(証明書有効期限、性別、国籍、発行国、生年月日等)は、無料で3項目まで修正することができ、各項目を1回のみ修正することができる。
3. 座席を使用しない幼児のチケットは、搭乗者情報を無料で修正することができ、各項目を1回のみ修正することができる。

4. 幼児、小児のチケットの生年月日を修正する際は、修正後の年齢が依然として幼児や小児の年齢に適合するか否かに注意する【幼児は生後 14 日以上 2 歳未満、早産児は生後 90 日以上必要。小児は 2 歳以上 12 歳未満】。
5. 以上の規則に適合し無料で修正したチケットについて、再度修正を行う場合、自主払戻後に再度チケットを購入しなければならない。

(二) チケット重複購入手続規則

同一の搭乗者が異なる証明書を使用して、区間、搭乗日、フライト番号が完全に一致する 2 枚のチケットを予約し代金を支払った場合、**旅客が購入後 48 時間以内かつフライト出発予定時刻までに春秋航空のオンラインカスタマーサービスへ連絡し、後に購入したチケットの非自主払戻を申請することができる。**

(三) 行程を誤って購入したチケットの手続規則

1. フライト番号を誤って選択し、区間と日付に変更がない。
 - (1) 旅客がチケット購入の過程で、搭乗するフライト番号を誤って選択した状況。
 - (2) フライト番号の誤選択は、同一の航路、期日、氏名、証明書番号で修正履歴のないチケットに限られる。

例: フライト 9C1234(上海-石家荘)を予約しようとして、9C4321(同日、同航路)を誤って予約した。

2. 行程を逆に選択し、日付に変更がない。
 - (1) 旅客がチケット購入の過程で、出発地と目的地を逆に選択し予約した状況。
 - (2) 区間の誤選択は、同一の搭乗者、同一の期日の目的地と出発地の入れ替えに限られ、かつ氏名と証明書番号の修正履歴のないチケットに限られる。

例: 1 月 1 日の西安-長沙のフライトを予約しようとして、1 月 1 日の長沙-西安のフライトを誤って予約した。

3. フライトの日付を誤って選択し、区間とフライト番号に変更がない。
 - (1) 旅客がチケット購入の過程で、フライトの日付を誤って選択した状況。
 - (2) フライトの日付の誤選択は、同一の区間、フライト番号、氏名、証明書番号で、これらに変更履歴がない。

例: 1 月 1 日の 9C1234(上海-石家荘)を予約しようとして、1 月 2 日の 9C1234(同一区間)を誤って予約した。

4. 上記の 3 種類のうちいずれか一つの状況が発生した場合、**旅客はチケットを誤って購入後 2 時間以内に、かつフライト出発予定時刻 24 時間前までに自主払戻を行い、さらにチケットを誤って購入後 2 時間以内に正しいチケットを改めて購入し搭乗後、春秋航空オンラインカスタマーサービスへ連絡し、誤注文の自主払戻手数料の返金申請を行う。**注意事項:

- (1) 改めて購入するチケットは、春秋航空のチケットである。
- (2) 誤って購入したチケットは申請前に自主払戻申請を行い、正しいチケットを購入後に誤購入チケット払戻手数料の返金を申請することができる(正しいチケットのフライトに変更が発生し非自主払戻を招いた場合、元の誤って購入したチケットは誤購入規則に従い審査を行うことができる)。
- (3) 複数人の注文は全部の払戻を行い、単独で申請することはできない。
- (4) 正しいチケットで搭乗後、申請者は再度春秋航空カスタマーサービスセンターへ連絡し、オンラインで元のチケットの払戻手数料の返金手続を行う必要があり、手数料は搭乗者本人の銀行口座へ振り込まれる。
- (5) 申請者は注文者または搭乗者である必要があり、各搭乗者は 360 日以内に 2 回の手数料返金を受けることができる(最初の修正から起算する)。
- (6) 申請チャネル: 春秋航空カスタマーサービスセンター。

例: 旅客が 1 月 1 日 8:00 にチケットを購入後、1 月 2 日の 10:00 以降のフライトを誤って予約したことを発見した場合、上記の行程を誤って購入した規則に適合するチケットは、当日 10:00 までに正しい注文を完了し、誤った注文の自主払戻を行う必要があり、正しい注文のフライトに搭乗後、春秋航空のカスタマーサービスセンターへ連絡して、誤注文の取消を申請する。

四、上記の規則に適合しないチケットは、自主払戻規則に従い処理する。

本規則は発表した日から発効する。

2025 年 5 月 9 日