

PLAN DE SERVICIO DE SOBREVENTA DE CHINA EASTERN

I. Principios de sobreventa

China Eastern emplea avanzados métodos de predicción de la probabilidad de incomparecencia de los pasajeros para realizar un overbooking adecuado en determinados vuelos, con el fin de maximizar el uso de los recursos de transporte y minimizar el desperdicio. China Eastern tendrá en plena consideración la ruta, la frecuencia de los vuelos, el horario y los vuelos de conexión, y controlará de manera razonable el porcentaje de sobreventa para minimizar al máximo la posibilidad de que se deniegue el embarque a los pasajeros debido a esta práctica.

II. Procedimientos de información y solicitud de voluntarios

En caso de que, debido a la sobreventa de un vuelo de China Eastern Airlines, el número real de pasajeros supere el de asientos disponibles, la compañía colocará en la zona de facturación del vuelo correspondiente un “Aviso de Sobreventa del Vuelo” y un “Aviso de Solicitud de Voluntarios”, o bien informará a los pasajeros de la situación de sobreventa, del plan de compensación de la compañía y de los derechos que les asisten mediante llamada telefónica, mensaje SMS o atención presencial. China Eastern solicitará voluntarios dispuestos a cambiar a una clase, vuelo o itinerario diferente, aceptar un traspaso a favor de otra aerolínea o un reembolso a cambio de la compensación ofrecida. China Eastern también informará a los pasajeros sobre los criterios de compensación y servicio.

En todo caso, los pasajeros recibirán información escrita sobre sus derechos y serán compensados y asistidos en los términos previstos por la normativa aplicable y en su caso por las políticas de China Eastern.

III. Normas de embarque prioritario

Cuando el número real de pasajeros exceda el de asientos disponibles debido al overbooking, China Eastern solicitará en primer lugar voluntarios que acepten tomar un vuelo posterior o cancelar voluntariamente su viaje de conformidad con los procedimientos previstos en el presente plan. En caso de que el número de pasajeros voluntarios que cancelen su viaje resulte insuficiente, China Eastern denegará el embarque a determinados pasajeros tras iniciarse el embarque, siguiendo el orden que se indica a continuación:

1. Pasajeros que realizan misiones oficiales urgentes del Estado;
2. Pasajeros con necesidades especiales de servicio (personas mayores, con movilidad reducida, enfermas, con discapacidad, embarazadas y menores no acompañados) y sus acompañantes imprescindibles, siempre que cuenten con la aprobación y la organización previa de China Eastern;
3. Pasajeros de primera clase, clase business premium y clase business;
4. Pasajeros con tarjeta Platinum o Gold de Eastern Miles y miembros Super Elite de SkyTeam;

5. Pasajeros con vuelos de conexiones confirmados de China Eastern Airlines o conexiones de tiempo ajustado;
6. Pasajeros con tarjeta Silver de Eastern Miles y otros miembros Elite de SkyTeam;
7. Pasajeros que acrediten dificultades especiales y necesidad urgente de viajar.

IV. Normas de compensación por sobreventa y servicios relacionados

China Eastern asignará asientos a los pasajeros voluntarios o a aquellos a quienes se haya denegado el embarque y que decidan continuar su viaje en el primer vuelo disponible en su respectiva clase, y proporcionará una compensación razonable en función de la tarifa, la distancia del vuelo y el tiempo de demora, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3 del presente Artículo y con la normativa vigente.

1. Método de compensación por sobreventa

La compensación por sobreventa se podrá efectuar en efectivo (o mediante pago electrónico).

2. Condiciones para la compensación por sobreventa

Los pasajeros voluntarios y aquellos a quienes se les deniegue el embarque podrán recibir compensación por sobreventa si se cumplen todas las condiciones siguientes:

- 2.1. Pasajeros con vuelo confirmado en el sistema de reservas, incluidos quienes dispongan de billetes gratuitos obtenidos por canje de millas de viajero frecuente, billetes gratuitos de grupo por incentivos de venta o billetes con descuento.
- 2.2. Pasajeros que hayan completado la facturación o se hayan presentado en los mostradores designados para realizarlo o estén esperando para hacerlo, antes de la hora límite de facturación establecida en cada aeropuerto.
- 2.3. Pasajeros que dispongan de documentos de viaje válidos.
- 2.4. Que en el vuelo sobrevendido no haya plazas disponibles en ninguna clase.
- 2.5. Que no se encuentren entre los pasajeros a los que, según las "*Condiciones de Transporte de Pasajeros y Equipaje de China Eastern Airlines Corporation Limited*", se les puede denegar el transporte o cuya aceptación esté restringida por la compañía.

En los vuelos sujetos al Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n° 295/91, u otra normativa aplicable, la compensación económica mínima será la prevista en dichas disposiciones.

3. Criterios de compensación

China Eastern Airlines proporcionará una compensación económica fija a los pasajeros a los que se les niegue el embarque, determinada de acuerdo con la tarifa, la distancia del vuelo original y el tiempo de espera para ser transferidos a otro vuelo o para que su billete sea endosado a otro vuelo.

3.1. Criterios de compensación por cambio involuntario a una clase inferior

Clase	Primera clase → Clase ejecutiva premium / Clase ejecutiva Clase ejecutiva premium / Clase ejecutiva → Clase económica / Clase económica premium	Primera clase → Clase económica / Clase económica premium
Ruta	Compensación en efectivo (CNY)	Compensación en efectivo (CNY)
Internacional en la zona TC3 (excepto Australia) / Hong Kong, Macao y Taiwán	900	1200
Europa, Oriente Medio, Norteamérica, Sudáfrica y Australia	1600	2000
Nacional	400	500

Nota: Las zonas de ruta de la tabla se basan en las regiones de operación de transporte aéreo según la IATA.

3.2. Criterios de compensación por abandono voluntario del viaje y denegación de embarque (todos los importes son topes máximos y no aplicables directamente)

Tiempo de retraso en la llegada	De 0 a 4 horas (inclusive)		Más de 4 horas	
	Clase económica / Clase económica premium	Clase ejecutiva premium / Clase ejecutiva	Clase económica / Clase económica premium	Clase ejecutiva premium / Clase ejecutiva
Ruta	Compensación en efectivo (CNY)	Compensación en efectivo (CNY)	Compensación en efectivo (CNY)	Compensación en efectivo (CNY)
Nacional	400	600	500	750
Hong Kong, Macao y Taiwán	900	1350	1100	1650
Internacional en la zona TC3 (excepto Australia)	1100	1650	1500	2250
Europa, Oriente Medio, Norteamérica, Sudáfrica y Australia (excepto salidas desde EE. UU. y Europa)	1800	2700	2200	3300

Nota: El tiempo indicado en la tabla se cuenta desde la hora prevista de llegada del vuelo real; la zona de ruta se refiere a las áreas de negocio de transporte aéreo definidas por la Zona de Conferencia de Tráfico IATA

3.3. En caso de que las leyes y regulaciones locales relativas a la denegación de embarque por sobreventa establezcan disposiciones diferentes, se aplicarán dichas leyes y regulaciones.

4. Moneda de la indemnización

En el marco del presente plan, China Eastern abonará el efectivo en la moneda del país o región en la que se

produzca el overbooking o la denegación de transporte.

V. Servicios posteriores para pasajeros a quienes se les haya denegado el embarque

China Eastern proporcionará los siguientes servicios a los pasajeros voluntarios o a quienes se les haya denegado el transporte según este plan:

1. Priorizar a los pasajeros para que tomen el vuelo disponible más próximo, siguiendo el orden que se indica a continuación:
 - 1.1 Cambiar a otros vuelos directos de la misma ruta operados por la misma compañía;
 - 1.2 Cambiar a otros vuelos no directos operados por la misma compañía;
 - 1.3 Transferir vuelos directos en la misma ruta operados por otras compañías cuando se cumplan las condiciones;
 - 1.4 Transferir a vuelos no directos operados por otras compañías cuando se cumplan las condiciones.
2. Durante la espera para el cambio de vuelo, se ofrecerán comidas gratuitas a los pasajeros durante las horas de comida.
3. Cuando la hora programada de salida del vuelo alternativo exceda en más de cuatro horas la hora real de salida del vuelo original, o se trate de un vuelo al día siguiente, se proporcionará a los pasajeros alojamiento y transporte gratuitos.
4. Si se cumplen las condiciones, el cambio de vuelo podrá tratarse como un cambio involuntario.
5. En su caso, el billete se reembolsará como reembolso involuntario.
6. A petición del pasajero, se proporcionará un “Certificado de Sobreventa del Vuelo”.

VI. Entrada en vigor y modificaciones

1. Este plan entrará en vigor el 31 de diciembre de 2024.
2. Este plan forma parte de las “*Condiciones de Transporte de Pasajeros y Equipaje de China Eastern Airlines Corporation Limited*”, y en caso de conflicto, prevalecerán las disposiciones de este plan, sin perjuicio de la normativa aplicable. Los asuntos no contemplados en este plan se regirán por las “*Condiciones de Transporte de Pasajeros y Equipaje de China Eastern Airlines Corporation Limited*”.