

(Jones Day Comments 11.09.2025)

CHINA EASTERN AIRLINES CORPORATION LIMITED
CONDICIONES DE TRANSPORTE PARA PASAJEROS Y EQUIPAJE

(Versión diciembre 2024)

ÍNDICE

Artículo 1	Disposiciones Generales
Artículo 2	Ámbito de Aplicación
Artículo 3	Venta de Billetes
Artículo 4	Cambios y Reembolsos de Billetes
Artículo 5	Salida del Vuelo
Artículo 6	Denegación y Restricción del Transporte
Artículo 7	Transporte de Equipaje
Artículo 8	Sobreventa de Vuelos
Artículo 9	Retrasos, Cancelaciones y Desvío de Vuelos
Artículo 10	Servicios Adicionales
Artículo 11	Responsabilidad por Daños
Artículo 12	Reclamaciones
Artículo 13	Definiciones
Artículo 14	Entrada en Vigor y Modificación

Artículo 1: Disposiciones generales

1.1 Descripción General

China Eastern Airlines Corporation Limited (“**China Eastern**”) ha establecido las siguientes “*Condiciones de Transporte de Pasajeros y Equipaje*” (las “**Condiciones**”), como parte del contrato de transporte de pasajeros de China Eastern con el fin de precisar los derechos y obligaciones de las compañías aéreas que participan en el transporte aéreo.

1.2 Base de la formulación

Estas Condiciones se establecen de conformidad con la Ley de Aviación Civil de la República Popular China, la Ley de Protección de los Derechos e Intereses de los Consumidores de la República Popular China, la Ley de Comercio Electrónico de la República Popular China, las Disposiciones sobre la Gestión de los Servicios a los Pasajeros en el Transporte Aéreo Público, las Reglas para la Certificación Operativa de los Transportistas Aéreos de Aviación Pública con Aeronaves Grandes, las Disposiciones sobre la Operación y Aeronavegabilidad de las Aeronaves Civiles, las Disposiciones sobre la Gestión del Transporte de Mercancías Peligrosas en la Aviación Civil, así como otra normativa que resulte de aplicación.

1.3 Prevalencia de la legislación aplicable

El establecimiento, validez, interpretación, ejecución y resolución de controversias y todas las cuestiones relacionadas con el contrato y las presentes Condiciones se regirán por las leyes de la República Popular China, incluidos los convenios internacionales celebrados o suscritos por la República Popular China que resulten aplicables.

Si alguna de las disposiciones de las presentes Condiciones entrara en conflicto con las leyes aplicables o los convenios internacionales, prevalecerán las leyes aplicables o los convenios internacionales. Si alguna de las disposiciones de las presentes Condiciones se considerara inválida debido a un conflicto con las leyes aplicables o los convenios internacionales, la validez de las demás disposiciones de las presentes Condiciones seguirá siendo válida y ejecutable.

1.4 Versiones en Otros Idiomas

Estas Condiciones se redactan en chino y se traducen a otros idiomas. En caso de discrepancia entre las distintas versiones, prevalecerá la versión en chino.

1.5 Otras disposiciones

Los títulos de cada apartado de las presente Condiciones se utilizan únicamente para facilitar su consulta y no se utilizarán para interpretar su contenido.

Artículo 2: Ámbito de Aplicación

2.1 Disposiciones Generales

- 2.1.1 Salvo disposición al contrario en los apartados 2.1.3, 2.2 y 2.3 de estas Condiciones, las mismas se aplican al uso por parte de China Eastern de aeronaves civiles para el transporte de pasajeros y equipaje sujeto a tarifa. Las presentes Condiciones forman parte del contrato de transporte entre China Eastern y los pasajeros, y los derechos, obligaciones y responsabilidades de ambas partes se rigen por las mismas, sin perjuicio de la normativa imperativa que sea de aplicación.
- 2.1.2 Frente a los cambios frecuentes de estas Condiciones, China Eastern ha elaborado por separado las *Normas de Aplicación de Cambios Voluntarios y Reembolsos para Vuelos Nacionales de China Eastern*, las *Normas de Aplicación de Cambios Voluntarios y Reembolsos para Vuelos Internacionales de China Eastern* y el *Plan de Servicio para la Sobreventa de Vuelos de China Eastern*, que serán consideradas parte de estas Condiciones. En caso de discrepancia entre dichas disposiciones y las presentes Condiciones, prevalecerán las disposiciones elaboradas por separado.
- 2.1.3 **En el caso del transporte gratuito o con precios especiales, se aplicarán las normas tarifarias especiales correspondientes; en ausencia de dichas normas, o cuando las mismas no hayan sido establecidas, se aplicarán total o parcialmente las disposiciones previstas en estas Condiciones.**

2.2 Transporte en Vuelo Chárter

Las disposiciones de contratos de vuelo chárter y las condiciones de los billetes prevalecerán para el transporte prestado en virtud de los contratos de vuelo chárter de China Eastern; cuando dichas disposiciones no estén estipuladas en los contratos de vuelo chárter y las condiciones de los billetes, las presentes Condiciones serán de aplicación total o parcialmente.

2.3 Código compartido

Asimismo, estas Condiciones serán de aplicación en los vuelos con código compartido de China Eastern

operados por otras compañías aéreas. Las condiciones o términos de transporte del operador efectivo pueden diferir de lo establecido en estas Condiciones. Salvo lo dispuesto en los artículos 3 y 4 de estas Condiciones, cualquier término diferente establecido por la compañía aérea operadora efectivo se considerará parte de estas Condiciones para los vuelos de código compartido y prevalecerán sobre las disposiciones correspondientes de estas Condiciones, sin perjuicio de la normativa imperativa aplicable.

Los términos y condiciones que pueden variar entre China Eastern y el operador efectivo de los vuelos con código compartido, incluyen, entre otros, las normas relativas al embarque, la denegación y restricción del transporte, transporte de equipaje, la sobreventa de vuelos, los retrasos, cancelaciones y desvíos de vuelos.

2.4 Transporte Sucesivo

El transporte efectuado por China Eastern y otras compañías aéreas en virtud de un único contrato o de un billete de emisión secuencial se considerará una única operación y la responsabilidad de cada compañía aérea especificada en el billete se regirá por sus respectivas condiciones de transporte, salvo que la ley disponga expresamente lo contrario.

Artículo 3: Venta de Billetes

3.1 Normas Generales

3.1.1 Disposiciones generales

3.1.1.1 En los billetes de pasajeros, el nombre de China Eastern se abrevia mediante el código de dos letras “MU”. Cuando China Eastern es la operador contratista, los tres primeros dígitos del número de billete son “781”, que es el código de liquidación de billetes de China Eastern “781”.

3.1.1.2 El billete de China Eastern constituye prueba inicial de un contrato de transporte de pasajeros y sus condiciones. Salvo que se indique lo contrario, los derechos y obligaciones de China Eastern y sus pasajeros establecidos en las presentes Condiciones será de aplicación únicamente a un contrato individual de transporte aéreo y no se extenderá a otros contratos de transporte. La adquisición por parte del pasajero de varios billetes para dos o más tramos o la compra de un único billete, tendrá diferentes efectos jurídicos. Los pasajeros deben valorar esta circunstancia al elegir la opción de compra que mejor se ajuste a su situación.

- 3.1.1.3 El servicio de transporte solo se prestará a los pasajeros cuyos nombres figuran en el billete. China Eastern se reserva el derecho a solicitar una identificación válida.
- 3.1.1.4 Los billetes son intransferibles.
- 3.1.1.5 En cada cupón de vuelo o cupón de vuelo electrónico deberá figurar el tramo y la clase del vuelo. Una vez confirmada la fecha del vuelo y completada la reserva, China Eastern proporcionará el transporte necesario. En el caso de reservas con cupones de vuelo o cupones de vuelo electrónicos incompletos, China Eastern reservará los asientos en función de la solicitud del pasajero, de las normas tarifarias que regulan el billete que posee el pasajero y de la disponibilidad de plazas en el vuelo solicitado.
- 3.1.1.6 Salvo disposición en contrario de la normativa local aplicable, los cupones de vuelo o cupones de vuelo electrónicos que incluyan tramos nacionales dentro de un billete internacional con conexión podrán utilizarse directamente, sin necesidad de canje adicional. **En el caso de transporte aéreo dentro de la República Popular China, los billetes adquiridos en el extranjero (incluidas las Regiones Administrativas Especiales de Hong Kong y Macao y Taiwán) y emitidos en forma de billetes internacionales podrán estar sujetos a requisitos de canje por billetes nacionales, conforme a la normativa local aplicable.**

3.1.2 Validez del billete

- 3.1.2.1 Los pasajeros deberán completar todos los tramos del vuelo indicados en el billete dentro del período de validez del mismo.
- 3.1.2.2 Salvo que se disponga lo contrario, el período de validez de un billete se calcula desde las 00:00 horas (inclusive) del día siguiente al inicio del viaje, la compra o la reemisión del billete hasta las 24:00 (excluida) en el día del vencimiento.
- (1) Cuando un billete se haya utilizado parcialmente, su validez será de un año comenzando a las 00:00 horas (inclusive) del día siguiente al inicio del primer tramo del viaje. La fecha de inicio del período de validez del billete no se modifica, independientemente de que el billete sea cambiado posteriormente;
- (2) Cuando un billete no se haya utilizado:
- a) Su validez será de un año, comenzando a las 00:00 horas (inclusive) del día

siguiente a la fecha de compra del billete;

- b) Si el pasajero solicita un cambio de billete y se genera un nuevo número de billete, el período de validez del mismo se calculará desde las 00:00 horas (inclusive) del día siguiente a la emisión del nuevo billete.

3.1.2.3 El período de validez del billete con precio especial se calculará conforme a las normas tarifarias aplicables a dicho precio especial.

3.1.3 Uso del billete

3.1.3.1 Orden de uso del billete

Los cupones de vuelo deben usarse en el orden indicado en el billete, comenzando por el lugar de salida y siguiendo el itinerario previsto. En el caso de que un pasajero no haya utilizado alguno o todos los cupones de vuelo en el orden correcto, China Eastern no efectuará el transporte, aunque el pasajero podrá solicitar el reembolso de conformidad con el apartado 4.2.3 de las presentes Condiciones.

3.1.3.2 Billete abierto

Si el pasajero ha comprado un billete abierto, podrá solicitar la reserva de asiento en función de sus necesidades de viaje y la disponibilidad de plazas en el vuelo. Dentro del ámbito permitido por las condiciones de uso del billete y el contrato de transporte, los pasajeros están exentos del pago de tasas por cambio al confirmar sus asientos por primera vez. Al confirmar el asiento, los pasajeros deberán abonar la diferencia de precio, impuestos y recargos por combustible entre el vuelo recién confirmado y el billete abierto original. Si se realizan cambios posteriores a la confirmación, o si posteriormente se confirman condiciones indeterminadas, dichos cambios se tramitarán de acuerdo con las condiciones de uso del billete.

3.1.4 Itinerarios de Transporte Aéreo/Recibos de Billetes electrónicos

3.1.4.1 El itinerario del billete electrónico de transporte aéreo es un comprobante válido para solicitar el reembolso. Al adquirir un billete electrónico, se solicita a los pasajeros imprimir un itinerario en papel de los itinerarios/recibos de transporte aéreo de billetes electrónicos dentro de los 28 días posteriores a la utilización del último tramo de vuelo. Para los billetes reemitidos, el itinerario debe imprimirse dentro de los 28 días posteriores a la reemisión. Una factura electrónica (itinerarios/recibos de transporte aéreo de billetes electrónicos) solo puede emitirse dentro de los 180 días posteriores a la utilización del

último tramo de vuelo. Los itinerarios/recibos de transporte aéreo de billetes electrónicos en papel y las facturas electrónicas (itinerarios/recibos de transporte aéreo de billetes electrónicos) no pueden emitirse repetidamente.

- 3.1.4.2 En caso de pérdida del itinerario de billete electrónico de transporte aéreo en papel ya impreso, no se emitirá un duplicado conforme a lo dispuesto en las Medidas para la Gestión del Itinerario del Billete Electrónico de Transporte Aéreo. Al solicitar el reembolso del billete, será necesario devolver el itinerario de billete electrónico del transporte en papel ya impreso, por lo que se ruega a los pasajeros que lo conserven adecuadamente.

3.2 Precios e Impuestos

3.2.1 Aplicación de Precios

- 3.2.1.1 El precio hace referencia al valor del servicio de transporte aéreo para pasajeros desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de destino, sin incluir los gastos por servicios de transporte terrestre dentro del área aeroportuaria, entre terminales, entre aeropuertos o entre el aeropuerto y la ciudad, y sin incluir otros impuestos, tasas y recargos por combustible.
- 3.2.1.2 El precio es el valor aplicable al vuelo adquirido por el pasajero en el momento de la compra. Si China Eastern modifica el precio después de la venta del billete, el precio del billete ya adquirido por el pasajero no se verá afectado.
- 3.2.1.3 Serán de aplicación diferentes restricciones en cuanto a cambios y reembolsos según los precios. Los pasajeros deben elegir el tipo de precio que mejor se adapte a sus necesidades y cumplir con las normas correspondientes al realizar cambios o solicitar reembolsos.

3.2.2 Pago del Precio

- 3.2.2.1 Los pasajeros deberán abonar los billetes en la moneda establecida por el país donde se encuentren y conforme al método de pago indicado por China Eastern. Salvo acuerdo distinto entre China Eastern y el pasajero, el pago del billete se realizará de forma inmediata.
- 3.2.2.2 Cuando el importe abonado no coincida con el precio aplicable o se haya calculado de forma incorrecta, el pasajero deberá pagar la diferencia o China Eastern reembolsará el

importe cobrado en exceso, según sea el caso.

3.2.3 Impuestos y Tarifas

En la medida en que lo permita la normativa aplicable, cualquier impuesto o cargo establecido por el gobierno, las autoridades competentes o el operador del aeropuerto serán por cuenta del pasajero y se detallarán por separado en el billete. En el momento de la compra del billete, China Eastern informará al pasajero de los impuestos y cargos no incluidos en el precio.

3.3 Reservas de Asientos y Venta de Billetes

3.3.1 Disposiciones Generales

3.3.1.1 Los pasajeros podrán reservar asientos y adquirir billetes a través del sitio web oficial de China Eastern, la página web móvil, la aplicación de China Eastern, la línea de atención al cliente, las oficinas de venta de billetes o los agentes de ventas de billetes autorizados, y otros canales reconocidos por China Eastern.

3.3.1.2 Al realizar reservas y comprar billetes, los pasajeros deberán presentar documentos de identidad válidos, que deberán ser los mismos que utilicen durante el embarque.

3.3.1.3 Si el pasajero no realiza el pago dentro del plazo establecido por China Eastern, la aerolínea podrá cancelar su reserva.

3.3.1.4 El cambio o cancelación de una reserva por el pasajero debe cumplir con las normas tarifarias del billete y realizarse dentro del plazo establecido por China Eastern. En caso de que el billete de un pasajero esté sujeto a restricciones, solo se aplicarán las disposiciones de dichas restricciones al cambio o cancelación de la reserva por parte del pasajero.

3.3.1.5 Los pasajeros deben tener en cuenta el tiempo mínimo de conexión establecido por los aeropuertos locales al comprar vuelos con conexión. Si el tiempo del vuelo con conexión comprado por el pasajero es inferior al tiempo permitido, China Eastern no será responsable de ninguna pérdida posterior que se produzca.

3.3.1.6 **China Eastern se reserva el derecho de establecer restricciones en los billetes de determinados precios para limitar o excluir los derechos de los pasajeros que hayan adquirido dichos billetes para cambiarlos, reembolsarlos o transferirlos. China Eastern informará a los pasajeros de las condiciones para cambiar, reembolsar o transferir dichos billetes.**

3.3.2 Recopilación y Uso de Datos Personales

El pasajero deberá garantizar la exactitud de los datos personales que facilite a China Eastern y será responsable de los perjuicios derivados de cualquier inexactitud en dichos datos. Estos datos personales se utilizarán para la implementación de estas Condiciones, incluyendo, entre otros, reserva de asientos, compra de billetes y la organización de servicios de transporte relacionados. Al presentar solicitudes de reserva o de compra de billete, los pasajeros autorizan a China Eastern a conservar sus datos personales para la ejecución del contrato de transporte aéreo (incluidas, sin limitación, las presentes Condiciones) y a transmitir dichos datos a los departamentos correspondientes de China Eastern, a otros operadores partícipes, proveedores de los servicios antes mencionados o gestores legalmente autorizados. China Eastern adoptará todas las medidas razonables y factibles de control de seguridad para proteger los datos personales de los pasajeros. Los pasajeros pueden consultar la Política de Privacidad de China Eastern directamente con la compañía. La Política de Privacidad no forma parte de estas Condiciones.

Artículo 4: Cambios y Reembolsos de Billetes

4.1 Cambio del billete

4.1.1 Disposiciones generales

- 4.1.1.1 Cualquier cambio de billete se debe realizar dentro del período de validez del mismo y estará sujeto a las condiciones tarifarias aplicables.
- 4.1.1.2 El pasajero deberá ponerse en contacto con el operador contratista o con su agente de ventas autorizado para realizar el cambio del billete.

4.1.2 Cambio voluntario

- 4.1.2.1 El cambio voluntario es aquel en el que el pasajero solicita cambios en la clase de cabina, la hora del vuelo o la fecha del vuelo por motivos personales. Si China Eastern no dispone de vuelos o asientos disponibles para el cambio dentro del plazo indicado por el pasajero, este podrá solicitar el reembolso del billete conforme a lo dispuesto en el apartado 4.2.3 de las presentes Condiciones.
- 4.1.2.2 China Eastern o su agente de ventas autorizado tramitarán las solicitudes de los pasajeros para un cambio voluntario de billete de acuerdo con las condiciones de uso del billete

adquirido, siempre que haya asientos disponibles. El pasajero deberá asumir cualquier diferencia resultante en concepto de tasas de cambio, precios, impuestos y recargos por combustible, salvo que la normativa aplicable establezca lo contrario.

4.1.3 Cambio involuntario

4.1.3.1 China Eastern y sus agentes de ventas autorizados pueden tramitar, sin cargo alguno, el cambio involuntario de un billete únicamente en las siguientes circunstancias:

- (1) Retraso en la salida del vuelo, cancelación del vuelo, salida anticipada del vuelo, cambios en el itinerario, cambio de clase de cabina a una categoría inferior o imposibilidad de la compañía aérea operadora para operar el vuelo original;
- (2) El vuelo del pasajero no llega al lugar de transbordo en el tiempo especificado en el billete, lo que da lugar a que el tiempo de conexión real sea inferior al tiempo mínimo de conexión permitido por el aeropuerto local, con la consiguiente pérdida del vuelo de conexión por parte del pasajero.

4.1.3.2 Cambio Involuntario de la Fecha y de la Categoría del Vuelo

- (1) China Eastern cambiará al pasajero a un vuelo de China Eastern aceptable para el mismo dentro de los 3 días anteriores o posteriores al vuelo original, sin cargo alguno. Si el pasajero solicita cambiar a un vuelo fuera de dicho plazo, se tramitará de conformidad con el apartado 4.1.2 de las presentes Condiciones. En caso de que no haya plazas disponibles en un vuelo de China Eastern dentro de los 3 días anteriores o posteriores al vuelo original, se podrá cambiar sin cargo alguno al primer vuelo de China Eastern disponible. Solo se permite un cambio gratuito.
- (2) Cuando un pasajero se ve obligado a realizar un cambio involuntario en su billete debido a circunstancias atribuibles a China Eastern, China Eastern podrá solicitar el consentimiento del pasajero y del operador correspondiente para organizar un traslado involuntario con el fin de transportar al pasajero a su destino o escala.

4.1.3.3 En caso de que la situación especificada en el apartado 4.1.3.1 de las presentes Condiciones dé lugar a que los pasajeros ocupen asientos en una clase de cabina por la que se cobra un precio inferior a la del billete original, China Eastern reembolsará la diferencia a los pasajeros.

4.1.4 Cambio por enfermedad

Si un pasajero o acompañante no puede viajar en el vuelo o en la fecha especificados en el billete debido a una lesión, enfermedad u otras razones de salud, el pasajero podrá presentar los documentos justificativos aprobados por China Eastern para modificar el billete respecto de los tramos no utilizados, dentro de periodo de validez de mismo. Dicho cambio se realizará de forma voluntaria, de conformidad con el apartado 4.1.2 de las presentes Condiciones, y no se cobrará ningún cargo por el cambio.

4.2 Reembolso del billete

4.2.1 Disposiciones generales

4.2.1.1 A falta de disposiciones contrarias en las normas tarifarias, China Eastern aceptará las solicitudes de reembolso de los billetes en poder de los pasajeros por parte o la totalidad de los tramos no utilizados dentro del período de validez, de conformidad con las normas tarifarias aplicables. Los pasajeros deben solicitar el reembolso de todos los tramos no utilizados de sus billetes al mismo tiempo. Está prohibido solicitar el reembolso de diferentes tramos por separado.

4.2.1.2 El pasajero debe ponerse en contacto con el operador contratista o con su agente de ventas para solicitar el reembolso y completar los trámites a través del mismo canal por el cual adquirió el billete.

4.2.1.3 El cupón del billete para el que el pasajero solicita el reembolso debe ser válido y abierto para su uso.

4.2.1.4 Los pasajeros pueden solicitar el reembolso a mas tardar dentro de mes siguiente a la expiración del billete, conforme a lo previsto en el apartado 3.1.2 de las presentes Condiciones. La falta de presentación de dicha solicitud se considerará como una renuncia al derecho del pasajero a obtener el reembolso. China Eastern se reserva el derecho de rechazar dichas solicitudes, es decir, a no reembolsar el precio no utilizado, los impuestos y los recargos por combustible.

4.2.1.5 Los pasajeros que hayan impreso el itinerario del billete electrónico de transporte aéreo deberán devolver dicho itinerario impreso al momento de solicitar el reembolso del billete.

4.2.1.6 China Eastern dará prioridad a reembolsar el importe del billete en la cuenta de pago

original. En caso de que, por razones especiales, no sea posible reembolsar en dicha cuenta, el reembolso podrá efectuarse al propio pasajero o a un representante autorizado.

4.2.1.7 Los pasajeros deben presentar el documento de identidad original utilizado para comprar el billete al solicitar el reembolso. En el caso de que los pasajeros encarguen a otra persona la tramitación del reembolso, el representante deberá acreditar su apoderamiento mediante la presentación de los poderes aceptados y aprobados por China Eastern, el documento de identidad válido del pasajero especificado en el billete, así como el documento de identidad válido del propio apoderado.

4.2.1.8 China Eastern reembolsará el precio del billete a la parte que cumpla los requisitos de los apartados 4.2.1.6 y 4.2.1.7 de las presentes Condiciones, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 4.2.1, lo que se considerará un reembolso formal y la rescisión inmediata del contrato de transporte entre China Eastern y el pasajero.

4.2.2 Divisa

4.2.2.1 Todo reembolso de billetes deberá cumplir con las leyes y demás normativas aplicables del país donde se compró originalmente el billete y en el que se emite el reembolso. China Eastern dará prioridad a efectuar el reembolso en la divisa de pago original, aunque la misma puede optar por emitir los reembolsos en la divisa del país donde se adquirió el billete originalmente o en el que se emite el reembolso.

4.2.2.2 Los pasajeros no podrán reclamar a China Eastern el reembolso de las posibles diferencias derivadas de los tipos de cambio.

4.2.3 Reembolso Voluntario

4.2.3.1 El reembolso voluntario se refiere a la solicitud de devolución del billete realizada por el pasajero por razones personales. Si un pasajero solicita el reembolso voluntario de su billete, China Eastern o su agente de ventas gestionará el trámite conforme a las condiciones de uso aplicables al billete adquirido por el pasajero.

4.2.3.2 Si un pasajero interrumpe voluntariamente su viaje en una escala, no se reembolsarán el precio, los impuestos ni el recargo por combustible correspondientes al vuelo.

4.2.4 Reembolso Involuntario

4.2.4.1 China Eastern y sus agentes de ventas tramitarán sin cargo alguno el reembolso

involuntario a un pasajero en las siguientes circunstancias:

- (1) Retraso en la salida del vuelo, cancelación del vuelo, salida anticipada del vuelo, cambios en el itinerario, cambio de clase de cabina a una categoría inferior o imposibilidad del operador para operar el vuelo original;
- (2) El vuelo del pasajero no llega al lugar de transbordo en el tiempo especificado en el billete, lo que da lugar a que el tiempo de conexión real sea inferior al tiempo mínimo de conexión permitido por el aeropuerto local, con la consiguiente pérdida del vuelo de conexión por parte del pasajero.

4.2.4.2 Si el billete no se utiliza, se reembolsarán íntegramente el precio, los impuestos y el recargo por combustible, pero no se reembolsará la tasa por cambio ya cobrada.

4.2.4.3 Si el billete se ha utilizado parcialmente, se reembolsará la parte proporcional del precio correspondiente a los tramos no utilizados, así como los impuestos y el recargo por combustible reembolsables, sin que el importe del reembolso supere el precio originalmente pagado, todo ello conforme a la normativa aplicable. No se reembolsará la tasa por cambio ya cobrada.

4.2.5 Reembolso por Enfermedad

Si un pasajero o acompañante no puede viajar en el vuelo o en la fecha especificados en el billete debido a una lesión, enfermedad u otras razones de salud, el pasajero podrá presentar los documentos justificativos a criterio de China Eastern para solicitar un reembolso dentro del periodo de validez del mismo. El reembolso se realizará de forma voluntaria, de conformidad con el apartado 4.1.3 de las presentes Condiciones.

Artículo 5: Salida del Vuelo

5.1 Facturación y Embarque

5.1.1 Trámites de Facturación

5.1.1.1 Los pasajeros deberán verificar sus billetes, facturar su equipaje y obtener las tarjetas de embarque en papel o electrónicas antes de la hora límite de facturación establecida por China Eastern utilizando un documento de identidad válido. El documento de identidad válido presentado por el pasajero debe ser el mismo que se utilizó para comprar el billete.

Si es necesario, China Eastern podrá conservar una copia del documento de viaje válido del pasajero.

5.1.1.2 La hora límite de facturación para los vuelos varía según el aeropuerto. Los pasajeros deben informarse sobre los requisitos de facturación del aeropuerto para evitar la no presentación (*No Show*).

5.1.1.3 No Presentación

(1) China Eastern podrá optar por gestionar un cambio voluntario o un reembolso para un pasajero de conformidad con los apartados 4.1.2 o 4.2.3 de las presentes Condiciones tras una solicitud de reasignación a un vuelo posterior o un reembolso del billete con motivo de una no presentación injustificada por culpa del pasajero;

(2) Si un pasajero solicita la reasignación a un vuelo posterior tras una no presentación atribuible a China Eastern, China Eastern realizará las gestiones necesarias para reubicarlo, sujeto a disponibilidad sin cobrarle cargo alguno. Si el pasajero decide no aceptar las gestiones anteriores y solicita el reembolso, se aplicarán las disposiciones sobre reembolso involuntario del apartado 4.2.4 de estas Condiciones.

5.1.2 Aceptación del Control de Seguridad

Antes de embarcar, los pasajeros y su equipaje deberán pasar un control de seguridad; de lo contrario, China Eastern se reserva el derecho a denegar el transporte de los pasajeros o su equipaje.

Los métodos empleados pueden incluir, entre otros, control de equipos, inspección manual, interrogatorios y otros controles estipulados por el gobierno local o las agencias de inspección de seguridad. El método de inspección se determina a discreción del gobierno y del aeropuerto, independientemente de si el pasajero está presente, da su consentimiento o tenga conocimiento de ello.

China Eastern no se hace responsable de ninguna lesión a los pasajeros ni de ningún daño o pérdida del equipaje causados por una inspección, salvo que la lesión, el daño o la pérdida sean el resultado de acciones intencionadas o negligencia grave por China Eastern y salvo que la ley China o los convenios internacionales estipulen lo contrario.

5.1.3 Entrada/Tránsito

5.1.3.1 Los pasajeros son responsables de obtener los documentos de viaje válidos, visas o certificados sanitarios y de prevención de epidemias requeridos en el lugar de salida, las

escalas acordadas y el destino. Asimismo, deben conocer y cumplir con todas las leyes, reglamentos, órdenes y requisitos de viaje aplicables. Los pasajeros que no pueden embarcar en un vuelo o llegar a sus destinos debido al incumplimiento de la normativa vigente asumirán las responsabilidades y pérdidas correspondientes.

5.1.3.2 La información prevista en el apartado 5.1.3.1 de estas Condiciones, es facilitada por China Eastern y sus agentes autorizados para mayor comodidad y asistencia a los pasajeros. China Eastern no asume responsabilidad alguna al respecto. China Eastern no asume responsabilidad alguna por las consecuencias derivadas del incumplimiento por el pasajero de la obligación de obtener dichos documentos o visas, o del incumplimiento de las leyes, reglamentos, órdenes y requisitos de viaje aplicables.

5.1.3.3 El pasajero es responsable de todos los gastos incurridos cuando China Eastern transporta a un pasajero al que se le deniega el tránsito o la entrada de vuelta al lugar de salida u otros lugares de conformidad con las órdenes gubernamentales aplicables. China Eastern no reembolsará las tarifas cobradas por el transporte al lugar de denegación de entrada o repatriación.

5.1.3.4 China Eastern se reserva el derecho de exigir al pasajero el reembolso de las tasas o depósitos pagados y todos los gastos incurridos en caso de que el pasajero incumpla las leyes, reglamentos, órdenes, requisitos o requisitos de viaje nacionales correspondientes, o no presente los documentos requeridos, lo que obligue a China Eastern a pagar o comprometerse a pagar una multa o a asumir cualquier gasto.

5.1.4 Embarque de Pasajeros

5.1.4.1 Disposiciones generales

La hora de cierre de la puerta de embarque varía según el vuelo. Los pasajeros deben informarse sobre los horarios de cierre de puertas de embarque establecidos por cada aeropuerto para evitar perder el vuelo.

5.1.4.2 Pérdida del Vuelo

(1) China Eastern podrá gestionar un cambio voluntario o un reembolso para un pasajero que haya perdido un vuelo por motivos propios y solicite un cambio a un vuelo posterior o un reembolso de conformidad con los apartados 4.1.2 o 4.2.3 de las

presentes Condiciones;

- (2) En caso de que un pasajero pierda un vuelo por motivos atribuibles a China Eastern, la compañía aérea operadora se encargará de que el pasajero tome un vuelo posterior lo antes posible o gestionará el asunto de conformidad con el apartado 4.2.4 de las presentes Condiciones.

5.1.4.3 Embarque Incorrecto

- (1) Si el embarque incorrecto se produce por causas imputables al pasajero, no habrá reembolso ni compensación de la tarifa. China Eastern puede hacer las gestiones para que se le asigne al pasajero el primer vuelo con plazas disponibles al destino indicado en el billete, siempre que los costes sean asumidos por el pasajero.
- (2) En caso del embarque incorrecto por causas atribuibles a China Eastern, esta hará las gestiones para que se le asigne al pasajero el primer vuelo con plazas disponibles al destino indicado en el billete. Si el pasajero decide no aceptar las gestiones anteriores y solicita el reembolso, se aplicarán las disposiciones sobre reembolso involuntario del apartado 4.2.4 de estas Condiciones.

5.1.4.4 Pérdida de Conexión

En el caso de vuelos con conexión, si un pasajero sufre una pérdida de conexión por causas atribuibles a China Eastern, como compañía aérea operadora del vuelo anterior al punto de conexión, China Eastern deberá hacer las gestiones adecuadas para el pasajero en dicho punto de conexión.

5.2 Asignación de Asientos A Bordo

- 5.2.1 Además de asignar asientos conforme al vuelo y la clase reservado por el pasajero, China Eastern hará todo lo posible para satisfacer la solicitud del pasajero de un asiento en la misma clase, pero no garantiza la asignación del asiento seleccionado por el pasajero.
- 5.2.2 Para garantizar la seguridad del vuelo, China Eastern tiene derecho a asignar asientos en las salidas de emergencia y en otras ubicaciones necesarias.
- 5.2.3 Por motivos operativos, de seguridad o protección, China Eastern se reserva el derecho de asignar o reasignar asientos a bordo, incluso después de que los pasajeros hayan embarcado o tomado asiento.

5.3 Interrupción del Viaje

Una vez cerradas las puertas de la cabina, los pasajeros no podrán interrumpir el viaje, salvo en casos de fuerza mayor o enfermedad repentina o situación que ponga en peligro la vida. Los pasajeros que alteren el orden a bordo por este motivo, asumirán las consecuencias legales que correspondan.

5.4 Comportamiento a Bordo

5.4.1 Interferencia Ilegal y Comportamiento Disruptivo

5.4.1.1 La interferencia ilegal se refiere a actos o intentos de actos que ponen en peligro la seguridad de los vuelos. Estos incluyen, entre otros: el secuestro de una aeronave; la destrucción de una aeronave en operación; la toma de rehenes a bordo de una aeronave o en aeropuertos; la entrada forzosa en aeronaves, aeropuertos o instalaciones aeronáuticas; la introducción, con fines delictivos, de armas, dispositivos o materiales peligrosos en aeronaves o aeropuertos; la utilización de aeronaves en operación para causar la muerte, lesiones corporales graves o daños graves a la propiedad o al medio ambiente; la difusión de información falsa que ponga en peligro la seguridad de pasajeros, tripulación, personal de tierra o del público en aeronaves en vuelo o en tierra, en aeropuertos o instalaciones de la aviación civil.

5.4.1.2 El comportamiento disruptivo se refiere a la conducta que altera el orden del aeropuerto o la cabina al incumplir el código de conducta del aeropuerto o en el avión, o al no seguir las instrucciones del personal del aeropuerto o de la tripulación.

Los comportamientos disruptivos a bordo de un avión incluyen, entre otros:

- (1) Ocupar por la fuerza asientos o compartimentos para equipaje;**
- (2) Participar en enfrentamientos físicos y provocar conflictos;**
- (3) Abusar o acosar sexualmente a los pasajeros de la cabina;**
- (4) Difundir material obsceno y otros materiales impresos ilegales;**
- (5) Fumar (incluyendo cigarrillos convencionales, cigarrillos electrónicos, dispositivos de vapeo sintético u otras formas de fumar) o utilizar fuego;**
- (6) Utilizar teléfonos móviles u otros dispositivos electrónicos prohibidos en**

contravención a las normas;

- (7) Robar, dañar intencionalmente o mover sin autorización artículos de salvamento u otras instalaciones o equipos, o abrir por la fuerza la puerta de emergencia;**
- (8) Robar propiedad pública o privada a bordo;**
- (9) Obstaculizar el cumplimiento de las funciones de la tripulación o incitar a otros pasajeros a hacerlo;**
- (10) Otras conductas que alteren el orden en la cabina.**

5.4.1.3 Si un pasajero incurre en alguno de los actos relacionados en los apartados 5.4.1.1 o 5.4.1.2 de estas Condiciones a bordo, China Eastern adoptará las medidas necesarias para detener y someter al pasajero. Los casos graves que afecten a la seguridad de las operaciones de vuelo se remitirán a los órganos de seguridad pública para que los tramiten de conformidad con la ley.

Si China Eastern se niega a transportar a un pasajero por haber cometido alguno de los actos relacionados en los apartados 5.4.1.1 y 5.4.1.2 de estas Condiciones, no se reembolsarán los importes, impuestos y recargos por combustible, y los demás tramos no utilizados se tramitarán conforme a las disposiciones para reembolso voluntario indicadas en el apartado 4.2.3 o para el cambio voluntario indicadas en el apartado 4.1.2 de estas Condiciones. China Eastern se reserva el derecho a emprender acciones legales contra el pasajero de conformidad con la ley.

5.4.1.4 Si un pasajero incurre en alguno de los actos relacionados en los apartados 5.4.1.1 o 5.4.1.2 de estas Condiciones, China Eastern se reserva el derecho de restringirle en el futuro el acceso a sus vuelos. China Eastern denegará la compra de billetes por cualquier pasajero sujeto a restricciones; si el pasajero ha adquirido un billete, las disposiciones de reembolso involuntario del apartado 4.2.4 de estas Condiciones serán de aplicación.

5.4.2 Uso y Restricciones de Equipos Electrónicos Portátiles

5.4.2.1 Los dispositivos electrónicos portátiles prohibidos durante el vuelo incluyen, entre otros: aquellos que no puedan desactivar la función de comunicación móvil, teléfonos satelitales,

walkie-talkies, juguetes con control remoto y otros dispositivos portátiles con control remoto, así como dispositivos electrónicos portátiles con funciones de transmisión inalámbrica con una potencia de transmisión igual o superior a 100 mW (inclusive).

5.4.2.2 Los dispositivos electrónicos portátiles cuyo uso está prohibido durante las fases críticas como el rodaje, el despegue, el descenso y el aterrizaje, pero permitidos durante las fases no críticas incluyen, entre otros: máquinas de presión positiva continua en las vías respiratorias (CPAP), concentradores de oxígeno portátiles (POC) de marcas no certificadas y ordenadores portátiles.

5.4.2.3 Los dispositivos electrónicos portátiles permitidos durante todo el vuelo incluyen, entre otros:

- (1) Grabadoras portátiles, audífonos, marcapasos y afeitadoras eléctricas;
- (2) Concentradores de oxígeno portátiles de marcas certificadas (requieren aprobación previa de China Eastern);
- (3) Teléfonos móviles, libros electrónicos y tabletas (durante el vuelo se debe activar el modo avión, es decir, desactivar la función de comunicación móvil).

5.4.2.4 Está prohibido utilizar baterías externas para cargar dispositivos a bordo, ni tampoco cargar la propia batería externa. Las baterías externas deberán permanecer apagadas durante todo el vuelo.

5.4.3 Vuelos No Fumadores

Está estrictamente prohibido fumar (incluyendo cigarrillos convencionales, cigarrillos electrónicos, dispositivos de vapeo sintético u otras formas de fumar) en todos los vuelos de China Eastern y en todas las áreas a bordo del avión.

5.4.4 Restricciones relativas a las Bebidas Alcohólicas

Se prohíbe a los pasajeros consumir en cabina bebidas alcohólicas distintas de las que se sirven a bordo de los vuelos de China Eastern.

5.4.5 Cinturones de seguridad

Los pasajeros deberán abrocharse los cinturones de seguridad durante todo el vuelo, conforme a las indicaciones y peticiones de la tripulación.

5.4.6 Restricciones al hacer Grabaciones

Para mantener el orden, garantizar la seguridad del vuelo y proteger los derechos de privacidad de terceros, no se podrán tomar fotografías ni grabar vídeos (de otros pasajeros, miembros de la tripulación, etc.) sin su consentimiento. El comportamiento de pasajeros que se considere una interferencia ilegal o una disrupción derivada de la misma, se resolverá de conformidad con el apartado 5.4.1.3 de las presentes Condiciones.

Artículo 6: Denegación y Restricción del Transporte

6.1 Denegación del Transporte

6.1.1 Con el fin de garantizar la seguridad del vuelo y del orden a bordo, China Eastern se reserva el derecho de ejercer, su criterio razonable y denegar el transporte a pasajeros cuando se presenten o se puedan presentar las siguientes circunstancias o circunstancias de naturaleza similar:

6.1.1.1 La infracción de cualesquiera leyes, reglamentos, órdenes u otras disposiciones aplicables en cualquier país o región de salida, tránsito, destino o sobrevuelo;

6.1.1.2 El comportamiento, la edad o el estado físico o mental del pasajero, incluyendo estar bajo los efectos del alcohol o las drogas, se considera inadecuado para viajar en avión o representa una amenaza potencial para el propio pasajero, otras personas o la propiedad;

6.1.1.3 El pasajero padece o se sospecha que padece una enfermedad contagiosa que represente una amenaza directa para la salud de otros pasajeros o miembros de la tripulación o que presente un olor especial o peculiaridades que puedan incomodar a otros pasajeros;

6.1.1.4 El pasajero no cumple o no puede cumplir las órdenes o normas de China Eastern relativas a la seguridad, la protección y la salud pública;

6.1.1.5 El pasajero rehúsa someterse al control de seguridad;

6.1.1.6 El pasajero no cumple con la prohibición de fumar o de utilizar dispositivos electrónicos a bordo del avión;

6.1.1.7 El pasajero no cumple o se niega a cumplir las instrucciones de los miembros de la

tripulación;

- 6.1.1.8 El pasajero no paga los importes, impuestos o tasas aplicables;**
- 6.1.1.9 El pasajero no presenta documentos de identidad o de viaje válidos, o no disponga de la documentación necesaria para continuar en vuelos posteriores, pudiendo verse obligado a regresar a su lugar de origen durante el trayecto conforme a las disposiciones de las autoridades competentes;**
- 6.1.1.10 El equipaje de los pasajeros puede poner en peligro o afectar la seguridad o la salud de los miembros de la tripulación o de otros pasajeros;**
- 6.1.1.11 El pasajero no presenta un billete válido;**
- 6.1.1.12 El pasajero tiene restringido embarcar en el avión conforme al apartado 5.4.1.4 de estas Condiciones;**
- 6.1.1.13 Cualesquiera otras circunstancias previstas por la normativa aplicable o por estas Condiciones.**
- 6.1.2 China Eastern se reserva el derecho a denegar el transporte a cualquier pasajero que padezca alguna de las siguientes enfermedades o dolencias, salvo que presente un certificado médico de aptitud para viajar en avión y que y se hayan acordado medidas especiales con China Eastern para preservar la vida del pasajero:**
 - 6.1.2.1 Pacientes con enfermedades cardíacas en estado grave o crítico, como insuficiencia cardíaca severa, presentando síntomas de cianosis o infarto de miocardio (que hayan sufrido un infarto de miocardio en las seis semanas previas al viaje);**
 - 6.1.2.2 Pacientes con otitis media grave (acompañada de obstrucción de la trompa de Eustaquio);**
 - 6.1.2.3 Pacientes con neumotórax espontáneo reciente, o pacientes con afecciones neurológicas que se hayan sometido recientemente a una cirugía de neumotórax;**
 - 6.1.2.4 Pacientes con tumores mediastínicos grandes, hernias de gran tamaño u obstrucción intestinal;**
 - 6.1.2.5 Pacientes con traumatismos craneales, aumento de la presión intracraneal o fracturas de cráneo;**
 - 6.1.2.6 Pacientes con fracturas mandibulares recientes con conexiones de alambres**

metálicos;

6.1.2.7 Pacientes que hayan padecido poliomielitis en los últimos 30 días o que presenten poliomielitis bulbar;

6.1.2.8 Pacientes con hemoptisis grave, hematemesis, vómitos o síntomas de dolor agudo;

6.1.2.9 Pacientes con traumatismos graves sometidos a intervenciones quirúrgicas mayores y cuyas heridas no hayan cicatrizado por completo;

6.1.2.10 Pacientes cuyo estado médico empeora o se deteriora repentinamente durante la facturación o embarque;

6.1.2.11 Pacientes con otras enfermedades que no son aptas para volar, o que no pueden cuidar de sí mismos durante el viaje sin asistencia especializada debido a su condición física.

6.2 Restricciones en el Transporte

6.2.1 Bebés y Niños

6.2.1.1 Se prohíbe el transporte de recién nacidos menores de 14 días y bebés prematuros menores de 90 días.

6.2.1.2 Los bebés que tengan al menos 14 días y los pasajeros menores de 5 años en la fecha del viaje deben ir acompañados por un adulto con plena capacidad legal y en la misma clase de cabina. Un pasajero adulto puede viajar con un máximo de 2 bebés o 3 pasajeros menores de 5 años (incluido 1 bebé).

Cuando un pasajero viaja con 2 bebés, uno de ellos debe ir en brazos del pasajero adulto y sujeto con un cinturón de seguridad para bebés. El otro bebé deberá ocupar un asiento individual y debe ir sujeto con un dispositivo de retención para niños (bebés) proporcionado por el pasajero y homologado por las autoridades aeronáuticas para su uso a bordo.

6.2.1.3 Los pasajeros menores de edad que hayan cumplido 5 años pero sean menores de 12 años en la fecha del viaje, solo podrán comprar billetes previa aceptación en el marco del procedimiento de menores no acompañados de China Eastern. Los niños que viajen con un pasajero adulto en una clase de cabina diferente se considerarán no acompañados y deberán acogerse a dicho procedimiento.

6.2.1.4 Los pasajeros menores de dieciocho años no pueden viajar solos a cargo de un bebé o de un niño.

6.2.2 Pasajeras embarazadas

6.2.2.1 Se recomienda que las pasajeras embarazadas consulten a un médico antes de viajar para confirmar si es aconsejable que viajen en avión, ya que los cambios en el entorno de la cabina y las posibles turbulencias pueden afectarles negativamente.

6.2.2.2 Las pasajeras embarazadas deberán presentar la cartilla de control prenatal (tarjeta grande), un certificado de historial clínico continuo durante el embarazo, un certificado de semanas de gestación firmado y sellado por un médico, un informe de ecografía tipo B u otros documentos médicos pertinentes, o un informe electrónico emitido por un hospital, los cuales serán verificados por China Eastern antes del embarque.

6.2.2.3 Al comprar el billete, las pasajeras embarazadas que tengan entre 32 y 36 semanas de gestación en la fecha del viaje deberán presentar un certificado médico emitido dentro de las 72 horas previas al vuelo, que confirme la aptitud de la pasajera para viajar en avión.

6.2.2.4 China Eastern se reserva el derecho a denegar el transporte a pasajeras embarazadas que se encuentren en la semana 36 de gestación o a menos de 4 semanas (inclusive) de la fecha prevista del parto, a pasajeras embarazadas cuya fecha prevista del parto esta próxima pero no pueda determinarse con exactitud, a aquellas que se sepa que van a tener partos múltiples o que se prevea que vayan a sufrir complicaciones durante el parto, a aquellas que presenten síntomas de aborto espontáneo y a aquellas que hayan dado a luz hace menos de 7 días.

6.2.3 Pasajeros Enfermos

6.2.3.1 El transporte aéreo puede tener los siguientes efectos adversos sobre la vida y la salud de los pasajeros enfermos:

- (1) La baja presión en la cabina puede causar la expansión de los órganos, provocando asfixia por compresión, obstrucción o disfunción orgánica;
- (2) La hipoxia de la cabina puede causar vasoespasmos y compensación, que pueden derivar en desprendimiento de trombos, embolias, infartos isquémicos, edemas o hemorragias;

- (3) Los cambios en el entorno de la cabina y las posibles turbulencias pueden provocar complicaciones postoperatorias o hemorragias internas en órganos;
- (4) En el entorno cerrado de la cabina, los pacientes con claustrofobia pueden experimentar ansiedad y miedo.

Se recomienda a los pasajeros enfermos, especialmente a los que se están recuperando de una cirugía, que consulten a un médico antes de viajar para confirmar si es aconsejable que viajen en avión.

6.2.3.2 Salvo en los casos previstos en estas Condiciones en los que China Eastern tiene derecho a denegar el transporte, los pasajeros enfermos deberán cumplimentar el *Formulario para Pasajeros Especiales*, proporcionar la documentación adicional requerida por China Eastern, declarar de manera veraz su estado de salud, aceptar presentar un certificado de diagnóstico emitido dentro de las 48 horas previas al viaje y firmar la “Confirmación de Información sobre Riesgos de China Eastern Corporation Limited”. China Eastern evaluará si resulta aconsejable que el pasajero viaje por vía aérea y realizará las gestiones necesarias para el transporte.

6.2.3.3 Los pasajeros que se hayan recuperado satisfactoriamente de cirugías estéticas sencillas (por ejemplo, cirugía de doble párpado), cirugías menores por traumatismos (por ejemplo, drenaje de quistes, suturas de heridas en extremidades, etc.), o de fractura en una sola extremidad y que se encuentren en condiciones de viajar en avión pero no hayan presentado solicitud previa o no puedan aportar un certificado de diagnóstico deberán firmar la “Confirmación de Comunicación de Riesgos de China Eastern Airlines Corporation Limited” antes del embarque.

6.2.4 Pasajeros en Camilla

6.2.4.1 Salvo en las circunstancias previstas en estas Condiciones en las que China Eastern tiene derecho a denegar el transporte, la misma puede aprobar el transporte de pasajeros en camilla en vuelos directos cuando tanto el aeropuerto de salida como el de destino tengan capacidad para atender a dichos pasajeros. Al comprar los billetes, los pasajeros deberán cumplimentar el *Formulario para Pasajeros Especiales*, proporcionar la documentación adicional que requiera China Eastern, declarar de

manera veraz su condición médica, aceptar presentar un certificado de diagnóstico emitido dentro de las 48 horas previas al viaje y firmar la “Confirmación de Comunicación de Riesgos de China Eastern Airlines Corporation Limited”. China Eastern evaluará la conveniencia de que el pasajero viaje por vía aérea y adoptará las medidas necesarias para su transporte.

6.2.4.2 Los pasajeros en camilla deben solicitar el transporte en camilla con una antelación mínima de 48 horas respecto a la salida de los vuelos nacionales y con 72 horas de antelación para vuelos internacionales o regionales directos.

6.2.4.3 Los pasajeros en camilla deberán viajar acompañados por al menos un profesional médico o un pasajero adulto. Los profesionales médicos deben presentar un documento de identidad y sus credenciales profesionales.

6.2.5 El certificado médico mencionado en los apartados 6.2.3 y 6.2.4 se refiere a los resultados médicos emitidos por un hospital de nivel 2 o superior (incluidas clínicas, centros médicos y hospitales extranjeros). Si el certificado es expedido por un hospital nacional, deberá llevar el sello del hospital y la firma del médico; si el certificado es emitido por un hospital o clínica en el extranjero, bastará únicamente con la firma del médico.

6.2.6 Independientemente de si ya han adquirido los billetes, los pasajeros relacionados en los apartados 6.2.1 a 6.2.4 de estas Condiciones, solo podrán ser transportados si cumplen las condiciones establecidas, reciben aprobación previa y realizan las gestiones oportunas con China Eastern y los operadores correspondientes. China Eastern se reserva el derecho a evaluar el estado físico del pasajero y las condiciones reales de operación del vuelo el día del viaje y decidir durante la facturación o el embarque si transporta al pasajero, pudiendo denegar el transporte en el caso de que existan razones objetivas de seguridad o imposibilidad operativa.

6.3 Disposición del Billeto tras Denegar el Transporte

6.3.1 El pasajero al que se le haya denegado el transporte en virtud de los apartados 6.1.2 y 6.2.3 de estas Condiciones, si cumple con los requisitos, podrá acogerse a las normas sobre cambios o reembolsos conforme a lo previsto en los apartados 4.1.3 y 4.2.4.

6.3.2 Salvo disposición al contrario en las presentes Condiciones, los demás pasajeros a quienes se

les deniegue el transporte estarán sujetos a las normas sobre cambios voluntarios conforme al apartado 4.1.2 o a las normas sobre reembolsos voluntarios conforme al apartado 4.2.3.

6.4 Riesgos y Responsabilidades durante el Viaje

Los pasajeros deben ser conscientes de los posibles riesgos y responsabilidades derivados de una enfermedad repentina durante el vuelo. China Eastern no será responsable por las consecuencias físicas y se reserva el derecho de emprender acciones legales frente a pasajeros que, con ocultación o información engañosa sobre su estado de salud, induzcan a error con el fin de adquirir billetes o eludir los requisitos establecidos en estas Condiciones.

Artículo 7: Transporte de Equipaje

7.1 Artículos Prohibidos para su Transporte como Equipaje

China Eastern puede negar el transporte a pasajeros que incluyan los artículos descritos en el presente apartado en su equipaje o los lleven consigo en la cabina.

7.1.1 Mercancías peligrosas: Salvo aquellas que cumplan con las Disposiciones sobre la Gestión del Transporte de Mercancías Peligrosas en la Aviación Civil y aquellas que China Eastern permite transportar como equipaje facturado o no facturado, los pasajeros no podrán llevar mercancías peligrosas a bordo de la aeronave. Entre ellas se incluyen: explosivos tales como fuegos artificiales, petardos, municiones, bolsas, fundas o cajas de seguridad que contengan baterías de litio o materiales pirotécnicos; gases tales como gases inflamables, no inflamables no tóxicos y tóxicos, gases licuados, gas lacrimógeno, gas pimienta; líquidos inflamables tales como el alcohol y la pintura; sólidos inflamables, sustancias de combustión espontánea o que liberan gases inflamables en contacto con el agua, cerillas, polvo de magnesio, fósforo blanco, fósforo amarillo, etc.; sustancias oxidantes y peróxidos orgánicos tales como lejía, agua oxigenada y ácido peracético; sustancias tóxicas e infecciosas tales como, laca cruda, pesticidas tóxicos, heroína, muestras de virus; sustancias radiactivas tales como, radioisótopos, reactivos químicos radioactivos; sustancias corrosivas tales como, ácidos, álcalis, baterías húmedas y mercurio; otras sustancias y productos peligrosos, incluidos los riesgos medioambientales, sustancias que causen irritación, productos que puedan manchar la aeronave con facilidad, baterías de litio defectuosas retiradas por el fabricante.

7.1.2 Instrumentos sujetos a control estatal, tales como cuchillos, armas, instrumentos policiales y

otros productos controlados (incluidos porras, puñales militares o policiales, bayonetas, armas de descarga eléctrica, dispositivos de defensa, ballestas, cuchillos de tres filos, rasquetas triangulares para mecanizado, cuchillos con dispositivo de cierre automático, y cuchillos de un solo filo y de doble filo con forma de dagas pero más largos que las dagas, así como otros cuchillos similares de un solo filo, de doble filo y de punta triangular, etc.); armas de fuego y municiones, diversas armas de juguete de simulación, encendedores con forma de pistola y otros tipos de armas ofensivas, municiones, armas, instrumentos policiales (tales como porras eléctricas y armas de descarga eléctrica, y otros productos similares y sus imitaciones).

- 7.1.3 Artículos que, por su peso, volumen, forma o naturaleza, China Eastern considere inadecuados para su transporte.
- 7.1.4 Animales vivos, salvo los animales pequeños y perros de asistencia que cumplan las normas de transporte de China Eastern.
- 7.1.5 Encendedores y cerillas.
- 7.1.6 Cualesquiera objetos que un desconocido solicite transportar.
- 7.1.7 Otros equipos prohibidos que contengan mercancías peligrosas, como patinetes eléctricos con baterías de litio (patinete giratorio), alimentos envasados con sistema de autocalentamiento y otros artículos prohibidos como equipaje.
- 7.1.8 Artículos cuyo transporte esté prohibido por las leyes, reglamentos u órdenes aplicables de cualquier país de origen, destino, tránsito o sobrevuelo.

7.2 Equipaje con Restricciones

7.2.1 Transporte de Objetos solo como Equipaje No Facturado

- 7.2.1.1 **Objetos de gran valor, frágiles o fácilmente dañables, productos perecederos, vídeos descatalogados, materiales impresos y manuscritos, etc., documentos y materiales importantes, documentos de viaje y otros objetos que requieran cuidado especial, así como los medicamentos necesarios durante el viaje;**
- 7.2.1.2 Baterías, incluidas las de litio, pilas de combustible y similares, utilizadas en equipos electrónicos, dispositivos médicos electrónicos, sillas de ruedas eléctricas u otros dispositivos de asistencia a la movilidad;
- 7.2.1.3 Baterías externas de litio (acumuladores o cargadores portátiles);

- 7.2.1.4 Cigarrillos electrónicos con batería (incluidos, puros electrónicos, pipas electrónicas y dispositivos personales de vapeo);
- 7.2.1.5 Barómetros o termómetros de mercurio utilizados por organismos oficiales o empresas autorizadas;
- 7.2.1.6 Otros objetos establecidos por la Administración de Aviación Civil de China (CAAC).

7.2.2 Transporte de Objetos solo como Equipaje Facturado

- 7.2.2.1 Objetos punzantes o contundentes que no estén clasificados como controlados y otros objetos que puedan causar lesiones personales o representar una amenaza significativa para la seguridad y el orden a bordo, incluidos, entre otros, cuchillos de cocina, cuchillos de fruta, cuchillos de mesa, cuchillos para manualidades, bisturís, tijeras, limas de acero, hachas, palos cortos, martillos, taladros (incluidas las brocas), cinceles, punzones, sierras, pistolas de pernos, pistolas de clavos, destornilladores, palancas, pinzas, sopletes de soldadura, llaves inglesas, hachuelas (hachas para incendios), calibradores vernier, picahielos, dardos, tirachinas, arcos, flechas, alarmas personales, etc.

El embalaje de estos artículos debe garantizar su seguridad y evitar que su contenido sea fácilmente identificable.

- 7.2.2.2 Equipaje transportado por cuenta y riesgo del pasajero, equipaje de valor declarado y equipaje voluminoso;
- 7.2.2.3 Los animales pequeños (gatos y perros domésticos) deben transportarse en transportines que cumplan con los requisitos de China Eastern;
- 7.2.2.4 Las frutas con olores intensos o característicos deben embalarse adecuadamente para evitar cualquier olor durante el transporte;
- 7.2.2.5 Armas de fuego y municiones para uso deportivo (requieren un certificado emitido por la autoridad de seguridad pública);
- 7.2.2.6 Bicicletas, equipos de golf, equipos de esquí o esquí acuático, equipos de bolos, equipos de pesca, tablas de surf o embarcaciones de windsurf, material de hockey, equipos de buceo, equipos de equitación, trineos, kayaks, parapentes y pértigas y otros equipos deportivos;
- 7.2.2.7 Otros artículos especificados por la CAAC.

7.2.3 Equipaje especial

7.2.3.1 Animales pequeños

- (1) China Eastern solo acepta gatos y perros domésticos como animales pequeños para su transporte. No se aceptarán para su transporte gatos y perros con rasgos agresivos, problemas respiratorios, de hocico corto o aquellos que no sean aptos para el transporte aéreo.
- (2) Los pasajeros que deseen facturar animales pequeños deberán solicitarlo previamente a China Eastern y presentar el certificado de cuarentena correspondiente. En caso de transporte internacional, se deberá facilitar asimismo la documentación necesaria para la salida, entrada y/o tránsito. Los animales solo podrán ser transportados con la aprobación previa de China Eastern.
- (3) Los trasportines para transportar animales pequeños deben cumplir con los requisitos de China Eastern para ser admitidos como equipaje facturable. El peso de los animales pequeños, sus trasportines y los alimentos transportados no se incluyen en la franquicia de equipaje gratuito del pasajero y solo puede transportarse como exceso de equipaje con recargo.
- (4) Con el fin de garantizar la seguridad, China Eastern se reserva el derecho de limitar el número de animales pequeños que se pueden transportar en cada avión y a determinar la forma en que se realizará dicho transporte.
- (5) China Eastern no se hace responsable de las lesiones, enfermedades, fugas o muerte de animales pequeños en condiciones normales de transporte, salvo que la normativa aplicable disponga lo contrario.
- (6) **China Eastern no se hace responsable, salvo que la normativa aplicable disponga lo contrario, del retraso del animal pequeño en caso de que un país le deniegue la entrada o el tránsito durante el transporte.**
- (7) **Los pasajeros asumirán plena responsabilidad por cualquier lesión personal, pérdida de propiedad o gastos ocasionados por los animales pequeños durante el transporte. China Eastern se reserva el derecho de reclamar una compensación a los pasajeros con posterioridad.**

7.2.3.2 Perros de Asistencia

- (1) Se entiende por perros de asistencia aquellos especialmente adiestrados para asistir a personas con discapacidad en su vida diaria y en su trabajo, como los perros guía y los perros de señal.
- (2) Los pasajeros con discapacidad que necesiten llevar perros de asistencia en la cabina deberán solicitarlo previamente a China Eastern y presentar el certificado de cuarentena relevante, así como, en los vuelos internacionales, todos los documentos necesarios para la salida, entrada o tránsito. Los pasajeros que lleven perros de asistencia en la cabina deberán cumplir con cualesquiera ajustes y asignaciones de asientos que China Eastern considere necesarios.
- (3) Si China Eastern determina que un perro de asistencia llevado a la cabina representa una amenaza directa para la salud o seguridad de otros pasajeros, se podrán tomar medidas que permitan atenuar el problema (por ejemplo, colocar un bozal y una correa al perro de servicio que ladra). Si la amenaza persiste, China Eastern se reserva el derecho de denegar el transporte del perro.
- (4) Los perros de asistencia a pasajeros autorizados por China Eastern podrán ser transportados sin cargo junto con sus transportines y alimentos y no contarán dentro de la franquicia de equipaje.
- (5) Los perros de apoyo emocional (incluidos los perros de terapia psiquiátrica) no se consideran perros de asistencia y China Eastern no los acepta para su transporte como perros de asistencia. No obstante, podrán ser facturados si cumplen con los estándares de China Eastern para el transporte de animales pequeños.
- (6) Los perros de asistencia transportados en la bodega están sujetos a las normas aplicables al transporte de animales pequeños.

7.2.3.3 Equipaje que Ocupa Asiento

Si los objetos que los pasajeros transportan no son aptos para su transporte en la bodega de carga del avión, tales como instrumentos musicales delicados y otros objetos frágiles y valiosos, estos deberán informar a China Eastern al realizar la reserva y al facturar, para obtener la autorización de China Eastern para llevarlos a la cabina como equipaje que

ocupa asiento.

El tamaño de cada pieza de equipaje que ocupe asiento no podrá superar los 40 × 60 × 100 cm (40 × 60 × 140 cm para instrumentos musicales) y el peso no podrá exceder de 75 kilos.

Los pasajeros están obligados a embalar su equipaje de forma adecuada y segura en contenedores adecuados, con asas en el embalaje exterior.

Cada pasajero puede llevar como máximo una pieza adicional de equipaje que ocupe asiento, previo pago, y será el solo responsable de su custodia en cabina.

No hay franquicia de equipaje para el equipaje que ocupe un asiento.

7.2.3.4 Instrumentos Musicales

Los instrumentos musicales se pueden transportar de tres maneras:

(1) Como equipaje no facturado

Los instrumentos musicales podrán llevarse en cabina como equipaje no facturado.

Su tamaño y peso deberán cumplir los requisitos aplicables al equipaje no facturado.

Los instrumentos musicales transportados en cabina estarán bajo la custodia del pasajero durante todo el vuelo. Los instrumentos deben estar firmemente colocados en estuches a prueba de golpes y resistentes a la presión que permitan su almacenamiento en posición vertical si fuese necesario.

Los instrumentos musicales que sobrepasen las normas anteriores pero que igualmente deban transportarse en la cabina, deberán gestionarse conforme a las disposiciones aplicables al equipaje que ocupa asiento.

(2) Como equipaje que ocupa asiento

Para conocer las normas y tarifas aplicables al transporte de instrumentos musicales como equipaje que ocupa asiento, consulte el apartado “Equipaje que Ocupa Asiento”.

(3) Como equipaje facturado

Los instrumentos musicales que no puedan transportarse en la cabina podrán transportarse como equipaje facturado. Los instrumentos deberán embalarsse en su embalaje original o en embalajes profesionales y colocados en contenedores

especiales rígidos o a prueba de golpes y resistentes a la presión. Estos contenedores deberán rellenarse internamente, según sea necesario, para evitar daños innecesarios causados por movimientos durante el transporte. China Eastern asumirá la responsabilidad del transporte conforme a la limitación general de responsabilidad aplicable al equipaje facturado, y los pasajeros deberán firmar una exención de responsabilidad.

China Eastern se reserva el derecho de evaluar las condiciones operativas reales del vuelo en el día del viaje y decidir si procede o no transportar el artículo.

7.2.3.5 Sillas de Ruedas

Las sillas de ruedas no se incluyen en la franquicia de equipaje y podrán transportarse gratuitamente de forma adicional.

- (1) Las sillas de ruedas que cumplan con los requisitos necesarios podrán transportarse en la cabina.

En cada vuelo podrá admitirse una silla de ruedas plegable o de montaje manual. Sus dimensiones, sin retirar las ruedas ni otras piezas, no deben superar los 33 × 91 × 106 cm (13 × 36 × 42 pulgadas).

- (2) Facturación gratuita en la puerta de embarque o en el mostrador de facturación.

Las sillas de ruedas portátiles de uso personal de los pasajeros podrán facturarse gratuitamente en la puerta de embarque o en el mostrador de facturación.

- (3) Sillas de ruedas eléctricas/dispositivos eléctricos para la movilidad.

Los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida por motivos de discapacidad, edad, o cualquier otro, que viajen con sillas de ruedas eléctricas o dispositivos eléctricos para la movilidad, deberán obtener previamente el consentimiento de China Eastern. Las sillas de ruedas eléctricas/dispositivos eléctricos para la movilidad deben cumplir con la normativa aplicable al transporte de mercancías peligrosas y ajustarse a los límites establecidos por la legislación vigente respecto a la cantidad de sillas de ruedas eléctricas o dispositivos eléctricos para la movilidad que pueden facturarse gratuitamente.

Las sillas de ruedas/dispositivos para la movilidad accionados por baterías no

derramables o derramables deberán cumplir el *Reglamento sobre Mercancías Peligrosas* de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA); y las sillas de ruedas/dispositivos para la movilidad accionados por baterías de litio deberán cumplir los requisitos de cada prueba especificada en la Sección 38.3 de la Parte III del Manual de Pruebas y Criterios de las Naciones Unidas.

Si la silla de ruedas eléctrica/el dispositivo eléctrico para la movilidad está especialmente diseñada para permitir al usuario extraer la batería, la silla de ruedas sin batería se considerará una silla de ruedas ordinaria y, cumpliendo los requisitos establecidos, podrá transportarse como equipaje facturado sin restricciones o ser llevada en cabina por el pasajero. Cada batería retirada de la silla de ruedas no deberá superar los 300 Wh.

Si las baterías no se pueden retirar, deberá garantizarse que el diseño de la silla de ruedas eléctrica/dispositivo eléctrico para la movilidad ofrezca protección suficiente contra daños, que las baterías estén firmemente fijadas a la silla de ruedas eléctrica/dispositivo eléctrico para la movilidad y que el circuito se desconecte conforme a las instrucciones del fabricante.

Cada pasajero puede llevar una batería de repuesto con una capacidad máxima de 300 Wh o dos baterías de repuesto con una capacidad máxima de 160 Wh cada una. Las baterías de repuesto deberán transportarse como equipaje de mano y con protección adecuada, por ejemplo, colocar cada batería en una bolsa protectora separada.

7.2.3.6 Cenizas Humanas

Se recomienda transportar las cenizas como carga aérea. Si se solicita, también pueden facturarse como equipaje o transportadas en la cabina por el pasajero:

- (1) Si las cenizas se transportan como equipaje facturado, China Eastern asumirá la responsabilidad prevista para el equipaje facturado ordinario;
- (2) Las cenizas pueden transportarse en la cabina previa solicitud, siempre que el embalaje exterior y el estado emocional del pasajero no llamen la atención de los demás pasajeros;
- (3) Cuando los pasajeros transporten cenizas, dentro o fuera de un país, deberán cumplir

con las normas aduaneras y de cuarentena sanitaria del país correspondiente.

7.2.3.7 Hielo seco

Para la conservación de artículos frescos o perecederos, cada pasajero puede llevar un máximo de 2,5 kilos netos de hielo seco. Los embalajes que contengan hielo seco deberán disponer de orificios de ventilación y, cuando se transporten como equipaje facturado, deberán etiquetarse con las palabras “dióxido de carbono sólido” o “hielo seco”, junto con el peso neto o la indicación de que no supera los 2,5 kilos.

7.2.3.8 Bebidas alcohólicas

- (1) No hay restricciones para las bebidas alcohólicas con un contenido de alcohol inferior al 24% (inclusive) que se transporten como equipaje de mano/equipaje facturado. Un envase no puede contener más de 5 litros de una bebida alcohólica con un contenido alcohólico entre el 24% y el 70% (inclusive), con un límite total de 5 litros en el equipaje facturado por cada pasajero. Está prohibido transportar como equipaje de mano o equipaje facturado bebidas alcohólicas con un contenido alcohólico superior al 70%.
- (2) Los pasajeros deben facturar las bebidas alcohólicas como equipaje facturado pero las bebidas alcohólicas adquiridas en la zona de embarque de la terminal podrán llevarse a bordo. La cantidad de alcohol transportado como equipaje de mano/equipaje facturado por los pasajeros no podrá superar el límite establecido en estas Condiciones.
- (3) El alcohol o las bebidas alcohólicas que se transporten como equipaje facturado deben estar total y claramente etiquetados y colocados en su envoltorio original. El envoltorio exterior debe ser resistente y estar sellado para garantizar que no haya olores ni fugas de líquido. China Eastern se reserva el derecho a solicitar al pasajero que firme una renuncia para eximir a China Eastern de toda responsabilidad por daños causados al equipaje durante el transporte.
- (4) Si las leyes del lugar de salida, tránsito o destino del vuelo establecen requisitos más estrictos, China Eastern cumplirá las disposiciones legales locales aplicables.

7.2.3.9 Material Deportivo

De acuerdo con las prácticas internacionales, China Eastern ofrece descuentos para la facturación de material deportivo. China Eastern asume la responsabilidad correspondiente conforme a la normativa aplicable al equipaje ordinario.

Los pasajeros deben embalar adecuadamente el material deportivo facturado y utilizar el embalaje original o embalaje profesional, de modo que pueda soportar la presión y manipularse con seguridad durante las operaciones normales de carga, descarga y transporte. Todo material deportivo inflables debe transportarse desinflado.

China Eastern se reserva el derecho a denegar el transporte cuando el tipo de aeronave no se considere adecuado.

7.2.3.10 Productos Acuáticos

Los productos acuáticos transportados por los pasajeros y que no hayan sido adquiridos en la zona de embarque de la terminal deberán transportarse como equipaje facturado, cumplir los requisitos de embalaje del mismo y estarán limitados por restricciones aplicables en el transporte aéreo.

Tras pasar el control de seguridad, los productos acuáticos bien embalados adquiridos en la zona de embarque de la terminal podrán llevarse a bordo como equipaje no facturado.

Los pasajeros pueden transportar productos acuáticos en los vuelos de China Eastern, siempre que estén embalados de forma segura para evitar daños, olores o fugas. El embalaje debe garantizar que los productos no se desprendan.

7.2.3.11 Instrumentos de precisión

Se recomienda que los instrumentos de precisión se facturen como carga. Si se transportan como equipaje facturado, deben cumplir con los requisitos de embalaje del fabricante o con normas de embalaje similares, ser capaces de soportar la presión y poder manipularse con seguridad durante las operaciones normales de carga, descarga y transporte.

7.2.3.12 Para obtener más información sobre el transporte de otros artículos restringidos, consulte el sitio web oficial de China Eastern, su web móvil, la aplicación móvil o comuníquese con la línea directa de China Eastern.

7.3 Equipaje Facturado

7.3.1 Requisitos de Aceptación y Embalaje del Equipaje Facturado

El equipaje facturado deberá cumplir los siguientes requisitos de embalaje:

- 7.3.1.1 Las maletas, bolsas de viaje y bolsos de mano deben estar cerrados con llave;
- 7.3.1.2 No se permite agrupar dos o más bultos como si fueran uno solo;
- 7.3.1.3 No se pueden añadir otros objetos al equipaje;
- 7.3.1.4 No podrán emplearse cestas de bambú, bolsas de red, cuerdas o bolsas de paja como embalaje exterior;
- 7.3.1.5 Los artículos frágiles o de fácil deterioro deben colocarse de manera segura en cajas de embalaje resistentes a los golpes y a la presión, y el interior del contenedor deberá rellenarse, cuando sea necesario, con materiales de protección para evitar daños innecesarios ocasionados por movimientos durante el transporte;
- 7.3.1.6 Las cajas de poliestireno deben embalarse dentro de cajas de cartón exteriores o envolverse en bolsas de plástico resistentes y fijarse con cinta adhesiva. Las cajas de poliestireno deben tener cuatro lados, una base y una tapa; con paredes no demasiado finas (de un grosor mínimo de 2 cm) y no debe presentar daños ni grietas. Las dimensiones de la caja de cartón y de la caja de poliestireno deben coincidir. No utilizar cajas de poliestireno húmedas, deformadas, plegadas o recicladas;
- 7.3.1.7 El pasajero deberá colocar su nombre u otras marcas personales en el equipaje antes de que este sea aceptado para su transporte;
- 7.3.1.8 En el caso de equipaje cuyo embalaje no cumpla los requisitos, China Eastern podrá negarse a aceptarlo como equipaje facturado; si se ha aceptado su transporte, China Eastern no se hace responsable por los daños o desperfectos, salvo que la legislación china y los convenios internacionales dispongan lo contrario;
- 7.3.1.9 China Eastern se reserva el derecho de exigir a los pasajeros que firmen una renuncia que exima a China Eastern de cualquier responsabilidad por daños al equipaje durante el transporte en caso de que este pueda ser objeto de disputas sobre responsabilidad. En caso de que el pasajero se niegue, China Eastern se reserva el derecho de rechazar el transporte del equipaje. China Eastern no se hace responsable de ninguna indemnización por la destrucción, pérdida o daño del equipaje durante el transporte para el que se haya firmado una renuncia, salvo que la legislación china o los convenios internacionales dispongan lo

contrario.

7.3.2 Límites de Peso y Dimensiones del Equipaje Facturado

- 7.3.2.1 Rutas nacionales: La pieza de equipaje no podrá superar los 50 kg, y su volumen no podrá ser inferior a 5×15×20 cm ni superior a 40×60×100 cm;
- 7.3.2.2 Rutas internacionales (que incluyan los Estados Unidos de América): La pieza de equipaje no podrá superar los 45 kg y la suma de los tres lados no podrá superar los 203 cm;
- 7.3.2.3 Rutas internacionales o regionales (que no incluyan los Estados Unidos de América): La pieza de equipaje no podrá superar los 32 kg y la suma de los tres lados no podrá superar los 203 cm;
- 7.3.2.4 Debido a la capacidad limitada de los vuelos, China Eastern se reserva el derecho a restringir la cantidad máxima de equipaje facturado más allá de la franquicia de equipaje.

7.3.3 Franquicia de Equipaje Facturado

- 7.3.3.1 China Eastern determina la franquicia de equipaje en función de la clase de cabina, la distancia del trayecto, entre otros. Los detalles específicos están sujetos al plan actualizado y publicado en el sitio web oficial de China Eastern.
- 7.3.3.2 Los pasajeros que cambien de clase de cabina de forma involuntaria, mantendrán la franquicia de equipaje indicada en su billete original.
- 7.3.3.3 Los dispositivos de asistencia para pasajeros con discapacidad (incluidas, entre otras, las sillas de ruedas) no se contabilizan dentro de la franquicia de equipaje y pueden transportarse de forma gratuita.

7.3.4 Cargos por Exceso de Equipaje

- 7.3.4.1 El equipaje facturado que exceda la franquicia de equipaje se considera exceso de equipaje y está sujeto a un cargo adicional.
- 7.3.4.2 China Eastern emite un recibo de pago al pasajero cuando cobre por el exceso de equipaje.
- 7.3.4.3 Normas sobre las Tarifas por Exceso de Equipaje

(1) Vuelos nacionales

En todos los vuelos nacionales de China Eastern se utiliza el sistema de cálculo por peso para determinar la franquicia de equipaje.

Tasa por exceso de equipaje: cada kilogramo se calcula aplicando el 1.5% sobre el

precio habitual publicado para un billete de ida sin escalas en clase económica para adultos aplicable ese día. El importe total se expresa en yanes (CNY) y se redondea al número entero más cercano, con las fracciones redondeadas.

(2) Trayectos internacionales y regionales

En todos los trayectos internacionales de China Eastern se utiliza el sistema de cálculo por pieza para determinar la franquicia de equipaje.

La tarifa por exceso de equipaje se basa en la información publicada y actualizada en el sitio web oficial de China Eastern. El importe cobrado se calcula en la divisa del país o región y se redondea al número entero más cercano, con las fracciones redondeadas.

7.3.5 Valor Declarado del Equipaje

China Eastern puede ofrecer a los pasajeros un servicio de valor declarado para el equipaje facturado. Los pasajeros podrán solicitar voluntariamente la declaración de valor de su equipo declarado de su equipaje facturado, siempre que dicho equipaje cumpla con las normativas aplicables de China Eastern.

7.3.6 Recogida y Entrega del Equipaje Facturado

7.3.6.1 Los pasajeros deben recoger su equipaje facturado tan pronto como esté disponible en el aeropuerto de destino o escala utilizando el resguardo del equipaje. China Eastern no se hace responsable de verificar si el reclamante es el pasajero autorizado ni de las pérdidas o gastos derivados de dichas reclamaciones. China Eastern se reserva el derecho de verificar a los pasajeros y el equipaje sin estar obligada a hacerlo. En caso de que un pasajero no pueda presentar un resguardo del equipaje válido para recoger el equipaje, estará obligado a proporcionar pruebas suficientes que demuestren su derecho al mismo. Si fuera necesario, China Eastern podrá exigir al pasajero que emita una carta de compromiso en la que se comprometa a asumir cualquier responsabilidad en la que pueda incurrir China Eastern como consecuencia de la recogida del equipaje mencionado anteriormente.

7.3.6.2 Con el consentimiento de China Eastern, los pasajeros podrán recoger el equipaje facturado en el lugar de escala. No obstante, en el caso del exceso de equipaje ya transportado, no se reembolsarán los gastos pagados por los tramos no utilizados.

- 7.3.6.3 Salvo que la normativa aplicable disponga lo contrario, si el pasajero no presenta reclamación por escrito al recoger el equipaje facturado, se entenderá que ha sido entregado en buen estado conforme al contrato de transporte.
- 7.3.6.4 Si el pasajero no retira el equipaje facturado de forma inmediata, China Eastern se reserva el derecho de cobrarle una tasa de almacenamiento por depósito a partir del día siguiente a la llegada del equipaje. Por razones de salud pública, China Eastern se reserva el derecho de desechar artículos perecederos en el equipaje de los pasajeros transcurridas 24 horas desde la llegada del equipaje, sin asumir responsabilidad alguna por ello.
- 7.3.6.5 Transcurrido un plazo superior a 90 días desde el día siguiente a la llegada del equipaje facturado sin que haya sido reclamado, China Eastern podrá gestionarlo conforme a la normativa aplicable sobre equipaje no entregable, y no será responsable de la pérdida del mismo.
- 7.3.6.6 El equipaje facturado normalmente se transporta en el mismo vuelo que el pasajero, salvo que deba enviarse en un vuelo posterior o cuando el transporte se interrumpe por razones operativas, de seguridad o protección. Si el transporte del equipaje facturado del pasajero en un vuelo posterior da lugar a un retraso no imputable al mismo, China Eastern entregará el equipaje al pasajero sin coste alguno o negociará con él una solución.
- 7.3.6.7 Si las autoridades aduaneras del lugar de salida y tránsito admiten el servicio de “facturación única del equipaje” para pasajeros con vuelos de conexión nacional-internacional o internacional-nacional efectivamente operados por China Eastern, el equipaje se transportará hasta el destino final. Los pasajeros no tendrán que recoger su equipaje facturado en el lugar de tránsito. Los pasajeros no deben incluir en el equipaje facturado artículos que requieran declaración aduanera. Los pasajeros serán responsables de la declaración y el control aduaneros.
- 7.3.6.8 China Eastern no será responsable de ningún retraso o pérdida de equipaje ocasionado por la inspección aduanera.

7.3.7 Gastos de Estancia Temporal

Si el equipaje facturado no llega en el mismo vuelo que el pasajero por causas imputables a China Eastern, y esta última confirma que el equipaje no puede entregarse en el mismo día, China Eastern

proporcionará gastos de subsistencia temporales a los pasajeros cuyo destino no sea su lugar de residencia.

Los pasajeros de clase económica y clase económica premium tendrán derecho a 100 CNY; los pasajeros de clase ejecutiva premium y clase ejecutiva tendrán derecho a 200 CNY; y los pasajeros de primera clase tendrán derecho a 300 CNY en concepto de compensación por gastos de subsistencia temporales en vuelos nacionales.

En vuelos internacionales y regionales, los pasajeros de clase económica y clase económica premium tendrán derecho a 300 CNY; los pasajeros de clase ejecutiva premium y clase ejecutiva tendrán derecho a 400 CNY; y los pasajeros de primera clase tendrán derecho a 500 CNY en concepto de compensación por gastos de subsistencia temporales. China Eastern no asumirá ninguna otra responsabilidad más allá de lo aquí dispuesto.

En caso de que China Eastern haya confirmado con el pasajero, en el aeropuerto de salida, que el equipaje facturado fue entregado fuera del plazo límite de aceptación establecido por la aerolínea, no se proporcionarán gastos de subsistencia temporales.

7.4 Equipaje no Facturado

7.4.1 Franquicia de Equipaje no Facturado

El equipaje no facturado que se lleve a bordo debe caber debajo del asiento delantero en el portaequipajes o en el compartimento superior. Los pasajeros de primera clase tienen derecho a llevar dos piezas de equipaje no facturado, de hasta 10 kg cada una; los pasajeros de clase premium business y business tienen derecho a llevar dos piezas de equipaje no facturado, de hasta 8 kg cada una; y los pasajeros de clase económica premium y económica tienen derecho a llevar una pieza de equipaje no facturado de hasta 8 kg. Las piezas de equipaje no facturado no deben superar las dimensiones de 20 cm (8 pulgadas) × 40 cm (16 pulgadas) × 55 cm (22 pulgadas).

El equipaje que supere el peso, la cantidad o tamaño antes mencionados, deberá facturarse.

7.4.2 Además de la franquicia de equipaje no facturado, el pasajero puede llevar gratuitamente un artículo personal que pueda colocarse debajo del asiento delantero, como un bolso, un maletín, una funda para portátil, un estuche para cámara u otros artículos de tamaño similar o menor.

7.4.3 Además de la franquicia de equipaje no facturado mencionada, los pasajeros que viajen con bebés pueden llevar gratuitamente los siguientes artículos personales: alimentos, pañales y

otros artículos necesarios para el bebé durante el viaje; un cochecito portátil plegable que pueda llevarse en la cabina y que, una vez plegado, no supere los 55 cm (22 pulgadas) de largo, 40 cm (16 pulgadas) de ancho y 20 cm (8 pulgadas) de alto. Los cochecitos que superen estas dimensiones deberán facturarse; y una cuna para bebé o un sistema de retención infantil/bebé (para su uso cuando ocupe asiento).

7.4.4 Para garantizar la seguridad y puntualidad del vuelo, los pasajeros deberán facturar el equipaje de mano que supere el tamaño establecido al realizar los trámites de facturación. Con el fin de evitar los riesgos para la seguridad que suponen las baterías de litio y otros objetos que no pueden transportarse en la bodega de carga, el equipaje de gran tamaño interceptado en la puerta de embarque deberá someterse a un nuevo control de seguridad, lo que puede impedir que se complete a tiempo la facturación para el mismo vuelo y afectar al itinerario del pasajero. Las pérdidas que se produzcan serán a cargo de los propios pasajeros.

Artículo 8: Sobreventa de Vuelos

8.1 China Eastern puede realizar sobreventas en determinados vuelos, según corresponda, utilizando sofisticados sistemas de previsión para maximizar el uso de los recursos de transporte aéreo y evitar el desperdicio de asientos. China Eastern tendrá debidamente en cuenta la ruta, los horarios de los vuelos, los tiempos y los vuelos de conexión, para controlar la sobreventa de vuelos, evitando en la medida de lo posible que se deniegue el embarque a los pasajeros debido a la sobreventa. En caso de sobreventa del vuelo, China Eastern publicará en la zona de facturación de los vuelos correspondientes un “Aviso de Sobreventa de Vuelos” y “Aviso de Búsqueda de Voluntarios”, o llamará por teléfono, enviará mensajes de texto y consultará a los pasajeros in situ para informarles de los vuelos con sobreventa, el plan de compensación de la compañía aérea operadora y los derechos de los pasajeros, con el fin de buscar voluntarios dispuestos a elegir una clase, un vuelo o un itinerario diferentes, o a aceptar el traspaso a otra línea aérea, o a aceptar el reembolso del billete por la compensación ofrecida por la compañía aérea operadora.

8.2 En caso de sobreventa de vuelo, China Eastern ofrecerá una compensación razonable a los pasajeros que renuncien voluntariamente a su viaje y, a petición de estos, les organizará un vuelo alternativo adecuado o les reembolsará el importe del billete. En caso de no haber un número suficiente de

voluntarios, se podrá denegar el embarque a otros pasajeros de forma involuntaria, de conformidad con las normas de prioridad de embarque de China Eastern establecidas y publicadas por separado.

- 8.3** China Eastern gestionará que los pasajeros que renuncien voluntariamente a sus asientos cuando el vuelo esté sobrevendido o los pasajeros a los que se les deniegue el embarque y decidan continuar su viaje, sean colocados en el primer vuelo disponible en su respectiva clase proporcionándoles una compensación razonable basada en el vuelo original y el retraso causado, de conformidad con la normativa correspondiente, y garantizará un servicio de seguimiento adecuado.
- 8.4** El contenido específico del servicio de sobreventa estará sujeto al *Plan de Servicio para la Sobreventa de Vuelos* publicado por China Eastern por separado.

Artículo 9: Retrasos, Cancelaciones y Desvíos de Vuelos

9.1 Disposiciones generales

- 9.1.1 El horario de vuelo o el tipo de aeronave que figuren en los cuadros de horarios o en cualquier otro soporte pueden variar entre la fecha de su publicación y la fecha del viaje. China Eastern no garantiza el horario de vuelo o el tipo de aeronave. El horario de vuelo o tipo de aeronave no constituyen parte integrante del contrato de transporte entre China Eastern y el pasajero, ni suponen un compromiso por parte de China Eastern respecto a los mismos.**
- 9.1.2 Tras la venta del billete, China Eastern podrá modificar el horario de vuelo o el tipo de aeronave según su criterio razonable o por necesidades operativas. China Eastern notificará a los pasajeros de los cambios en el horario de vuelo utilizando la información de contacto válidas que estos hayan facilitado.**
- 9.1.3 China Eastern adoptará todas las medidas razonablemente exigibles para evitar retrasos, cancelaciones o desvíos de los vuelos. China Eastern no se hace responsable de las pérdidas causadas a los pasajeros si ha tomado todas las medidas razonables o si dichas medidas se consideran imposibles de tomar; China Eastern no se hace responsable del aumento de las pérdidas causadas por la falta de medidas adecuadas por parte de los pasajeros, todo ello sin perjuicio de la legislación china y los convenios internacionales.

9.2 Servicios tras el Retraso, la Cancelación y Desvío de Vuelos

9.2.1 Servicios vinculados al billete

9.2.1.1 El pasajero podrá solicitar un cambio o reembolso involuntario en virtud de los apartados 4.1.3 o 4.2.4 de las presentes Condiciones si un vuelo se cancela, se desvía, despegar antes de lo previsto o sufre un retraso de más de 15 minutos en la salida del vuelo o un retraso en la llegada del vuelo. Si el pasajero acepta el vuelo alternativo tramitado por China Eastern y solicita nuevamente un cambio o un reembolso por motivos personales, las disposiciones correspondientes sobre cambios o reembolsos voluntarios de los apartados 4.1.2 o 4.2.3 de estas Condiciones serán de aplicación.

9.2.1.2 Salvo que se disponga lo contrario, si un pasajero ha cancelado voluntariamente una reserva, no se ha presentado o ha perdido un vuelo por motivos no imputables a la compañía aérea operadora antes de que China Eastern haya podido publicar información sobre la interrupción del vuelo, tales como retrasos, cancelaciones, etc., los procedimientos posteriores de reembolso y cambio del billete se gestionarán de acuerdo con las condiciones de uso del billete. Si un pasajero ya ha cambiado un billete de acuerdo con las normas de reembolso y cambio voluntarios antes de que China Eastern haya podido publicar información sobre la interrupción del vuelo, tales como retrasos, cancelaciones, etc., no se reembolsarán los gastos pagados por el pasajero por el cambio y el reembolso.

9.2.2 Servicios de Información

En caso de retraso en la salida, salida anticipada, cancelación o desvío de un vuelo de China Eastern, China Eastern proporcionará información actualizada sobre el estado del vuelo conforme a la normativa aplicable.

9.2.3 Comidas y Alojamiento

9.2.3.1 China Eastern proporcionará a los pasajeros comidas, alojamiento y otros servicios de acuerdo con su normativa aplicable, en caso de que un vuelo se retrase o se cancele en el lugar de salida por motivos imputables a China Eastern.

9.2.3.2 En caso de que el vuelo se retrase o cancele en el lugar de salida por motivos no imputables a China Eastern, China Eastern asistirá a los pasajeros en la gestión de las comidas, el alojamiento, y demás servicios; sin embargo, los gastos correspondientes deberán ser asumidos por los propios pasajeros.

9.2.3.3 China Eastern tomará las medidas necesarias para proporcionar a los pasajeros la comida, el alojamiento y otros servicios necesarios en caso de que el vuelo se desvíe, se retrase o se cancele en el lugar de escala, independientemente del motivo.

9.2.4 Certificado de Retraso/Cancelación del vuelo

China Eastern expedirá los correspondientes certificados de retraso o cancelación a los pasajeros que así lo soliciten. El certificado escrito no podrá ser utilizado como base para que China Eastern gestione cambios o reembolsos involuntarios del billete, ni para la prestación de los servicios o indemnizaciones correspondientes.

9.2.5 Indemnización por Retraso de Vuelo

9.2.5.1 En caso de retraso o cancelación del vuelo por causas imputables a China Eastern, esta otorgará a los pasajeros una compensación única por las pérdidas ocasionadas. Para los retrasos de vuelo de 4 horas (inclusive) hasta 8 horas, la compensación será de 200 yuanes (CNY); para retrasos de 8 horas (inclusive) o más, la compensación será de 400 yuanes (CNY). Los pasajeros que posean billetes para bebé recibirán una compensación equivalente al 10% de las tarifas anteriores.

9.2.5.2 China Eastern podrá negociar con los pasajeros, en su caso, una compensación de mutuo acuerdo en efectivo, en vales, en certificados para gastos de viaje o en puntos del programa “Eastern Miles”, siempre que ello no limite los derechos reconocidos por la normativa aplicable.

9.2.6 China Eastern prestará servicios en caso de retrasos, cancelaciones y desvíos de vuelos de conformidad con lo dispuesto en el apartado 9.2 de estas Condiciones. Más allá de lo establecido en dicho apartado, China Eastern no asumirá responsabilidad adicional alguna. China Eastern prestará los servicios de conformidad con las disposiciones obligatorias de los convenios internacionales, leyes y reglamentos administrativos que sean de aplicación, en caso de que existan.

Artículo 10: Servicios Adicionales

10.1 Servicios de Terceros

10.1.1 China Eastern actuará únicamente como agente del pasajero y/o del tercero, en caso de que la

misma preste servicios de terceros que no sean de transporte aéreo o emita un billete o vale para servicios de terceros que no sean de transporte aéreo, tales como transporte terrestre, reservas de hotel, excursiones o alquiler de coches. China Eastern no será responsable de dichos servicios ni de la calidad de los mismos. Dichos servicios se regirán por los términos y condiciones que regulen las actividades de los terceros.

10.1.2 Las presentes Condiciones solo serán de aplicación al transporte aéreo de un viaje desde el lugar de salida hasta el lugar de destino. No obstante, si otros modos de transporte se consideran explícitamente como parte del contrato de transporte aéreo, las presentes Condiciones se aplicarán igualmente a los demás modos de transporte, salvo que se demuestre lo contrario.

10.1.3 Siempre que el transporte aéreo cumpla con las presentes Condiciones, nada de lo aquí dispuesto impedirá a las partes implicadas en el transporte combinado incluir en el vale de transporte aéreo condiciones relativas a otros medios de transporte.

10.2 Otros Servicios

10.2.1 Durante el vuelo, China Eastern proporcionará gratuitamente a los pasajeros bebidas o comidas conforme a la normativa aplicable y sus estándares de servicio.

10.2.2 A menos que en la normativa aplicable se especifique lo contrario, los pasajeros se harán cargo de los gastos de alojamiento y transporte en tierra en el punto de conexión.

10.2.3 Además de los servicios de transporte, China Eastern ofrece productos y servicios diferenciados de valor añadido. Los pasajeros podrán elegir y pagar voluntariamente estos servicios de valor añadido, tales como asientos preferentes y equipaje prepagado, y realizar cambios o cancelaciones de acuerdo con las normas del servicio correspondiente.

10.2.4 China Eastern se reserva el derecho de adaptar los servicios a bordo y los procedimientos relacionados, en caso de turbulencias que puedan afectar a la seguridad de los pasajeros.

Artículo 11: Responsabilidad por Daños

11.1 Normas Generales

11.1.1 La responsabilidad de China Eastern por daños sufridos por los pasajeros durante el transporte aéreo está sujeta a la legislación china y a las presentes Condiciones. Para los daños sufridos

por los pasajeros durante el transporte aéreo internacional definido en convenios internacionales, la responsabilidad de China Eastern está sujeta a los convenios internacionales aplicables. Para el transporte aéreo internacional no definido en convenios internacionales, la responsabilidad se determinará de conformidad con las leyes aplicables y estas Condiciones. China Eastern solo será responsable por daños reales sufridos por los pasajeros durante los servicios de transporte aéreo prestados por China Eastern, de conformidad con las condiciones y límites de responsabilidad estipulados en las leyes aplicables o en los convenios internacionales. Si no existen tales disposiciones en las leyes aplicables o en los convenios internacionales, se aplicarán estas Condiciones. La responsabilidad por transporte de otros transportistas relacionados con el viaje del pasajero está sujeta a leyes del país en el que se encuentra el transportista y a las condiciones de transporte de dicho transportista.

- 11.1.2 China Eastern no será responsable de daños sufridos como consecuencia de su cumplimiento de la normativa aplicable, ni de los derivados del incumplimiento de la misma por parte de los pasajeros.
- 11.1.3 Si los daños han sido causados o propiciados por culpa del pasajero o del demandante, la responsabilidad de China Eastern quedará reducida conforme a lo establecido en la legislación aplicable o en los convenios internacionales pertinentes.
- 11.1.4 China Eastern será responsable de indemnizar únicamente por la pérdida real (debidamente justificada y documentada) dentro de los límites establecidos por la normativa aplicable. En ningún caso China Eastern será responsable frente a los pasajeros (incluido el equipaje) por daños indirectos, punitivos, lucro cesante o no indemnizables.
- 11.1.5 China Eastern solo será responsable de daños causados por su propio cumplimiento del contrato de transporte de conformidad con la normativa aplicable. Salvo que se indique lo contrario en la normativa aplicable, China Eastern actuará únicamente como agente al emitir billetes o facturar equipaje para el transporte en vuelos de otras compañías.
- 11.1.6 Cualquier limitación de responsabilidad establecida en estas Condiciones en relación con China Eastern, será igualmente aplicable a su personal, agentes, empleados y representantes (conjuntamente, los “**Representantes de China Eastern**”), y cualquier persona, agente,

empleado y representante de China Eastern que utilice sus aeronaves. El importe total recuperable de China Eastern y de los Representantes de China Eastern no excederá el límite de responsabilidad asumido por China Eastern.

- 11.1.7 Estas Condiciones permiten a China Eastern acogerse a la normativa aplicable que excluya o limite su responsabilidad.

11.2 Lesiones personales o fallecimiento de pasajeros

11.2.1 En caso de lesiones personales o fallecimiento de un pasajero como consecuencia de un accidente o incidencia ocurrida a bordo de la aeronave o durante el embarque o desembarque: en el transporte aéreo nacional, China Eastern asumirá la responsabilidad de conformidad con la Ley de Aviación Civil de la República Popular China y las disposiciones pertinentes sobre el límite de responsabilidad de los transportistas en el transporte aéreo nacional; en el transporte aéreo internacional definido en convenios internacionales, China Eastern asumirá la responsabilidad de conformidad con los convenios internacionales aplicables; si el transporte no entra en el ámbito de aplicación del Convenio de Varsovia, el Protocolo de La Haya o el Convenio de Montreal, China Eastern asumirá la responsabilidad de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables. Sin embargo, China Eastern no será responsable por ningún fallecimiento, lesión corporal o agravamiento del estado de un pasajero causado o contribuido por circunstancias fuera del control de China Eastern, tales como la edad del pasajero, o su condición física o mental durante el transporte.

11.2.2 En caso de que un tercero presente una reclamación por indemnización por lesiones o fallecimiento de un pasajero, y China Eastern pueda demostrar que los daños fueron causados o contribuidos por la negligencia, acción indebida u omisión del pasajero, China Eastern quedará total o parcialmente eximida de su responsabilidad en la medida en que la negligencia, la acción indebida u omisión hayan causado y/o contribuido al daño.

11.3 Pérdida de Equipaje

11.3.1 China Eastern no será responsable de la destrucción, pérdida o daño del equipaje del pasajero en la medida en que hayan sido causados exclusivamente por la propia

naturaleza, calidad o defecto inherente del equipaje.

- 11.3.2** En el caso del equipaje no facturado o equipaje que ocupe asiento, China Eastern solo será responsable si el daño ha sido causado directamente por culpa o negligencia de China Eastern.
- 11.3.3** Si el pasajero ha declarado el valor del equipaje y ha pagado el recargo correspondiente, China Eastern asumirá la responsabilidad dentro del límite del valor declarado. No obstante, si el valor declarado del equipaje es superior a su valor real en el momento de su entrega en el lugar de destino, la indemnización se calculará según el valor real del mismo.
- 11.3.4** China Eastern no se hace responsable por lesiones sufridas por el pasajero ni de daños al equipaje del pasajero en la medida en que hayan sido causados por el propio equipaje o por el contenido del mismo. Los pasajeros cuyos artículos ocasionen lesiones a terceros o daños a la propiedad de China Eastern serán responsables de todas las pérdidas y costes en que incurra China Eastern y/o terceros afectados.
- 11.3.5** En caso de destrucción, pérdida o daño del equipaje facturado, siempre que el accidente o incidente se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquier periodo en que el equipaje facturado esté bajo la custodia de China Eastern: en el transporte aéreo nacional, China Eastern asumirá la responsabilidad de conformidad con la Ley de Aviación Civil de la República Popular China y las disposiciones nacionales pertinentes sobre el límite de responsabilidad de los transportistas en el transporte aéreo nacional; en el transporte aéreo internacional, China Eastern asumirá la responsabilidad de conformidad con los convenios internacionales aplicables; si el transporte no entra en el ámbito de aplicación del Convenio de Varsovia, el Protocolo de La Haya o el Convenio de Montreal, China Eastern asumirá la responsabilidad de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables.
- 11.3.6** En caso de que China Eastern sea responsable de indemnización frente a los pasajeros de conformidad con las presentes Condiciones, China Eastern asumirá la responsabilidad en función del daño real, dentro de los límites establecidos a continuación: en el transporte aéreo nacional, la indemnización por la pérdida del equipaje facturado es de

100 CNY por kilogramo, aplicándose el valor real del equipaje cuando sea inferior a dicho límite; la indemnización máxima por equipaje no facturado no excederá de 3.000 CNY; en el transporte aéreo internacional, la responsabilidad de China Eastern por la destrucción, pérdida, avería o retraso del equipaje facturado y no facturado se registrará por lo dispuesto en el Convenio de Montreal, el Protocolo de La Haya o el Convenio de Varsovia aplicables. Si el transporte no entra en el ámbito de aplicación del Convenio de Varsovia, el Protocolo de La Haya o el Convenio de Montreal, China Eastern asumirá la responsabilidad de conformidad con las leyes y reglamentos aplicables.

- 11.3.7** Cuando el peso del equipaje no figure registrado en el resguardo del equipaje, se considerará que el peso total del equipaje no ha superado la franquicia de equipaje correspondiente a la clase de cabina aplicable establecida por China Eastern.
- 11.3.8** China Eastern no asumirá responsabilidad por la pérdida, daño o confiscación de los artículos cuya inclusión en el equipaje facturado está prohibida en virtud del apartado 7.1 de las presentes Condiciones, ni de aquellos que únicamente puedan transportarse como equipaje no facturado según el apartado 7.2.1. Esto incluye cualquier pérdida, daño o confiscación de dichos artículos, así como cualquier daño causado a otros equipajes por estos artículos.
- 11.3.9** En caso de que se conceda una indemnización por pérdida de equipaje, se reembolsará la tarifa por exceso de equipaje cobrada para el equipaje, pero no se reembolsará el recargo por el valor declarado.
- 11.3.10** La aceptación sin objeciones del equipaje facturado por el pasajero constituirá la prueba inicial de que el equipaje facturado ha sido entregado en buen estado y de conformidad con el certificado de transporte. En el caso de cualquier daño al equipaje facturado, el pasajero deberá presentar una reclamación ante China Eastern tan pronto como descubra el daño, y en todo caso en un plazo máximo de 7 días desde la fecha de recepción del equipaje facturado. En caso de retraso en la entrega del equipaje facturado, la reclamación deberá presentarse en un plazo máximo de 21 días desde la entrega del equipaje facturado al pasajero.

Todas las reclamaciones deberán consignarse por escrito en el certificado de transporte

o presentarse por escrito a China Eastern en el plazo especificado anteriormente. La falta de presentación de reclamación en plazo extinguirá la acción contra China Eastern, salvo que China Eastern haya actuado de forma fraudulenta.

11.4 En caso de daños ocasionados al pasajero o a su equipaje debido a retrasos en el transporte aéreo, China Eastern ofrecerá una indemnización razonable conforme a la normativa aplicable o las presentes Condiciones. No obstante, China Eastern no se hace responsable de cualesquiera daños producidos por retrasos debido a factores ajenos a su control, o si China Eastern puede demostrar que sus empleados o agentes adoptaron todas las medidas razonablemente exigibles para evitar los daños, o que era imposible adoptar tales medidas. En ningún caso la responsabilidad de China Eastern por retraso en el transporte aéreo nacional o internacional excederá de los límites establecidos en la normativa aplicable. Tras el retraso o la cancelación del vuelo, si el pasajero no adopta las medidas adecuadas y ello provoca un aumento de las pérdidas, no podrá reclamar a China Eastern indemnización alguna por dicho incremento.

Artículo 12: Reclamaciones

12.1 Línea directa para reclamaciones: En la República Popular China llamar al 95530 y desde el extranjero llamar al +86 2120695530.

12.2 Correo electrónico para la recepción de reclamaciones: customercare@ceair.com

Artículo 13: Definiciones

Salvo que se disponga o establezca expresamente lo contrario en estas Condiciones, los términos que se indican a continuación tendrán el significado siguiente:

13.1 China Eastern: Denominación abreviada de China Eastern Corporation Limited; El código IATA es MU.

13.2 Pasajero: Cualquier persona, excluidos los miembros de la tripulación, cuyo nombre figure en el billete del pasajero u otro documento de transporte aprobado por China Eastern para el transporte en una aeronave.

13.3 Transporte aéreo nacional o transporte nacional: Transporte aéreo cuyo lugar de salida, escala y destino se encuentran dentro del territorio de la República Popular China, conforme al contrato de

- transporte de pasajeros, excluyendo el transporte regional.
- 13.4** Transporte aéreo internacional o transporte internacional: Transporte aéreo en virtud del contrato de transporte aéreo de pasajeros, en el que el lugar de salida, escala o destino se encuentra fuera del territorio de la República Popular China, independientemente de que el transporte sea consecutivo o incluya transbordos.
- 13.5** Transporte aéreo regional o transporte regional: Transporte aéreo que involucra determinadas ubicaciones dentro de territorio de la República Popular China, incluyendo: La Región Administrativa Especial de Hong Kong, la Región Administrativa Especial de Macao y la Región de Taiwán.
- 13.6** Convenio: El convenio que sea aplicable a dicho transporte, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, el *Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional*, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929; el *Protocolo de Enmienda del Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas Relativas al Transporte Aéreo Internacional firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929*, firmado en La Haya el 28 de septiembre de 1955; o el *Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional*, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999.
- 13.7** Compañía aérea operadora: Empresa de transporte aéreo público que, que transporta pasajeros y equipaje en aeronaves civiles con fines de lucro.
- 13.8** Operador contratista: Operador que utiliza el billete y el número de billete de la empresa para celebrar un contrato de transporte aéreo con los pasajeros.
- 13.9** Operador efectivo: Operador que con la autorización del operador contratista realiza el transporte.
- 13.10** Vuelo: El vuelo de una aeronave según la ruta, fecha y hora establecidas.
- 13.11** Vuelo de conexión: Dos o más vuelos incluidos en un único contrato de transporte.
- 13.12** Vuelo con código compartido: Vuelo operado por China Eastern para otro operador bajo su propio código de aerolínea, en virtud de un contrato o vuelo operado por varias empresas de transporte aéreo, cada una de las cuales utiliza su propio número de vuelo para el mismo trayecto.
- 13.13** Billeto: Documento vendido o reconocido por China Eastern o sus agentes de venta como prueba preliminar del establecimiento del contrato de transporte aéreo de pasajeros y de las condiciones del mismo, incluyendo tanto el billete en papel como el electrónico.

- 13.14** Cupón de vuelo: Parte del billete en la que figura la indicación “válido para el transporte”. En cuanto a los billetes electrónicos, se refiere a la información de vuelo que se exhibe y almacena en la base de datos de la compañía aérea, que indica que el pasajero cuyo nombre figura en dicho cupón tiene derecho a embarcar en el vuelo entre los lugares especificados en el cupón.
- 13.15** Clase de cabina: Categoría del servicio conforme a la configuración de la cabina de la aeronave, incluyendo Primera Clase, Clase Business Premium, Clase Business, Clase Económica Premium y Clase Económica.
- 13.16** Categoría de la clase: El Código de clase que figura en el billete del pasajero.
- 13.17** Tarifa: Precios, cargos y condiciones de uso publicados por China Eastern.
- 13.18** Precio: Precio del servicio de transporte aéreo que la compañía aérea operadora presta para trasladar al pasajero desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de destino en una aeronave civil, excluidos impuestos y recargos por combustible cobrados conforme a la normativa nacional.
- 13.19** Precio habitual: El precio más alto para adultos en una única clase de cabina durante el período de validez del precio, incluyendo los precios para niños y bebés.
- 13.20** Precio especial: Precio que no es el precio habitual y que está sujeto a restricciones de uso.
- 13.21** Documento de identidad válido: Documento oficial exigido por las autoridades competentes para acreditar la identidad de un pasajero al comprar un billete, la facturación y/o el embarque:
Ejemplos en el transporte nacional incluyen, entre otros: tarjeta de identidad del residente, permiso de residencia para Hong Kong, Macao y Taiwán, pasaporte válido utilizable de conformidad con las regulaciones, tarjeta de identidad militar, certificado de reclutamiento, credencial de oficial de policía, credencial de soldado de la policía armada, libro de familia para menores de 16 años, etc.;
Ejemplos en el transporte internacional o regional incluyen, entre otros: pasaporte válido (con visado), documentos de viaje para residentes de Hong Kong, Macao y Taiwán, certificado de mariner, etc...
- 13.22** Documento de viaje válido: Los documentos de identidad válidos y todos aquellos documentos requeridos por las leyes, reglamentos, órdenes u otras disposiciones de los países o regiones pertinentes para la salida, llegada, tránsito, control sanitario y otros fines.
- 13.23** Reserva de asiento: Reserva realizada por un pasajero para una clase determinada o para un peso/volumen de equipaje determinado (no para un número de asiento específico).

- 13.24** Emisión del billete: La formalización del contrato de transporte aéreo con el pasajero mediante el uso del billete y número de billete emitidos por la compañía aérea operadora.
- 13.25** Itinerario del billete electrónico de transporte aéreo: Itinerario proporcionado por China Eastern o sus agentes de ventas al pasajero como justificante de pago por la compra de billetes electrónicos y que, además, cumple la función de informar detalladamente al pasajero sobre el vuelo.
- 13.26** Agente de ventas de China Eastern: Una empresa constituida conforme a la legislación aplicable que suscribe un contrato de agencia de ventas con China Eastern y actúa en su nombre para realizar las actividades de venta de transporte aéreo público previstas en el contrato.
- 13.27** Disposiciones de China Eastern: Toda la normativa establecida por China Eastern para la ejecución del transporte de pasajeros y su equipaje, vigentes en la fecha de emisión del billete, incluidos los precios especiales y las normas tarifarias de aplicación, con carácter adicional a las presentes Condiciones.
- 13.28** Día: Se entenderá como día natural, para una semana compuesta de siete días. No obstante, con el fin de determinar el período de validez, no se considerará ni la fecha de emisión del billete ni la fecha de inicio; asimismo, tampoco se contará la fecha en que se notifique al pasajero.
- 13.29** Cambio voluntario del billete: Modificación del billete solicitada por el pasajero por motivos personales.
- 13.30** Cambio involuntario del billete: Modificación del billete del pasajero debido a la cancelación del vuelo, retraso, salida del vuelo antes de lo previsto, cambio de ruta, cambio de clase o imposibilidad por parte de China Eastern de operar el vuelo original.
- 13.31** Reembolso voluntario: La devolución del billete solicitada por el pasajero por motivos personales.
- 13.32** Reembolso involuntario del billete: El reembolso emitido al billete de un pasajero debido a la cancelación, retraso, salida del vuelo antes de lo previsto, cambio de ruta o clase o imposibilidad de China Eastern para operar el vuelo original.
- 13.33** Traspaso: Cambio de la compañía aérea operadora especificada en el billete.
- 13.34** Motivos imputables a China Eastern: Incidencias derivadas de la gestión interna de la compañía, incluyendo el mantenimiento, programación de vuelos y asignación de la tripulación, etc.
- 13.35** Motivos no imputables a China Eastern: Incidencias no derivadas de la gestión interna de la compañía, incluyendo factores como las condiciones meteorológicas, emergencias, control del

tráfico aéreo, controles de seguridad, los pasajeros, etc.

- 13.36** Escala: Interrupción del viaje en un lugar determinado entre el lugar de salida y el lugar de destino, planificada de forma intencional por el pasajero al viajar, con el consentimiento previo de China Eastern.
- 13.37** Tránsito o lugar de tránsito. Punto distinto de los puntos de salida y destino donde el que el vuelo tiene prevista una parada durante el trayecto.
- 13.38** Hora límite de facturación: Hora límite estipulada por China Eastern para que los pasajeros realicen la facturación.
- 13.39** No presentación: Cuando un pasajero no embarca en un vuelo al no haber completado los trámites de facturación dentro del tiempo asignado o porque un documento de identidad no cumple con la normativa específica.
- 13.40** Pérdida del vuelo: Cuando un pasajero no embarca en un vuelo después de haber completado con éxito la facturación o el transbordo en una escala.
- 13.41** Embarque incorrecto: Cuando el pasajero embarca en un vuelo distinto al indicado en el billete.
- 13.42** Pérdida de conexión: Situación en la que, en el marco de un contrato de transporte para vuelos con conexión, el pasajero no puede embarcar en el vuelo de conexión reservado en el lugar de conexión debido al retraso o a la cancelación del vuelo anterior.
- 13.43** “X” años: Año, mes y día calculados conforme al calendario gregoriano, a partir del día de nacimiento.
- 13.44** Pasajero menor o menor: Pasajero que ha cumplido 2 años, pero no ha cumplido 12 años en la fecha de inicio del transporte aéreo.
- 13.45** Menor no acompañado: Niño de al menos 5 años, pero menor de 12 años y no va acompañado de un pasajero de al menos 18 años, con plena capacidad civil y capacidad para acompañar al niño en la misma clase de cabina.
- 13.46** Bebé: Pasajero que ha cumplido 14 días de edad, pero no ha cumplido los 2 años en la fecha de inicio del transporte aéreo.
- 13.47** Equipaje: Los objetos que la compañía aérea operadora acepta transportar durante el viaje, incluidos el equipaje facturado y el equipaje no facturado.
- 13.48** Equipaje facturado: Equipaje que el pasajero entrega a China Eastern para su custodia y transporte,

y para el cual se emite el correspondiente certificado de transporte.

- 13.49** Equipaje no facturado: Equipaje cuya custodia corresponde al pasajero.
- 13.50** Franquicia de equipaje: La cantidad de equipaje que un pasajero puede facturar gratuitamente conforme a las normas establecidas por China Eastern.
- 13.51** Resguardo del equipaje: Documento incluido en el billete o utilizado junto con el mismo, que sirve como prueba preliminar de las condiciones del contrato de facturación y transporte del equipaje.
- 13.52** Dispositivos de asistencia para pasajeros con discapacidad: Dispositivos que proporcionan apoyo a los pasajeros con discapacidad auditiva, visual, verbal o motora.
- 13.53** Animales pequeños: Pequeños animales facturados por los pasajeros, limitándose exclusivamente a perros y gatos domésticos.
- 13.54** Fuerza mayor: Una circunstancia objetiva que no puede preverse, evitarse ni superarse, y cuyas consecuencias no pueden impedirse incluso adoptando todas las medidas razonables.
- 13.55** Sobreventa: Supuesto en el que la compañía aérea operadora vende más billetes que el número real de plazas disponibles en un vuelo con el fin de evitar quedarse con plazas vacías.
- 13.56** Voluntario: Pasajero que responde a la solicitud de la compañía aérea operadora, acepta las condiciones de indemnización ofrecida por esta y renuncia a su plaza reservada en un vuelo.
- 13.57** Hora prevista de salida: La hora de salida aprobada por la autoridad gestora de la programación de vuelos.
- 13.58** Hora prevista de llegada: La hora de llegada aprobada por la autoridad gestora de la programación de vuelos.
- 13.59** Salida anticipada del vuelo: Situación en la que la hora real de inicio de la operación de salida de un vuelo es anterior a la hora de salida indicada en el billete.
- 13.60** Retraso en la salida del vuelo: Situación en la que la hora real de salida de un vuelo es más de 15 minutos posterior a la hora de salida programada.
- 13.61** Retraso en la llegada del vuelo: Situación en la que la hora real de estacionamiento de un vuelo es más de 15 minutos posterior a la hora de llegada programada.
- 13.62** Cancelación del vuelo: Suspensión del plan de vuelo debido a un retraso debido a un retraso real o previsto del mismo.

Artículo 14: Entrada en Vigor y Modificación

14.1 Fecha de entrada en vigor

Estas Condiciones entrarán en vigor el 31 de diciembre de 2024 y quedarán derogadas simultáneamente las *Condiciones Generales de Transporte de Pasajeros y Equipaje de China Eastern Airlines Corporation Limited*, formalizadas el 20 de septiembre de 2024.

14.2 Cambios y modificaciones

- 14.2.1 China Eastern podrá modificar estas Condiciones sin previo aviso, conforme a los procedimientos establecidos por la normativa aplicable y/o autoridades competentes, si bien dichas modificaciones no serán de aplicación a los billetes adquiridos antes de la modificación.
- 14.2.2 Ningún agente, empleado o representante de China Eastern está autorizado a modificar o infringir cualesquiera de las disposiciones contenidas en estas Condiciones.