

REEMBOLSOS Y CAMBIOS VOLUNTARIOS DE BILLETES NACIONALES DE CHINA EASTERN

AIRLINES

NORMAS DE APLICACIÓN

I. Ámbito de aplicación

1. Las presentes normas se aplican a los billetes nacionales vendidos a partir del 20 de enero de 2026 (inclusive), para viajes cuyo inicio sea igualmente a partir del 20 de enero de 2026 (inclusive). Los billetes vendidos con anterioridad a esta fecha se registrarán por las condiciones de uso originales.
2. 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).
3. Salvo que en el billete se indiquen expresamente otras condiciones restrictivas, se aplicarán las presentes normas.

II. Reserva y emisión de billetes

1. La reserva y la emisión de billetes se registrarán por el registro de reservas y por los plazos de emisión de billetes del sistema de reservas.
2. Se deben proporcionar las tarifas reales para cada clase de cabina, con el precio y la categoría sujetos al sistema de reservas.
3. 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 se especifique lo contrario, los billetes sin utilizar siguen siendo válidos durante un año contado a partir de las 00:00 horas del día siguiente a la fecha de compra o de reemisión del billete. Si el billete se ha utilizado parcialmente, será válido durante un año a partir de las 00:00 horas del día siguiente al inicio del primer tramo del viaje.

IV. Cambios voluntarios (cambio de compañía aérea, vuelo, fecha o clase)

(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 la tasa tras el cambio se calculan de acuerdo con las instrucciones de *Ticket Reissue Instruction* (TRI) para cambios automáticos nacionales. 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, éstos deberán abonarse, además de pagar la tasa de cambio correspondiente.

(III) Cambio voluntario de clase

1. Ascenso de 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, se considerará como cero
 - (2) Si el cambio afecta al vuelo o a la fecha, se recalculará la tarifa y se deberá pagar cualquier diferencia en la tarifa, los impuestos, las tasas o los recargos por combustible, además de cobrar una tasa por 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) Los pasajeros pueden solicitar voluntariamente el reembolso y volver a comprar el billete, si la tarifa de la nueva clase es inferior o igual a la de la clase original, el billete también se puede cambiar sin reembolso por la diferencia de tarifa y se cobrará una tasa por cambio cuando se modifique el vuelo o la fecha. La tarifa del segmento con

clase inferior en el billete cambiado seguirá siendo la misma que la de la clase original. Las normas para el cambio voluntario, el reembolso o el endoso se aplican de acuerdo con las normas que siguen a la reducción de clase.

- (2) Si la tarifa aplicable a la nueva clase es superior a la de la clase original, se reembolsará voluntariamente el billete y se comprará uno nuevo.

(IV) Cambio voluntario de compañía aérea (traspaso)

- (1) Para los billetes de las clases F/U/J/W/Y, se permite el traspaso voluntario tras cobrar la tasa por cambio voluntario (salvo en los billetes en los que figure la mención “No se permite el traspaso”). Si la tarifa aplicable de la compañía aérea receptora tras el traspaso es superior a la de China Eastern Airlines, deberá abonarse la diferencia y se procederá al traspaso 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 traspaso 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 traspasarse de manera voluntaria. Si el pasajero solicita un traspaso voluntario, deberá abonar la diferencia entre la tarifa con descuento y la tarifa normal de China Eastern Airlines. Además, se cobrará la tasa por cambio voluntario antes de efectuar el traspaso.
- (3) Si existen otros acuerdos de traspaso o productos de conexión rápida, se aplicarán las condiciones previstas en dichos acuerdos en lo relativo al endoso voluntario.

V. Reembolsos voluntarios

(I) Cálculo de la tasa por reembolso

1. Cuando el pasajero solicite la cancelación voluntaria 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 relativas a las tasas 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. Las tasas por reembolso de billetes se redondearán al número entero más próximo.
3. Para los reembolsos voluntarios, 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, una vez se haya deducido la tasa por reembolso del billete. Las tasas por cambio ya cobradas no serán reembolsables.

2. Si el billete se ha utilizado parcialmente, se devolverá el saldo resultante tras deducir la tarifa, los impuestos y las tasas, así como los recargos por combustible correspondientes a los tramos ya utilizados. Las tasas por cambio ya cobradas no serán reembolsables.
 3. Si la tarifa correspondiente a los tramos ya utilizados comprados por separado es igual o superior a la tarifa del trayecto completo, no se reembolsará la tarifa de los tramos no utilizados. Únicamente se devolverán los impuestos y tasas reembolsables, así como los recargos por combustible de los tramos no utilizados. Las tasas por cambio ya cobradas no serán reembolsables.
 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 ninguna tasa por reembolso. Las tasas por cambio ya cobradas no serán reembolsables.
- (III) La tarifa de los tramos no utilizados de los productos de tránsito directo de clase H (es decir, billetes con HTR, SUPH03A, SUPH00A en la columna de tarifas) no es reembolsable, aunque se pueden reembolsar los impuestos y los recargos por combustible.
- (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 tasa por reembolso correspondiente a la clase del billete. Si el billete se ha utilizado parcialmente, se deducirá de la tarifa abonada la tarifa de ida correspondiente a la clase del tramo utilizado y el saldo restante se reembolsará una vez se haya descontado la tasa por reembolso aplicable al tramo no utilizado.
- (V) Si se solicita el reembolso del billete después de haber abonado la 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 al tramo no utilizado.
- (VI) Las modificaciones de trayecto realizadas de forma voluntaria por el pasajero se considerarán y procesarán como reembolso voluntario del billete.

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), cuyo importe resultante se redondeará a la decena más próxima. 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) , y el importe resultante se redondeará a la decena más próxima. En caso de solicitar el cambio voluntario o el reembolso voluntario del billete, se aplicarán las normas aplicables a los billetes 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) ; el importe resultante se redondeará a la decena más próxima y China Eastern Airlines no les asignará asiento. Si el bebé necesita ocupar un asiento individual, deberá adquirir un billete a la tarifa de niño. Cada pasajero adulto mayor de 18 años puede llevar como máximo a dos bebés. Cuando un adulto viaje acompañado de más de un bebé, se aplicará la tarifa infantil a cada bebé adicional, y China Eastern Airlines proporcionará un asiento correspondiente. No se aplicará ningún cargo por cambios voluntarios o reembolsos de billetes para bebés que no ocupen asiento.
- (IV) Los militares revolucionarios discapacitados, los oficiales de policía discapacitados en el cumplimiento de su deber, así como los niños e infantes que adquieran billetes con tarifas especiales distintas de las mencionadas en los apartados (I), (II) y (III) anteriores, estarán sujetos a las normas aplicables a dichas tarifas especiales o a las disposiciones de China Eastern Airlines.

VII. Disposiciones relativas a billetes para grupos

Los pasajeros que hayan adquirido billetes de grupo deberán ponerse en contacto con el canal de emisión de billetes 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) Los puntos de venta deberán respetar estrictamente el principio de correspondencia entre el precio y la clase.
- (IV) Los puntos 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	OPE N	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%
C	No permitido	No permitido	Gratis	Gratis	10%	10%	15%	Gratis	5%	10%	15%	20%
D			Gratis	Gratis	10%	10%	15%	Gratis	5%	10%	15%	20%
Q			Gratis	Gratis	10%	10%	15%	Gratis	5%	10%	15%	20%
I			Gratis	Gratis	10%	10%	15%	Gratis	5%	10%	15%	20%
W	Permitido	Permitido	Gratis	Gratis	5%	5%	10%	Gratis	Gratis	5%	10%	15%
P	No permitido	No permitido	Gratis	Gratis	10%	15%	20%	Gratis	10%	15%	25%	30%
Y	Permitido	Permitido	Gratis	Gratis	5%	5%	10%	Gratis	Gratis	5%	10%	15%

B	No permitido	No permitido	Gratis	Gratis	5%	5%	10%	Gratis	Gratis	5%	10%	15%
M			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 20 de enero de 2026 (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 marzo de 2026, el momento correspondiente a "30 días antes de la hora de salida programada del vuelo" será el 6 de febrero de 2026 a las 12:10; el correspondiente a "7 días antes de la hora de salida programada del vuelo" será el 1 de marzo de 2026 a las 12:10; el correspondiente a "48 horas antes de la hora de salida programada del vuelo" será el 6 de marzo de 2026 a las 12:10; y el correspondiente a "4 horas antes de la hora de salida programada del vuelo" será el 8 de marzo de 2026 a las 08:10.

