

Reembolsos y cambios voluntarios de billetes nacionales de China Eastern Airlines

Normas detalladas de aplicación

I. Condiciones de aplicación

(I) Las presentes normas se aplican a los billetes nacionales vendidos a partir del 31 de diciembre de 2024 (inclusive) para viajes cuyo inicio sea igualmente a partir del 31 de diciembre de 2024 (inclusive). Los billetes vendidos con anterioridad a esta fecha seguirán rigiéndose por las disposiciones pertinentes de las condiciones de uso originales.

(II) Las presentes normas se aplican a las tarifas correspondientes a las clases F/U/J/C/D/Q/I/W/P/Y/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/G/Z/H de los billetes nacionales emitidos para vuelos de China Eastern Airlines (incluidos los vuelos en código compartido).

(III) Salvo que en el billete se indiquen expresamente otras condiciones restrictivas, se aplicarán las presentes normas.

II. Reserva y emisión de billetes

(I) La reserva y la emisión de billetes se registrarán por el registro de reservas del sistema y por el plazo establecido para la emisión de los billetes.

(II) Los billetes de todas las clases deberán emitirse por el importe efectivamente abonado, y el precio concreto y la categoría tarifaria se determinarán según lo que figure en el sistema de reservas.

(III) Se permite la emisión de billetes abiertos para las clases F/U/J/W/Y. No se permite la emisión de billetes abiertos para las demás clases. Los pasajeros titulares de billetes abiertos

estarán exentos del cargo por cambio en la primera confirmación del asiento dentro del periodo de validez del billete, debiendo abonar únicamente la diferencia de tarifa entre el nuevo vuelo y el billete abierto original al momento de la confirmación del asiento. En caso de realizar un nuevo cambio voluntario tras la primera confirmación del asiento, se aplicará lo dispuesto en el artículo IV de las presentes reglas.

III. Validez del billete

Salvo que el billete disponga lo contrario, si el billete no se ha utilizado en absoluto, tendrá validez para el transporte durante un año contado a partir de las 00:00 horas (inclusive) del día siguiente a la fecha de compra o de reemisión del billete. Si el billete se ha utilizado parcialmente, tendrá validez para el transporte durante un año contado a partir de las 00:00 horas (inclusive) del día siguiente a la fecha del primer viaje.

IV. Cambio voluntario (cambio de compañía aérea, vuelo, fecha, clase o trayecto)

(I) Cálculo del cargo por cambio

1. Cuando el pasajero solicite voluntariamente un cambio de vuelo o de fecha, la hora programada de salida del vuelo se determinará según la última modificación realizada para cada tramo del billete, y el cargo por el cambio se calculará en función de la hora en la que se cancele la reserva en el sistema de reservas. La diferencia de tarifa y el cargo por el cambio que se generen deberán ajustarse al resultado indicado por la instrucción. Si la instrucción TRI no es válida, el cálculo se realizará conforme a la tabla anexa a estas reglas, titulada "Tabla de Condiciones Aplicables a las Tarifas Nacionales de China Eastern Airlines".

2. El importe del cargo por cambio se redondeará siempre al número entero más próximo.

3. Cuando el pasajero solicite un reembolso voluntario del

billete, no se devolverá la tasa de cambio ya cobrada.

(II) Cambio voluntario del vuelo o de la fecha

Si el pasajero cambia voluntariamente el vuelo o la fecha sin modificar la clase, deberá recalcularse la tarifa. En caso de que existan diferencias en la tarifa, los impuestos o el recargo por combustible, estas deberán abonarse, además de pagar la tasa de cambio correspondiente.

(III) Cambio voluntario de clase

1. Ascenso de la clase

(1) Cuando el billete no cambie de vuelo ni de fecha y únicamente se realice un ascenso de clase, se cobrará la diferencia entre el precio del billete original y la tarifa aplicable a la nueva clase. Si la diferencia por el ascenso de clase es igual o inferior a cero yuanes, se considerará como cero yuanes.

(2) Si el cambio afecta al vuelo o a la fecha, se recalculará el precio del billete. En caso de existir diferencias de precio, impuestos, tasas o recargos por combustible, deberán abonarse, y además se aplicará el cargo por servicio de cambio.

(3) Si el billete vuelve a modificarse tras un ascenso de clase, se aplicarán las condiciones tarifarias de la nueva clase.

2. Descenso de clase

(1) Si la tarifa aplicable a la nueva clase es inferior o igual a la de la clase original, podrá gestionarse como un reembolso voluntario con recompra del billete, o bien mediante reemisión del billete; en este último caso no se devolverá la diferencia de precio. Si el cambio afecta al vuelo o a la fecha, se aplicará igualmente el cargo por servicio de cambio. La tarifa del tramo con descenso de clase en el billete reemitido se mantendrá igual a la de la clase original. Las normas sobre cambios, reembolsos y endosos voluntarios se aplicarán conforme a la tarifa correspondiente a la clase descendida.

(2) Si la tarifa aplicable a la nueva clase es superior a la de

la clase original, se gestionará como reembolso voluntario con recompra del billete.

(IV) Cambio voluntario de compañía aérea (endoso)

1. Para los billetes de las clases F/U/J/W/Y, se permite el endoso voluntario tras cobrar la tasa por cambio voluntario (salvo en los billetes en los que figure la mención "No se permite endosar"). Si la tarifa aplicable de la compañía aérea receptora tras el endoso es superior a la de China Eastern Airlines, deberá abonarse la diferencia y se procederá al endoso tras cobrar la tasa por cambio voluntario. Si la tarifa aplicable de la compañía aérea receptora es inferior a la de China Eastern Airlines, no se reembolsará la diferencia y el endoso se realizará igualmente tras cobrar la tasa por cambio voluntario.

2. Los billetes de las clases C/D/Q/I/P/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/G/Z/H no pueden endosarse de manera voluntaria. Si el pasajero solicita un endoso voluntario, deberá abonar la diferencia entre la tarifa con descuento explícito y la tarifa normal publicada de China Eastern Airlines. Además, se cobrará la tasa por cambio voluntario antes de efectuar el endoso.

3. Si existen otros acuerdos de endoso o productos de conexión rápida, se aplicarán las condiciones previstas en dichos acuerdos en lo relativo al endoso voluntario.

V. Reembolso voluntario del billete

(I) Cálculo de la tasa por reembolso del billete

1. Cuando el pasajero solicite el reembolso voluntario del billete, la hora de salida prevista del vuelo se tomará en función de la última fecha y hora modificadas para cada tramo del billete. La tasa por reembolso se calculará según la fecha y hora de cancelación de la reserva en el sistema de reservas. Las normas sobre la tasa por reembolso del billete se detallan en el anexo de estas reglas denominado "Tabla de Condiciones Aplicables a las

Tarifas Nacionales de China Eastern Airlines".

2. Todas las tasas por reembolso del billete se redondearán al número entero más próximo.

3. Cuando el pasajero solicite un reembolso voluntario del billete, no se devolverá la tasa de cambio ya cobrada.

(II) Cálculo del importe a reembolsar

1. Si el billete no se ha utilizado en absoluto, se devolverá el importe restante de la tarifa, los impuestos y las tasas, así como los recargos por combustible, tras deducir la tasa por reembolso del billete. La tasa por cambio ya cobrada no será reembolsable.

2. Si el billete se ha utilizado parcialmente, se devolverá al pasajero el saldo resultante tras deducir la tarifa, los impuestos y las tasas, así como los recargos por combustible correspondientes a los tramos ya utilizados (calculados como si se hubiesen adquirido por separado), además de la tasa por reembolso del billete. La tasa por cambio ya cobrada no será reembolsable.

3. Si la tarifa correspondiente al tramo ya utilizado, calculada como si se hubiera comprado por separado, es igual o superior a la tarifa del trayecto completo, no se reembolsará la tarifa del tramo no utilizado. Únicamente se devolverán los impuestos y tasas reembolsables, así como los recargos por combustible del tramo no utilizado. La tasa por cambio ya cobrada no será reembolsable.

4. En el caso de billetes en los que se indique que no admiten reembolso o que no tienen saldo reembolsable, los impuestos y tasas reembolsables, así como los recargos por combustible, podrán devolverse por separado sin aplicar tasa por reembolso. La tasa por cambio ya cobrada no será reembolsable.

(III) En los productos de conexión en tránsito de la clase H (es decir, billetes cuyo campo de base tarifaria sea HTR,

SUPH03A o SUPH00A), cuando el billete se haya utilizado parcialmente, no se reembolsará la tarifa correspondiente a los tramos no utilizados. Únicamente se podrán devolver los impuestos y tasas reembolsables, así como los recargos por combustible no utilizados.

(IV) En el caso de los billetes de ida y vuelta (RT) con tarifa reducida, si el billete no se ha utilizado en absoluto, se reembolsará el saldo tras deducir de la tarifa abonada la penalización por reembolso correspondiente a la clase del billete. Si el billete se ha utilizado parcialmente, se deducirá de la tarifa abonada la tarifa publicada de ida correspondiente al tramo utilizado; el saldo restante se reembolsará tras deducir la penalización por reembolso aplicable a la clase del tramo no utilizado.

(V) Si se solicita el reembolso del billete después de haber abonado una diferencia de tarifa por ascenso de clase u otras causas, se aplicarán las condiciones tarifarias del billete original y se reembolsará íntegramente la diferencia de tarifa correspondiente a los tramos no utilizados.

VI. Descuentos para pasajeros especiales

(I) Los militares veteranos discapacitados y los policías del pueblo discapacitados en acto de servicio, con el "Certificado de Militar Discapacitado de la República Popular China y el Certificado de Policía Discapacitada de la República Popular China", tienen derecho a billetes al 50% de la tarifa normal de adulto aplicable (F/U/J/W/Y). No se cobrará ningún cargo por gestión en caso de cambio voluntario o reembolso voluntario del billete.

(II) Los niños pagarán el 50% de la tarifa normal de adulto aplicable (F/U/J/W/Y). En caso de solicitar el cambio voluntario o el reembolso voluntario del billete, se aplicarán las normas del billete de adulto correspondientes a las clases F/U/J/W/Y.

(III) Los bebés pagarán el 10% de la tarifa normal de adulto aplicable (F/U/J/W/Y) y China Eastern Airlines no les asignará asiento. Si el bebé necesita ocupar un asiento individual, deberá adquirir el billete a la tarifa de niño. Cada pasajero adulto mayor de 18 años puede llevar como máximo a dos bebés. Si viaja con más de un bebé, los adicionales deberán adquirir billete a la tarifa de niño y China Eastern Airlines les proporcionará asiento. En el caso de billetes de bebé sin derecho a asiento, no se aplicará cargo alguno por cambio o reembolso voluntario.

(IV) Los pasajeros que adquieran billetes con tarifas especiales distintas de las indicadas en los apartados (I), (II) y (III) anteriores —incluidos militares revolucionarios con discapacidad, agentes de policía del pueblo con discapacidad en acto de servicio, niños y bebés— deberán atenerse a las normas tarifarias de dichas tarifas especiales o a las disposiciones de China Eastern Airlines.

VII. Disposiciones relativas al grupo

Los pasajeros que hayan adquirido billetes de grupo deberán ponerse en contacto con el canal de emisión para informarse sobre las normas de reembolso y cambio.

VIII. Otras disposiciones

(I) Los tramos del billete deberán utilizarse en el orden previsto. En caso de no utilizarse en dicho orden, los vuelos de China Eastern Airlines se regirán por lo dispuesto en las "Condiciones de Transporte de Pasajeros y Equipaje de China Eastern Airlines Corporation Limited".

(II) Estas reglas se considerarán parte integrante de las "Condiciones de Transporte de Pasajeros y Equipaje de China Eastern Airlines Corporation Limited" y, en los casos en que proceda, prevalecerán sobre ellas. En lo relativo a los aspectos no contemplados en estas reglas, así como a los cambios,

endosos y reembolsos involuntarios de billetes en situaciones especiales, los vuelos de China Eastern Airlines se regirán por lo dispuesto en las "Condiciones de Transporte de Pasajeros y Equipaje de China Eastern Airlines Corporation Limited" y por los avisos y anuncios pertinentes publicados en su página web oficial.

(III) Las unidades de venta deberán respetar estrictamente el principio de correspondencia entre el precio y la clase.

(IV) Las unidades de venta deberán regular sus operaciones de venta de billetes y, antes de emitirlos, deberán explicar detalladamente a los pasajeros las condiciones de uso de dichos billetes con tarifa reducida, para proceder después a su expedición cumpliendo estrictamente las disposiciones aplicables.

(V) Se permite el uso mixto de distintas subclases en los vuelos de ida y vuelta o en vuelos de conexión, y las condiciones de uso se aplicarán conforme a la clase correspondiente.

Anexo:

Tabla de condiciones aplicables a las tarifas nacionales de China Eastern Airlines

Clase	OPEN	Voluntario Endoso	Cambio voluntario					Reembolso voluntario del billete				
			Más de 30 días antes de la hora de salida programada del vuelo	De 30 días (inclusive) a 7 días antes de la hora de salida programada del vuelo	De 7 días (inclusive) a 48 horas antes de la hora de salida programada del vuelo	De 48 horas (inclusive) a 4 horas antes de la hora de salida programada del vuelo	Desde 4 horas (inclusive) antes de la hora de salida programada del vuelo hasta después de la salida del vuelo	Más de 30 días antes de la hora de salida programada del vuelo	De 30 días (inclusive) a 7 días antes de la hora de salida programada del vuelo	De 7 días (inclusive) a 48 horas antes de la hora de salida programada del vuelo	De 48 horas (inclusive) a 4 horas antes de la hora de salida programada del vuelo	Desde 4 horas (inclusive) antes de la hora de salida programada del vuelo hasta después de la salida del vuelo
F	Permitido	Permitido	Gratis	Gratis	Gratis	5%	5%	Gratis	Gratis	5%	5%	10%
U			Gratis	Gratis	Gratis	5%	5%	Gratis	Gratis	5%	5%	10%
J	Permitido	Permitido	Gratis	Gratis	Gratis	5%	5%	Gratis	Gratis	5%	5%	10%

	o	o	s									
C	No permitted o	No permitted o	Grati s	Gratis	10%	10%	15%	Gratis	5%	10%	15%	20%
D			Grati s	Gratis	10%	10%	15%	Gratis	5%	10%	15%	20%
Q			Grati s	Gratis	10%	10%	15%	Gratis	5%	10%	15%	20%
I			Grati s	Gratis	10%	10%	15%	Gratis	5%	10%	15%	20%
W	Permitted o	Permitted o	Grati s	Gratis	5%	5%	10%	Gratis	Gratis	5%	10%	15%
P	No permitted o	No permitted o	Grati s	Gratis	10%	15%	20%	Gratis	10%	15%	25%	30%
Y	Permitted o	Permitted o	Grati s	Gratis	5%	5%	10%	Gratis	Gratis	5%	10%	15%
B	No permitted	No permitted	Grati s	Gratis	5%	5%	10%	Gratis	Gratis	5%	10%	15%

M	o	o	Gratis	Gratis	10%	15%	20%	Gratis	10%	15%	25%	30%
E			Gratis	Gratis	10%	15%	20%	Gratis	10%	15%	25%	30%
K			Gratis	Gratis	15%	25%	35%	Gratis	10%	20%	35%	45%
L			Gratis	Gratis	15%	25%	35%	Gratis	10%	20%	35%	45%
N			Gratis	Gratis	15%	25%	35%	Gratis	10%	20%	35%	45%
R			Gratis	5%	20%	45%	55%	Gratis	20%	30%	65%	70%
S			Gratis	5%	20%	45%	55%	Gratis	20%	30%	65%	70%
V			Gratis	5%	30%	50%	60%	Gratis	20%	40%	70%	75%
T			Gratis	5%	30%	50%	60%	Gratis	20%	40%	70%	75%

G	Gratis	5%	30%	50%	60%	Gratis	20%	40%	70%	75%
Z	Gratis	5%	30%	50%	60%	Gratis	20%	40%	70%	75%
H	Gratis	5%	30%	50%	60%	Gratis	20%	40%	70%	75%

Notas:

1. Esta tabla de condiciones se aplica a los billetes nacionales vendidos a partir del 31 de diciembre de 2024 (inclusive) para viajes que comiencen en esa misma fecha o posteriormente.
2. Salvo que en el billete se indiquen de forma expresa otras restricciones, se aplicarán estas reglas.
3. "30 días antes de la hora de salida programada del vuelo" equivale a 30×24 horas, es decir, 720 horas. "7 días antes de la hora de salida programada del vuelo" equivale a 7×24 horas, es decir, 168 horas. Las referencias "30 días antes de la hora de salida programada del vuelo", "7 días antes de la hora de salida programada del vuelo", "48 horas antes de la hora de salida programada del vuelo" y "4 horas antes de la hora de salida programada del vuelo" se calculan con precisión de minutos. Por ejemplo, para un vuelo con salida programada a las 12:10 del 8 de febrero de 2025, el momento correspondiente a "30 días antes de la hora de salida programada del vuelo" será el 9 de enero de 2025 a las 12:10; el correspondiente a "7 días antes de la hora de salida programada del vuelo" será el 1 de febrero de 2025 a las 12:10; el correspondiente a "48 horas antes de la hora de salida

programada del vuelo" será el 6 de febrero de 2025 a las 12:10; y el correspondiente a "4 horas antes de la hora de salida programada del vuelo" será el 8 de febrero de 2025 a las 08:10.