

REEMBOLSOS Y CAMBIOS VOLUNTARIOS DE BILLETES INTERNACIONALES DE CHINA EASTERN

AIRLINES

NORMAS DE APLICACIÓN

I. Ámbito de aplicación

1. Estas normas se aplican a los billetes internacionales de China Eastern Airlines y entran en vigor el 20 de enero de 2026.
2. Las normas de reembolso y cambio de los billetes especiales se regirán por las disposiciones aplicables a dichos productos y por cualquier normativa imperativa aplicable al lugar donde se desarrollen los servicios. Cuando las normas de reembolso y cambio de los billetes especiales difieran de las presentes normas, prevalecerán las disposiciones aplicables a dichos productos.
3. Estas normas se consideran parte integrante de las *“Condiciones de Transporte de Pasajeros y Equipaje de China Eastern Airlines Corporation Limited”*.

II. Disposiciones generales

1. Los cargos por cambio y reembolso de los billetes internacionales se calcularán en función del momento en que se tramite la solicitud correspondiente. Si existen disposiciones especiales, se aplicarán dichas disposiciones específicas.
2. En ausencia de disposiciones especiales y/o normativa imperativa aplicable, prevalecerán estas normas. Para los aspectos no previstos en estas normas, se aplicarán las *“Condiciones de Transporte de Pasajeros y Equipaje de China Eastern Airlines Corporation Limited”*, así como las disposiciones pertinentes recogidas en los avisos y anuncios publicados en su página web oficial.

III. Reembolsos voluntarios

1. Cuando se cumplan las condiciones para el reembolso voluntario del billete, el importe a reembolsar constará de dos partes. Una parte corresponde a la tarifa y al recargo por combustible a reembolsar, y la otra a los impuestos y tasas gubernamentales recaudados que deban devolverse. Ambas partes se calcularán por separado en el momento de efectuar el reembolso del billete.
 - 1.1. $\text{Tarifa y recargo por combustible a reembolsar} = \text{Tarifa y recargo por combustible pagados} - \text{Tarifa y recargo por combustible recalculados para los tramos utilizados} -$

Tarifa y recargo por combustible no reembolsables – Cargo por gestión del reembolso.

- 1.2. Impuestos y tasas gubernamentales recaudados a reembolsar = Impuestos y tasas gubernamentales pagados – Impuestos y tasas recalculados para los tramos utilizados – Impuestos y tasas no reembolsables según la normativa gubernamental.
2. Cuando la tarifa no sea reembolsable, tampoco se reembolsará el recargo por combustible.
3. Cuando el total de la tarifa y del recargo por combustible a reembolsar sea cero o negativo, el pasajero no tendrá que abonar diferencia alguna. China Eastern Airlines reembolsará los impuestos y tasas gubernamentales correspondientes a los tramos no utilizados (excepto aquellos que, conforme a la normativa aplicable, no sean reembolsables), mientras que el recargo por combustible de los tramos no utilizados no será reembolsado.
4. En algunos billetes con tarifas especiales, el recargo por combustible no será reembolsable, aplicándose en estos casos las normas específicas de transporte correspondientes a dicha tarifa.
5. Cuando en el billete existan varios cargos por servicio de reembolso, se cobrará únicamente el de mayor importe, independientemente de si el tramo correspondiente ha sido utilizado o no.
6. Para los billetes que hayan sido cambiados voluntariamente antes de solicitar el reembolso, el cargo por servicio de cambio ya cobrado no será reembolsado.
7. Los billetes para bebés que no ocupan asiento están exentos del cargo por servicio de reembolso.
8. En los billetes internacionales con varios tramos, si se solicita el reembolso tras haberse utilizado alguno de ellos, será necesario recalcular y deducir la tarifa, el recargo por combustible y los impuestos y tasas gubernamentales correspondientes a los tramos utilizados. Debido a la complejidad y especificidad de las tarifas internacionales, las tarifas, los recargos por combustible y los impuestos y tasas gubernamentales para la misma clase de venta y el mismo tramo pueden variar en función de las diferentes combinaciones. Los importes correspondientes a los tramos ya utilizados del billete estarán sujetos al resultado final del cálculo de la compañía.

Aviso: si se ha utilizado el vuelo de ida de un billete de ida y vuelta, el importe total de la parte utilizada de la tarifa, el recargo por combustible y los impuestos gubernamentales puede superar la

mitad del importe total de la tarifa, el recargo por combustible y los impuestos gubernamentales ya pagados.

IV. Cambio voluntario

1. Para los billetes no utilizados, la tarifa del viaje completo se recalculará tomando la fecha del cambio como la fecha de venta; para los billetes ya utilizados, la tarifa del viaje completo se recalculará tomando la fecha de emisión original del billete como la fecha de emisión.
2. Todas las tarifas pagadas, los recargos por combustible y los impuestos gubernamentales se recalculan al cambiar un billete, incluso al reservar un asiento para un tramo abierto.
 - 2.1. Si la tarifa del billete después de un cambio es superior a la del billete original, se cobrará la diferencia entre ambas y, además, la tasa por cambio según las normas tarifarias del billete original.
 - 2.2. Si la tarifa del billete tras el cambio es inferior a la del billete original:
 - 2.2.1. Los pasajeros pueden solicitar un reembolso voluntario y comprar un nuevo billete al cambiar a la misma clase de cabina dentro de la misma cabina física, o solicitar el cambio a una tarifa de menor valor y la reemisión de billete, en cuyo caso no se reembolsa la diferencia. La tasa de cambio se calculará conforme a las normas del billete original. Una vez modificado el billete, la nueva tarifa se utilizará para calcular cualquier cambio o reembolso posterior.
 - 2.2.2. Al cambiar a una clase distinta dentro de la misma cabina física, será necesario solicitar el reembolso voluntario y adquirir un nuevo billete.
 - 2.2.3. Al cambiar a una cabina física diferente (incluidos los cambios de cabina, como de primera clase a clase ejecutiva premium, clase ejecutiva, clase económica premium o clase económica; o de clase económica a clase económica premium, clase ejecutiva o clase ejecutiva premium) será necesario solicitar el reembolso voluntario y adquirir un nuevo billete.
 - 2.2.4. En los supuestos indicados en 2.2.2 y 2.2.3, si no es posible solicitar el reembolso voluntario, se podrá optar por cambiar a otra clase cuya nueva tarifa sea igual o superior a la tarifa original.
3. Se cobra una tasa por cada cambio. Si el cambio requiere el recálculo de varios tramos de vuelo con tasas diferentes, se aplicará la tasa de cambio más alta de la categoría tarifaria o

del tramo de vuelo que haya cambiado dentro del grupo de cálculo, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa aplicable.

4. No se cobra tasa de cambio por los billetes de bebés que no ocupen asiento.
5. Los recargos por combustible, los impuestos gubernamentales y las tasas cobradas además de la tarifa se calculan en función del itinerario real. Si el recargo por combustible y los impuestos gubernamentales del nuevo billete son inferiores a los del billete original, la diferencia podrá utilizarse para compensar la diferencia de tarifa y la tasa de cambio.