

2019年2月21日

旅行社関係各位

中国東方航空・上海航空 大阪支店

## 大阪支店へのお問合せに関するお願い

平素は格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、中国東方航空・上海航空 大阪支店では、多くのお客様に対応すべくサービス向上に取り組んでおります。受付電話回線が混雑しており、ご不便をお掛け致しており恐縮です。混雑緩和策の一環として、お問合わせのお客様にはご協力・ご高配を賜りますようお願い致します。

### 1、お問い合わせにあたって

◎ 弊社予約番号・航空券番号をご用意ください。

お買い求めの旅行会社より、弊社の予約番号 (※1) ・ 航空券番号 を取得してください。

同姓同名の方もおられるので、名前による検索や案内の対応は控えさせていただきます。

※1：M・N・Pから始まる6桁の番号

### 2、よくある質問

◎ 変更・払戻について

弊社では、お買い求め旅行会社とお客様との間の販売契約条件は把握できかねます。

変更手数料・払戻手数料など必要な販売条件については、お買い求め旅行会社にお尋ね下さい。

#### 1) 変更

出発前の未使用航空券の変更は承っておりません。お買い求め旅行会社にお尋ね下さい。

#### 2) 払戻

お買い求め旅行会社より購入の場合 ⇒ お買い求め旅行会社までお尋ね下さい。

弊社公式ホームページより購入の場合 ⇒ 弊社ホームページより手続きをしてください。

弊社大阪支店カウンターより購入の場合 ⇒ 弊社大阪支店カウンターにて手続き致します。

### 3、事前座席予約サービス（事前座席指定）について

弊社大阪支店では、取扱いは致しておりません。

各旅行会社或いはお客様ご自身で弊社ホームページより、座席予約サービスをご利用ください。

システムでサービスが提供できない場合、出発当日の空港での扱いとさせていただきます。

また、中国東方航空/上海航空の共同運航便以外の他社実運航共同便は、対象外です。

### 4、その他

弊社ホームページの各ページ或いは、画面下部「時刻表&サービス e-book」をご参照ください。

何卒、上記、宜しくお問い合わせ申し上げます。