

## ◆ チケット非自主変更・払戻判定基準

### 一、範囲

春秋航空が実際に運航する9Cフライトに変更が発生した場合、団体チケットおよび特殊座席を除き(G/G1/G2/B/O/Dを含む)、非団体チケットの旅客は本基準に従い手続を行う。

### 二、チケット非自主変更・払戻判定基準

#### 1. 欠航

チケットを購入したフライトが春秋航空の原因により、または春秋航空の原因によらず欠航となった場合、旅客はチケットの変更や払戻を申請し、非自主基準に従い手続を行う。

#### 2. 出発前倒し

1) 計画的な前倒し: チケットを購入したフライトの出発予定時刻に変更が発生し、当初の出発予定時刻より15分以上早い場合、非自主基準に従い手続を行う。

2) 実際の出発前倒し: 実際のブロックアウト時刻がチケットに記載された「出発予定時刻より15分以上早い場合、非自主基準に従い手続を行う。

#### 3. 出発遅延

1) 出発予定時刻遅延: チケットを購入したフライトの出発予定時刻に変更が発生し、当初の出発予定時刻より15分以上遅い場合、非自主基準に従い手続を行う。

2) 実際の出発遅延: 実際のブロックアウト時刻がチケットに記載された出発予定時刻より15分以上遅い場合、非自主基準に従い手続を行う。

実際の出発遅延の計算公式: 遅延時間 = 実際のブロックアウト時刻 - 出発予定時刻  $\geq$  15分。

注意: 出発予定時刻の遅延・前倒しが発生し、実際のブロックアウト時刻に遅延・前倒しが発生していない場合、実際のブロックアウト時刻に準じ、自主基準に従い手続を行う。

### 三、非自主払戻規定

1. 本業務通告の「二、チケット非自主変更・払戻判定基準」の判定基準に従い、旅客はチケットの非自主払戻を行うことができる。

2. 旅客が往復または乗継のチケットを購入し、そのうちある区間が非自主払戻に属して、顧客が残りの未使用区間のチケットの払戻を要求し、下記の条件のうち一つを満たす場合、非自主払戻として処理することができる。

1) 往復チケットが同一の運輸契約に属する。

○ そのうちある区間の欠航または欠航補償が発生した場合、残りの未使用の区間は非自主払戻として処理することができる。

○ そのうちある区間が出発前倒しまたは遅延の基準に適合する場合、往復区間を合わせて非自主払戻として処理することができる。往路・復路を別々に申請する場合、フライトが正常な区間は自主基準に従い手続を行う。

2) 乗継チケットが同一の運輸契約に属する。

○ そのうち一つの区間の欠航または欠航補償が発生した場合、残りの未使用の区間は非自主変更として処理することができる。

○ そのうち一つの区間に出発前倒しまたは遅延が発生し、最短乗継時間に満たなくなった場合、非自主払戻として処理することができる。最短乗継時間に満たない場合、二つの区間を合わせて申請し、非自主払戻として処理することができる。別々に申請した場合、フライトが正常な区間は自主基準に従い手続を行う。

3) 往復および乗継のチケットが同一の運輸契約に属さない。

○ 適用するフライト期日: 2023年10月18日以降に予約したチケット。

○ 異なる注文の関連付け規則: 搭乗者の氏名、証明書種別、証明書番号が一致する、連続した二つの区間の異なる注文の往復または乗継のチケット。

○ 往復および乗継の異なる注文の区間関連付けの判断: 往復チケットの二つの区間の出発予定時刻の間隔が 7×24 時間以内、または乗継の二つの区間の出発予定時刻の間隔が 48 時間以内であり、かつ正常でない区間と最も近い前または後ろの区間の片道チケット。

注: 異なる注文の区間関連付けの判断は、片道チケット注文のみを対象とする。フライトに変更が発生した注文が往復または乗継の注文である、もしくはフライトに変更が発生した片道の注文の条件を満たす前または後ろの区間が往復または乗継の注文である場合、変更が発生した関連区間であるとみなされない。

○ 払戻規則: 以上の規則に適合するチケットであり、そのうちある区間に欠航や欠航補償が発生した場合、残りの未使用の関連区間について、春秋航空の自社チャネル(アプリ、ミニプログラム、カスタマーサービスセンター)を通じて、非自主払戻として処理することができる。

#### 四、非自主変更規定

1. 本業務通告の「二、チケット非自主変更・払戻判定基準」の判定基準に従い、旅客がチケットの非自主変更手続を行うことができる(注記: 変更にはフライト、期日の変更が含まれる)。
2. 元のフライトの前後 10 日以内(当日を含む)の座席を利用可能な春秋航空の同一航路のフライトに、無料で変更することができる。無料変更回数は 1 回限りとする。旅客が元のフライトの前後 10 日以外のフライトに変更する必要がある場合、自主変更として手続を行う。
3. 旅客が往復または乗継のチケットを購入し、そのうちある区間が非自主変更に属して、旅客が残りの未使用区間のチケットの変更を要求し、かつ下記の条件のうち一つを満たす場合、非自主変更として処理することができる。

1) 往復チケットが同一の運輸契約に属する。

○ そのうちある区間に欠航または欠航補償が発生した場合、残りの未使用の区間は非自主変更として処理することができる。

○ そのうちある区間がフライトの前倒しまたは遅延の基準に適合する場合、往復区間を合わせて申請し、非自主変更として処理することができる。

る。往路・復路を別々に申請する場合、フライトが正常な区間は自主基準に従い手続を行う。

2) 乗継チケットが同一の運輸契約に属する。

○ そのうち一つの区間の欠航または欠航補償が発生した場合、残りの未使用の区間は非自主変更として処理することができる。

○ そのうち一つの区間に遅延または前倒しが発生し、最短乗継時間を満たすことができなくなった場合、非自主変更として処理することができる。最短乗継時間を満たすことができない場合、二つの区間を併せて申請し、非自主変更として処理することができる。別々に申請した場合、フライトが正常な区間は自主基準に従い手続を行う。

3) 往復および乗継のチケットが同一の運輸契約に属さない。

○ 適用するフライト期日: 2023年10月18日以降に予約したチケット。

○ 異なる注文の関連付け規則: 搭乗者の氏名、証明書種別、証明書番号が一致する、連続した二つの区間の異なる注文の往復または乗継のチケット。

○ 往復および乗継の異なる注文の区間関連付けの判断: 往復チケットの二つの区間の出発予定時刻の間隔が7×24時間以内、または乗継の二つの区間の出発予定時刻の間隔が48時間以内であり、かつ正常でない区間と最も近い前または後ろの区間の片道チケット。

注: 異なる注文の区間関連付けの判断は、片道チケット注文のみを対象とする。フライトに変更が発生した注文が往復または乗継の注文である、もしくはフライトに変更が発生した片道の注文の条件を満たす前または後ろの区間が往復または乗継の注文である場合、変更が発生した関連区間であるとみなされない。

○ 変更規則: 上記の規則に適合するチケットで、そのうちある区間に欠航や欠航補償が発生した場合、残りの関連区間について、春秋航空の自社チャネル(アプリ、ミニプログラム、カスタマーサービスセンター)を通じて、非自主変更として処理することができる。