

Reembolso y cambio voluntarios de billetes nacionales de Shanghai 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) Estas reglas se aplican a los costos de transporte de 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 de los vuelos de Shanghai Airlines (incluidos los vuelos de 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 un pasajero cambie voluntariamente su vuelo o fecha, la hora de salida programada se tomará según la última modificación de la hora de salida de cada tramo en el billete, y el cargo por gestión de cambio se calculará conforme a la hora de cancelación de 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 adjunta a estas reglas, titulada "Tabla de Condiciones Aplicables a las Tarifas Nacionales de Shanghai Airlines".

2. Todos los cargos por servicio de cambio se redondean al número entero más cercano.

3. Cuando un pasajero solicite un reembolso voluntario del billete, no se reembolsará el cargo por servicio de cambio cobrado.

(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) Si no se modifica ni el billete ni la fecha, y solo se produce un ascenso de clase, se cobrará la diferencia entre la tarifa original y la tarifa correspondiente 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 incluye modificación del vuelo o la fecha, será necesario recalcular la tarifa. En caso de existir diferencias en la tarifa, los impuestos o los recargos por combustible, estas deberán abonarse y se aplicará igualmente el cargo por gestión de cambio.

(3) Si se realiza un nuevo cambio en un billete tras el ascenso de clase, se aplicarán las normas tarifarias correspondientes a 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 a érea (endoso)

1. Para los billetes con tarifa F/U/J/W/Y, se permite el endoso voluntario una vez aplicado el cargo por gestión de cambio conforme a las normas de cambio voluntario (excepto en los billetes marcados con la indicación «No se permite endosar»). Si la tarifa aplicable del transportista tras el endoso es superior a la del billete original de Shanghai Airlines, deberá abonarse la diferencia y el endoso se realizará aplicando igualmente el cargo por gestión de cambio según dichas normas. Si la tarifa aplicable del transportista tras el endoso es inferior a la del billete original de Shanghai Airlines, no se reembolsará la diferencia y el endoso se efectuará igualmente aplicando el cargo por gestión de cambio.

2. Para los billetes con tarifa de las clases C/D/Q/I/P/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/G/Z/H no se permite el endoso voluntario. Si el pasajero solicita un endoso voluntario, deberá abonar la diferencia entre la tarifa con descuento aplicado y la tarifa normal publicada de Shanghai Airlines, y se aplicará además el cargo por gestión de cambio antes de autorizar 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 de su billete, la hora de salida programada del vuelo se tomará según la última fecha y hora modificadas de cada tramo del billete, y el cargo por gestión del reembolso se calculará conforme a la fecha y hora de cancelación de la reserva en el sistema de reservas. Las

normas para el cálculo de este cargo se detallan en la tabla adjunta de estas reglas denominada "Tabla de Condiciones Aplicables a las Tarifas Nacionales de Shanghai Airlines".

2. Todos los cargos por gestión del reembolso se redondearán al número entero más próximo.

3. Cuando un pasajero solicite un reembolso voluntario del billete, no se reembolsará el cargo por servicio de cambio cobrado.

(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) Tras el uso parcial de los billetes de transbordo de clase

H (es decir, aquellos cuya base tarifaria sea HTR, SUPH03A o SUPH00A), no se reembolsará el importe correspondiente a los tramos no utilizados, pudiéndose reembolsar únicamente los impuestos, tasas y recargos por combustible no utilizados.

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

(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 pueden adquirir billetes al 10 % de la tarifa

normal de adulto aplicable (F/U/J/W/Y), y Shanghai 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 un máximo de dos bebés. Si viaja con más de un bebé el segundo y los siguientes deberán viajar con billete de niño, y Shanghai Airlines les asignará asiento. En el caso de billetes de bebé sin derecho a asiento, no se aplicará cargo alguno por cambio o reembolso voluntario.

(IV) Los militares revolucionarios con discapacidad, los agentes de policía del pueblo con discapacidad en acto de servicio, así como los niños y los bebés que adquieran billetes con tarifas especiales distintas a las mencionadas en los apartados (I), (II) y (III) anteriores, deberán regirse por las normas de dichas tarifas especiales o por las disposiciones de Shanghai 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 hacerlo, los vuelos de Shanghai Airlines se regirán por lo dispuesto en las "Condiciones de Transporte de Pasajeros y Equipaje de Shanghai Airlines Corporation Limited".

(II) Estas normas se consideran parte integrante de las "Condiciones de Transporte de Pasajeros y Equipaje de Shanghai Airlines Corporation Limited" y, en caso de conflicto, prevalecerán sobre dichas condiciones. Para los asuntos no contemplados en estas normas, así como para los cambios, endosos y reembolsos involuntarios de billetes de pasajeros en circunstancias especiales, los vuelos de Shanghai Airlines se regirán por las "Condiciones de Transporte de Pasajeros y

Equipaje de Shanghai Airlines Corporation Limited" y por las disposiciones aplicables de los avisos y comunicados oficiales publicados en la página web.

(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 Shanghai Airlines

Clase	OPEN	Voluntario o 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	No	Gratis	Gratis	10%	10%	15%	Gratis	5%	10%	15%	20%
D	permitido	permitido	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 aplicables se aplica a los billetes nacionales vendidos a partir del 31 de diciembre de 2024 (inclusive) para viajes que comiencen a partir de dicha fecha.

2. Salvo que los billetes indiquen claramente otras restricciones, se aplicarán estas reglas.

3. Los "30 días antes de la hora de salida programada del vuelo" equivalen 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.