

Remboursements et modifications volontaires des billets domestiques de China Eastern Airlines Règles d'application

I. Conditions d'application

(I) Les présentes règles s'appliquent aux billets domestiques vendus à partir du 31 décembre 2024 (inclus) pour des voyages débutant à partir de cette même date. Les billets vendus avant cette date sont soumis aux conditions d'utilisation initiales en vigueur.

(II) Les présentes règles s'appliquent aux billets domestiques des vols opérés par China Eastern Airlines (y compris les vols en partage de code) pour les classes tarifaires F/U/J/C/D/Q/I/W/P/Y/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/G/Z/H.

(III) Sauf si des conditions spécifiques sont mentionnées sur le billet, toutes les dispositions de cette règle s'appliquent.

II. Réservation et émission des billets

(I) La réservation et l'émission des billets se font conformément aux enregistrements dans le système de réservation et aux délais d'émission indiqués.

(II) Le prix réel payé est appliqué pour toutes les classes, et le prix exact ainsi que la catégorie tarifaire sont ceux affichés dans le système de réservation.

(III) Les billets à date ouverte (sans date précise) sont autorisés uniquement pour les classes F/U/J/W/Y. Les autres classes ne permettent pas l'émission de billets à date ouverte. Les passagers détenteurs de billets à date ouverte peuvent confirmer une réservation pour la première fois sans frais de modification, mais doivent payer la différence entre le tarif du vol confirmé et

le tarif initial. Pour toute modification volontaire ultérieure, les dispositions de la section IV s'appliquent.

III. Durée de validité du billet

Sauf indication contraire sur le billet : si le billet n'a pas été utilisé, sa durée de validité commence à 00h00 (inclus) du jour suivant la date d'achat ou de réémission et est valable pendant un an. Si le billet a été partiellement utilisé, sa durée de validité commence à 00h00 (inclus) du jour suivant la date du premier voyage et est valable pendant un an.

IV. Modification volontaire (transporteur/vol/date/classe/itinéraire)

(I) Calcul des frais de modification

1. Lorsqu'un passager modifie volontairement son vol ou ses dates, l'heure de départ indiquée sur le billet pour chaque segment modifié sera prise comme référence pour déterminer les frais de modification. Ces frais sont calculés selon l'annulation de réservation dans le système. Les frais de modification et toute différence tarifaire doivent être confirmés via la réservation TRI de modification automatique des billets domestiques. Si la réservation TRI n'est pas valide, les commissions seront calculées conformément à l'annexe « Tableau des conditions d'application des tarifs domestiques de China Eastern Airlines ».

2. Les frais de modification sont arrondis à l'unité inférieure.

3. En cas de remboursement volontaire, les frais de modification déjà perçus ne sont pas remboursables.

(II) Modification volontaire du vol ou des dates

Lorsqu'un passager modifie volontairement son vol ou ses dates sans changer de classe, le tarif doit être recalculé. Toute différence de tarif, taxe ou supplément carburant doit être payée, en plus des frais de modification applicables.

(III) Modification volontaire de classe de réservation

1. Surclassement

(1) Si ni le vol ni les dates ne sont modifiés, mais que le passager demande un surclassement, la différence de tarif sera facturée en fonction de l'écart entre le prix initial indiqué sur le billet et le tarif applicable à la nouvelle classe. Si cette différence de surclassement est inférieure ou égale à zéro, elle sera systématiquement considérée comme nulle.

(2) Si le changement implique une modification de vol ou de date, le tarif sera recalculé et toute différence de tarif, taxe ou supplément carburant devra être payée, en plus des frais de modification applicables.

(3) Pour toute modification ultérieure d'un billet surclassé, les règles tarifaires de la nouvelle classe s'appliqueront.

2. Déclassement

(1) Si le tarif applicable pour la nouvelle classe est inférieur ou égal à celui de la classe d'origine, le billet peut être traité comme un remboursement volontaire suivi d'un nouvel achat. Il peut également être échangé, mais la différence de prix ne sera pas remboursée. Si le changement concerne également le vol ou la date, des frais de modification seront appliqués. Après échange, le prix du segment reclassé sur le billet reste identique au prix d'origine. Les règles relatives aux modifications volontaires, remboursements et transferts sont appliquées conformément aux conditions tarifaires de la nouvelle classe.

(2) Si le tarif applicable pour la nouvelle classe est supérieur à celui de la classe d'origine, le billet sera remboursé volontairement et un nouveau billet devra être acheté.

(IV) Modification volontaire du transporteur (transfert)

1. Pour les billets des classes F/U/J/W/Y, un transfert volontaire est autorisé après le paiement des frais de modification conformément aux règles de modification volontaire (à l'exception des billets portant la mention « non transférable »). Si le tarif applicable du transporteur après transfert est supérieur au

tarif original de China Eastern Airlines, la différence doit être payée, en plus des frais de modification. Si le tarif applicable est inférieur, la différence ne sera pas remboursée et des frais de modification seront facturés conformément aux dispositions des modifications volontaires avant transfert.

2. Pour les billets des classes C/D/Q/I/P/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/G/Z/H, le transfert volontaire n'est pas autorisé. Si un passager demande un transfert volontaire, la différence entre le tarif réduit payé et le tarif public normal de China Eastern Airlines doit être payée, en plus des frais de modification.

3. Si des accords de transfert spécifiques ou des produits Ligne Express existent, ces derniers s'appliquent.

V. Remboursement volontaire

(I) Calcul des frais de remboursement

1. Lorsqu'un passager demande un remboursement volontaire, la date et l'heure du dernier changement figurant sur le billet sont prises comme référence. Les frais de remboursement sont calculés en fonction de l'heure d'annulation dans le système de réservation. Les standards des frais de remboursement sont précisés dans l'annexe « Tableau des conditions d'application des tarifs domestiques de China Eastern Airlines ».

2. Les frais de remboursement sont arrondis à l'unité inférieure.

3. En cas de remboursement volontaire, les frais de modification déjà perçus ne sont pas remboursables.

(II) Calcul du montant du remboursement

1. Si le billet n'a pas été utilisé, le prix du billet restant, les taxes et le supplément carburant seront remboursés après déduction des frais de remboursement. Les frais de modification déjà perçus ne sont pas remboursables.

2. Si le billet a été partiellement utilisé, le montant

correspondant au prix du segment utilisé, les taxes et le supplément carburant ainsi que les frais de remboursement seront déduits. Le solde sera remboursé au passager. Les frais de modification déjà perçus ne sont pas remboursables.

3. Si le prix du segment utilisé est supérieur ou égal au prix total du billet, le prix des segments non utilisés ne sera pas remboursé. Les taxes et le supplément carburant pour les segments non utilisés seront remboursés. Les frais de modification déjà perçus ne sont pas remboursables.

4. Pour les billets marqués comme non remboursable ou sans solde à rembourser, seules les taxes et le supplément carburant peuvent être remboursés sans frais de remboursement. Les frais de modification déjà perçus ne sont pas remboursables.

(III) Le tarif des segments non utilisés des produits de transit de classe H (c'est-à-dire les billets avec HTR, SUPH03A, SUPH00A dans la colonne tarifaire) n'est pas remboursable, mais les taxes et suppléments carburant non utilisés seront remboursés.

(IV) Pour les billets à tarif réduit aller-retour (RT), si le billet n'a pas été utilisé, le montant sera remboursé après déduction des frais de remboursement. Si le billet a été partiellement utilisé, le prix du segment utilisé sera déduit du prix payé, puis les frais de remboursement pour le segment non utilisé seront également déduits avant remboursement.

(V) En cas de surclassement ou de paiement de la différence pour toute autre raison, si un remboursement est demandé, les règles tarifaires du billet initial s'appliquent. La différence de prix pour les segments non utilisés sera intégralement remboursée.

VI. Réductions pour les passagers spéciaux

(I) Les anciens combattants handicapés et les policiers blessés en service bénéficient d'une réduction de 50 % sur le tarif adulte applicable (F/U/J/W/Y) sur présentation de la « Certificat de militaire handicapé de la République populaire de Chine » ou

de la « Certificat de policier handicapé de la République populaire de Chine ». Lors de modifications ou de remboursements volontaires des billets, aucuns frais de modification ou de remboursement ne seront facturés.

(II) Les enfants bénéficient d'une réduction de 50 % sur le tarif adulte applicable (F/U/J/W/Y). Pour les modifications ou remboursements volontaires, les règles relatives aux billets adultes des classes F/U/J/W/Y s'appliquent.

(III) Les bébés bénéficient d'un tarif à 10 % du tarif adulte applicable (F/U/J/W/Y) sans siège attribué par China Eastern Airlines. Si un siège est requis pour un bébé, le billet doit être acheté au tarif enfant. Chaque passager adulte âgé de 18 ans ou plus peut accompagner jusqu'à deux bébés. Si plus d'un bébé est accompagné, le surplus doit être acheté au tarif enfant avec siège attribué par China Eastern Airlines. Les billets pour bébés sans siège attribué sont exonérés des frais de modification ou de remboursement volontaire.

(IV) Les anciens combattants handicapés, les policiers blessés en service, les enfants et les bébés qui achètent des billets à des tarifs spéciaux autres que ceux mentionnés en (I), (II) et (III) doivent se conformer aux règles tarifaires spéciales ou aux dispositions spécifiques de China Eastern Airlines.

VII. Règlement pour les groupes

Les passagers ayant acheté des billets de groupe doivent contacter leur point de vente pour connaître les conditions de modification et de remboursement.

VIII. Autres dispositions

(I) Tous les segments du billet doivent être utilisés dans l'ordre. En cas de non-respect, China Eastern Airlines appliquera les dispositions pertinentes des « Conditions générales de transport des passagers et des bagages de China Eastern Airlines

Co., Ltd. ».

(II) Le présent règlement fait partie intégrante des « Conditions générales de transport des passagers et des bagages de China Eastern Airlines Co., Ltd. ». Si les conditions stipulées dans ce règlement sont respectées, elles prévalent sur les autres règles. Pour les situations non prévues par ce règlement, y compris les modifications, transferts ou remboursements involontaires, China Eastern Airlines appliquera les « Conditions générales de transport des passagers et des bagages de China Eastern Airlines Co., Ltd. » et les avis publiés sur son site officiel.

(III) Les agences de vente doivent strictement respecter la correspondance entre les prix et les classes de réservation.

(IV) Les agences de vente doivent expliquer en détail aux passagers les conditions d'utilisation des billets à tarif réduit avant de procéder à la vente et à l'émission des billets conformément aux règles applicables.

(V) Les classes de réservation aller-retour ou en correspondance peuvent être combinées. Les conditions d'utilisation seront appliquées selon la classe de réservation correspondante.

Annexe :

Tableau des conditions d'application des tarifs domestiques de China Eastern Airlines

Classes de réservation	Volontaire	Modification volontaire	Remboursement volontaire									
			Plus de 30 jours avant l'heure prévue de départ du vol	Entre 30 jours (inclus) et 7 jours avant l'heure prévue de départ du vol	Entre 7 jours (inclus) et 48 heures (inclus) avant l'heure prévue de départ du vol	Entre 48 heures (inclus) et 4 heures (inclus) avant l'heure prévue de départ du vol	Entre 4 heures (inclus) avant l'heure prévue de départ du vol et après le départ du vol	Plus de 30 jours avant l'heure prévue de départ du vol	Entre 30 jours (inclus) et 7 jours avant l'heure prévue de départ du vol	Entre 7 jours (inclus) et 48 heures (inclus) avant l'heure prévue de départ du vol	Entre 48 heures (inclus) et 4 heures (inclus) avant l'heure prévue de départ du vol	Entre 4 heures (inclus) avant l'heure prévue de départ du vol et après le départ du vol
F	Autorisé	Autorisé	Gratuit	Gratuit	Gratuit	5%	5%	Gratuit	Gratuit	5%	5%	10%
U			Gratuit	Gratuit	Gratuit	5%	5%	Gratuit	Gratuit	5%	5%	10%
J	Autorisé	Autorisé	Gratuit	Gratuit	Gratuit	5%	5%	Gratuit	Gratuit	5%	5%	10%
C	Non autorisé	Non autorisé	Gratuit	Gratuit	10%	10%	15%	Gratuit	5%	10%	15%	20%
D			Gratuit	Gratuit	10%	10%	15%	Gratuit	5%	10%	15%	20%

Q			Gratuit	Gratuit	10%	10%	15%	Gratuit	5%	10%	15%	20%
I			Gratuit	Gratuit	10%	10%	15%	Gratuit	5%	10%	15%	20%
W	Autorisé	Autorisé	Gratuit	Gratuit	5%	5%	10%	Gratuit	Gratuit	5%	10%	15%
P	Non autorisé	Non autorisé	Gratuit	Gratuit	10%	15%	20%	Gratuit	10%	15%	25%	30%
Y	Autorisé	Autorisé	Gratuit	Gratuit	5%	5%	10%	Gratuit	Gratuit	5%	10%	15%
B	Non autorisé	Non autorisé	Gratuit	Gratuit	5%	5%	10%	Gratuit	Gratuit	5%	10%	15%
M			Gratuit	Gratuit	10%	15%	20%	Gratuit	10%	15%	25%	30%
E			Gratuit	Gratuit	10%	15%	20%	Gratuit	10%	15%	25%	30%
K			Gratuit	Gratuit	15%	25%	35%	Gratuit	10%	20%	35%	45%
L			Gratuit	Gratuit	15%	25%	35%	Gratuit	10%	20%	35%	45%
N			Gratuit	Gratuit	15%	25%	35%	Gratuit	10%	20%	35%	45%
R			Gratuit	5%	20%	45%	55%	Gratuit	20%	30%	65%	70%
S			Gratuit	5%	20%	45%	55%	Gratuit	20%	30%	65%	70%
V			Gratuit	5%	30%	50%	60%	Gratuit	20%	40%	70%	75%
T			Gratuit	5%	30%	50%	60%	Gratuit	20%	40%	70%	75%
G			Gratuit	5%	30%	50%	60%	Gratuit	20%	40%	70%	75%
Z			Gratuit	5%	30%	50%	60%	Gratuit	20%	40%	70%	75%

H		Gratuit	5%	30%	50%	60%	Gratuit	20%	40%	70%	75%
---	--	---------	----	-----	-----	-----	---------	-----	-----	-----	-----

Remarques :

1. Ce tableau des conditions applicables s'applique aux billets domestiques vendus à partir du 31 décembre 2024 (inclus) pour des voyages débutant à partir de cette même date.

2. Sauf si des conditions spécifiques sont mentionnées sur le billet, toutes les dispositions de cette règle s'appliquent.

3. « 30 jours avant l'heure prévue de départ du vol » correspond à 30×24 heures, soit 720 heures. « 7 jours avant l'heure prévue de départ du vol » correspond à 7×24 heures, soit 168 heures. Les délais de « 30 jours avant l'heure prévue de départ du vol », « 7 jours avant l'heure prévue de départ du vol », « 48 heures avant l'heure prévue de départ du vol » et « 4 heures avant l'heure prévue de départ du vol » sont calculés à la minute près. Par exemple, pour un vol prévu le 8 février 2025 à 12h10 : 30 jours avant correspond au 9 janvier 2025 à 12h10 ; 7 jours avant correspond au 1er février 2025 à 12h10 ; 48 heures avant correspond au 6 février 2025 à 12h10 ; 4 heures avant correspond au 8 février 2025 à 08h10.