

東方萬里行服務條款

為了保護「東方萬里行」會員與「東方萬里行」常旅客積分獎勵計劃的權利，特制定此規則與條款。請會員務必詳細閱讀以下條款，尤其是「東方萬里行」及其合作夥伴的限責和免責事項。

定義

「東方萬里行」常用術語

1. 「東方萬里行」：指由中國東方航空股份有限公司（以下簡稱「東航」）管理和運營的常旅客積分獎勵計劃。
2. 升級積分：乘坐有效的東航航班以及天合聯盟航班累積的積分，該積分是衡量會員等級變化的標準。
3. 升級次數：乘坐有效的東航航班以及天合聯盟航班累積的次數，該次數是衡量會員等級變化的標準。
4. 消費積分：乘坐有效的東航航班、夥伴航空航班、在非航空合作夥伴處消費及參加各類行銷活動所累積的積分，會員可用消費積分兌換各類獎勵。
5. 基礎積分：艙位基礎累積積分，等於標準里程乘以所購機票艙位對應的基礎累積率得出的積分值（結果四捨五入）。
6. 艙位獎勵積分：購買指定艙位的獎勵積分，等於標準里程乘以所購機票艙位對應的獎勵累積率得出的積分值（結果四捨五入）。
7. 貴賓會員：是指「東方萬里行」白金卡、金卡及銀卡會員。
8. 航空合作夥伴：是指與東航建立常旅客合作夥伴關係，為「東方萬里行」會員提供積分累積或兌換獎勵的航空公司。
9. 非航空合作夥伴：是指與東航建立常旅客合作夥伴關係，為「東方萬里行」會員提供可累積積分或兌換獎勵的商品或服務的提供者。
10. 查詢密碼：僅供會員查詢賬戶資訊的密碼。
11. 消費密碼：兼有賬戶資訊查詢和積分消費功能的密碼。
12. 受益人：會員提前指定的共同享受積分兌換航空獎勵的人。
13. 標準里程：是指根據國際航空運輸協會（IATA）公佈的TPM為參照的城市間距離，以公里為單位。可在東航官網查詢。按照（單位換算關係：1英里=1.609公里）「東方萬里行」積分累積遵循「最低標準里程」，即當城市間距離少於500公里時，標準里程以500公里計。但個別夥伴航空航班的積分累積不享受「最低標準里程」。
14. 消費積分有效期：自積分入賬之日起，至入賬當年後的第三個西曆年的12月31日止，逾期積分將自動失效。例如2014年8月28日所獲得的積分，將在2017年的12月31日前有效。

申請會員資格

15. 凡年滿12周歲的自然人，均可加入「東方萬里行」常旅客積分獎勵計劃，年滿2周歲不滿12周歲的自然人可以在東航官網，線上申請成為「東方小飛人」常旅客會員，法人或其他非法人團體恕不能參與此計劃。申請會員資格獲准後，每個會員將擁有且僅可擁有唯一的賬戶，會員只能在其唯一指定的賬戶中累積積分或兌換獎勵。東航不接受重複申請並保留對重複賬戶進行清理或刪除的權利。
16. 申請人按要求的文字正確填寫並簽署入會申請表，由東航最終受理後即可開始累積積分。如果積分計劃最終不接受或未處理申請人的入會申請，該申請的會員資格視為未經確認的會員資格，所累積的積分將不獲承認。
17. 每個「東方萬里行」會員賬戶只可登記在一人名下。會員資料將以參加者的全名登錄，與賬戶的姓名一致。
18. 會員資格不可轉讓。

受益人

受益人名單

19. 會員為他人兌換航空類型獎勵，需通過東航官網、東航移動官網、東方航空APP或攜帶會員賬戶內註冊的身份證件原件及受益人身份證件影本前往會員服務網點設立受益人名單。
- 受益人名單限額及生效時限
20. 已開通消費密碼的會員添加受益人，名單自設立之日起15天後生效。
 21. 未開通消費密碼的會員添加受益人，名單自設立之日起30天後生效。
 22. 受益人名單自添加第11人次開始，無論是否開通消費密碼，名單自設立之日起30天後生效。
 23. 每個會員最多設置10個受益人，已添加的受益人可以刪除。

受益人名單更新

24. 添加受益人名單人員總數在10人次內不扣減積分，自添加第11人次開始，每增加一個受益人扣除200點消費積分，且無論添加的受益人是否與之前已刪除的受益人為同一人。
25. 刪除受益人不扣減消費積分。
26. 舉例：首次添加8個受益人無需扣減積分；後刪除2個受益人無需扣減積分；再次添加3個受益人，前2個受益人添加無需扣減積分，第3個受益人添加需要扣減200點積分。

受益人限制

27. 受益人名單一旦設立，不得修改姓名。

28. 若需添加受益人證件，會員可登錄東航官網、東航移動官網、東方航空APP進行自助操作或撥打會員服務熱線，或攜帶會員賬戶內註冊的身份證件原件及受益人身份證件影本前往會員服務網點辦理。

個人密碼

密碼類型

29. 會員密碼分為查詢密碼和消費密碼，密碼長度為8位，且僅限數字。
30. 查詢密碼僅能查詢及修改部分會員個人資訊，但不能進行積分消費。
31. 消費密碼僅限在會員積分消費時使用，設置後該密碼同時具備查詢密碼的所有功能。

設置密碼

32. 查詢密碼：每位會員入會時，系統自動為其設立初始值，查詢密碼初始值為會員生日，例如會員生日為1977年10月4日，密碼即為19771004，東航線上渠道（官網、移動官網、APP）入會的會員初始值為會員自行設定的8位數數位密碼。
33. 消費密碼：會員可在東方航空APP申請開通，或攜帶會員賬戶內註冊的身份證件原件及前往服務網點設置消費密碼。
34. 查詢密碼和消費密碼不得為同一密碼。

重置密碼

35. 查詢密碼：會員可以撥打會員服務熱線或攜帶會員賬戶內註冊的身份證件原件及前往服務網點重置查詢密碼，被重置後的密碼即為會員生日，例如生日為1977年10月4日，密碼即為19771004。會員通過東航官網、東航移動官網、東方航空APP重置查詢密碼，初始值為會員自行設定的8位數字密碼。
36. 消費密碼：會員可撥打會員服務熱線或攜帶會員賬戶內註冊的身份證件原件及前往服務網點或通過東航官網、東航移動官網以及東航APP掛失消費密碼。消費密碼被重置後，賬戶恢復到消費密碼未開通狀態。

貴賓會員

37. 當您乘坐符合條件的東航航班，在獲得消費分分的同時，您還可以累積升級積分和升級次數，按照升級積分或升級次數累積額的不同，「東方萬里行」貴賓會員可分為三個等級：白金卡會員、金卡會員、銀卡會員。飛行次數越頻密，等級越高，享受的優惠更多。會員只需在連續的12個自然月中，累積所需的升級積分或升級次數，便可晉升至相應級別的貴賓會員。

詳情請點擊 (<http://www.ceair.com/#/about/detail/member-vip>)

會員資格終止

38. 「東方萬里行」會員資格終身有效。
39. 會員可隨時以書面通知形式終止會員資格。會員資格一旦終止，其賬戶內所有積分即時失效。
40. 任何不恰當、欺詐或錯誤使用本獎勵計劃，或未能遵守有關規則與條款的行為，「東方萬里行」有權即時取消其會員資格及所有累積的積分。在此類情況下，東航保留對終止個人會員資格通知與否的權利。
41. 若會員不幸身故，其會員資格及所有剩餘積分將被取消。

累積積分

總則

42. 「東方萬里行」積分以「點」作為獎勵單位。
43. 為保證積分累積成功，會員必須在購買航空產品、其他商品或服務時出示其「東方萬里行」會員卡或提供正確的卡號。
44. 若會員兼具「東方萬里行」與其它獎勵計劃的會員身份，除非在該條款中另有說明，會員乘機、酒店住宿、用餐或其他消費僅能選擇一種會員身份進行積分的累積。
45. 除非「東方萬里行」常旅客積分獎勵計劃中另有說明，會員所累積的積分僅進入會員自己所屬的賬戶，積分一旦進入賬戶，不得轉讓，不可在不同會員間合併，不可以任何方式贈與他人，不可傳於繼承人或指定人員，會員亦不可要求取消積分。
46. 東航有權取消或回退會員賬戶中積分。
47. 東航及其航空或非航空合作夥伴保留對其產品、服務以及「東方萬里行」積分累積標準和規定的修訂權利。

累積航空類積分

48. 會員搭乘東航或航空合作夥伴的航班可以累積「東方萬里行」積分。累積的積分，是根據出發地所在城市與目的地所在城市間的標準里程、所搭乘的艙位級別以及所支付的機票價格而定，並以比例計算。具體累積方式和細則公佈在最新《「東方萬里行」會員手冊》或東航官網上。
49. 只有「東方萬里行」賬戶會員本人為實際飛行者時才能獲得「東方萬里行」積分。
50. 持有尚未使用、失效、偽造或已退款的機票，或因任何理由重複購買同一班機的同名機票，均不得累積積分。
51. 專機、包機和貨運航班不可以累積。
52. 嬰兒機票不可以累積。
53. 當會員使用積分兌換升艙或非自願升艙時，累積的積分按照購買機票時的原艙位計算。

54. 若基於東航無法控制的因素（包括但不僅限於不可抗力因素），而導致會員不能搭乘原定航班，且需要換乘其他航空公司的航班，會員可累積的積分將根據購買原定機票時的積分計算。
55. 若因東航無法控制的因素（包括但不僅限於不可抗力因素）而導致航班取消，會員不能成行，將不得要求累積積分。

累積非航空類積分

56. 「東方萬里行」會員購買非航空合作夥伴提供的商品或服務，可以累積「東方萬里行」積分。累積的積分與會員所購買的商品或服務的等級有關。具體累積方式和細則公佈在最新《「東方萬里行」會員手冊》或東航官網上。

積分補登

57. 會員可以申請補登六個月內搭乘東航航班、天合聯盟航班和其他有常客合作夥伴關係航空航班的乘機記錄。
58. 成為會員前一個月的任何東航及有常旅客合作關係夥伴航空公司有效乘機記錄，會員均可以申請補登。
59. 會員申請補登東航航班，需提供機票複印本及登機牌複印本；會員申請補登夥伴航班，需提供機票複印本和登機牌原件。

非航空類積分補登

60. 除特殊規定外，東航不接受會員的非航空類積分補登，有關補登事宜會員應直接聯繫非航空合作夥伴。

兌換獎勵

總則

61. 所有用作兌換的積分必須為同一會員賬戶內累積的，不可與其它賬戶合併計算。
62. 除非另有規定說明，兌換獎勵可以為會員本人或會員指定的受益人。
63. 如因會員個人原因造成自身賬戶密碼丟失，導致獎勵被冒領兌換等後果，均由會員承擔。
64. 東航有權撤回、限制、更改或取消任何獎勵、或更改任何獎勵所需的積分數以及獎勵的各項規定與限制。具體獎勵的種類、標準和細則公佈在最新《「東方萬里行」會員手冊》或東航官網上。

兌換飛行獎勵—獎勵機票

65. 所有的獎勵機票必須在東航或其航空合作夥伴規定的航線上使用，東航有權決定行程是否符合兌換獎勵機票的要求。
66. 獎勵機票不具現金價值，不得要求退還票款。
67. 獎勵機票座位的數量視座位供應情況而定，在國務院公佈節假日與春運、暑期旺季期間，座位數量可能緊張。此外，部分夥伴航空公司可能設有限制使用日期，在此期間將停止接受獎勵兌換。

68. 會員必須負擔使用獎勵機票的所有適用稅金、手續費及附加費用（包括關稅、檢查費、及機場離境稅和任何行政費用等）。
69. 為兒童和嬰兒兌換的獎勵機票，所需積分與成人相同，且使用獎勵機票的嬰兒可佔一座位；兌換的獎勵機票不提供無成人陪伴兒童服務。
70. 積分兌換的獎勵機票必須定妥座位，不設候補狀態的獎勵機票。
71. 一般情況下，獎勵機票有效期為自出票之日起1年內有效，涉及行銷類獎勵機票的有效期需遵循活動規則。
72. 獎勵機票一經出票，只可變更機票航班日期和/或航班時間，若需變更，必須在原先預定的航班起飛前，通知東航取消該原定機位，同時定妥變更後的航班日期和/或航班時間。
73. 獎勵機票一經出票，不能更改旅客姓名、艙位、承運人、航程，亦不允許通過支付現金差價或積分兌換升艙。
74. 獎勵機票一經出票，積分概不退回會員賬戶，但在客票有效期內，允許退還未使用航段的可退稅費。如果發生非自願退票，則退還未使用航段的單程積分至會員賬戶以及未使用航段的可退稅費。
75. 獎勵機票丟失、被盜、毀損或其他不明原因的丟失，均不得補開，但在客票有效期內可申請退還未使用航段的可退稅費。
76. 持有兌換航空合作夥伴的獎勵機票的乘客，在各程的旅途中均須遵守各家夥伴航空公司的各項條款及細則。

兌換飛行獎勵—升艙獎勵

77. 在有經濟艙、公務艙和頭等艙三艙佈局的航班上，兌換升艙獎勵僅限相鄰艙位間（即經濟艙升至公務艙；或公務艙升至頭等艙），且不能用積分連續升艙（即不能使用積分從經濟艙升至公務艙，然後再使用積分從公務艙升至頭等艙。）
78. 升艙獎勵的供應視預訂時的艙位情況而定。如果會員在機場申請即時升艙獎勵，須視現場情況而定。
79. 兌換升艙獎勵的航班不包括專機、包機和其他航空公司承運的代碼共用航班。
80. 兌換升艙獎勵時必須確定航程、航班、日期以及艙位，旅行前必須訂妥座位。
81. 兌換升艙獎勵時，所購機票附帶的所有旅行限制和條件均適用。
82. 升艙獎勵一經兌換，積分概不退回會員賬戶；但在非自願降艙，或有涉及積分升艙的非自願退票的情況下，退回原升艙時扣減的積分數至會員賬戶。
83. 兌換飛行獎勵—逾重行李費須到指定機場離港櫃檯兌換。

其它

84. 東航保留終止「東方萬里行」常旅客積分獎勵計劃的權利，但至少提前6個月通知會員以儘量降低會員因積分無效造成的損失。東航有權更改全部或部分「東方萬里行」常旅客積分獎勵計劃規則與條款，需提前1個月通知會員，即使其更改或許會影響會員所累積積分數的價值。如果會員在東航發佈通知15天後使用會員卡，即表示接受相應更改內容。
85. 東航有權根據會員的飛行記錄、地點、參與計劃情況或會員所提供的資料，提供不同的獎勵積分及推廣促銷活動。
86. 對於90天內無累積任何積分數的會員，東航保留停止寄發有關「東方萬里行」最新資訊及其它相關資料的權利。
87. 如有任何濫用「東方萬里行」常旅客積分獎勵計劃的情況出現（包括違反本計劃的規則與條款；銷售、購買、仲介、轉銷或交換「東方萬里行」獎勵機票及其它獎勵以獲得報酬；呈報任何錯誤資料或其他由東航認為不當的行為，如違反東航或本計劃的其他合作夥伴、航空公司的規定、任何對東航職員的不當或騷擾行為，或拒絕接受職員之合理建議等）均會導致取消會員賬戶及該會員繼續參加本計劃的資格，已累積的積分及先前已開立但尚未使用的獎勵機票也將失效。任何違反本計劃規則及條款的行為，將導致「東方萬里行」會員或乘機人在任何時間被沒收機票（包括旅行途中），並須繳付涉及濫用機票已搭乘航段的全額經濟艙、公務艙、頭等艙機票票款。對「東方萬里行」規則與條款的執行，東航保留在必要時採取適當法律行動，以追討賠償、律師費和訴訟費的權利。
88. 「東方萬里行」會員有責任通知東航其最新的通訊郵寄地址。如果因會員沒有通知東航有關更改地址的事宜而導致任何損失，東航概不負責。
89. 東航、航空合作夥伴或非航空合作夥伴可更改或終止合作夥伴關係、服務地點或各項優惠，並在東航官網發佈。
90. 東航的航空合作夥伴或非航空合作夥伴提供的任何服務或商品品質、價格及其宣傳告知等活動由服務或商品的提供者承擔責任。
91. 「東方萬里行」會員開始使用會員卡即表示已接受東航所制定的「東方萬里行」條款及細則，以及「東方萬里行」的所有合作夥伴制定的與「東方萬里行」有關的條款及細則。
92. 您已同意東航依照其《隱私政策》處理您的個人信息，《隱私政策》可在<http://www.ceair.com/about/flys/index.html>獲得或向東航客戶服務人員索取。
93. 以上規則及條款，以及東航與合作夥伴及所有會員之間的關係，均受中華人民共和國法律管轄。如本手冊的規則及條款的中文版與其它語言版本有差異，以中文版為準。
94. 本手冊部分內容如因版本或印刷問題未能及時更新，最新內容以「東方萬里行」網站公佈為準。