

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

## **I. Champ d'application**

1. Ces présentes règles s'appliquent à partir du 31 décembre 2024 pour les billets internationaux émis par China Eastern Airlines.
2. Les règles de remboursement et de modification des billets spéciaux sont appliquées conformément aux dispositions spécifiques des produits concernés. En cas de divergence entre ces règles et celles des produits spéciaux, les règles des produits spéciaux prévalent.
3. Ces règles constituent une partie intégrante des « Conditions générales de transport des passagers et des bagages de China Eastern Airlines Co., Ltd. ».

## **II. Dispositions générales**

1. Les frais de modification de date ou de remboursement des billets internationaux sont calculés en fonction du moment où la demande de modification ou de remboursement est effectuée. Les dispositions particulières prévalent si elles diffèrent.
2. Les situations couvertes par ces règles sont prioritairement traitées selon celles-ci. Les cas non mentionnés dans ces règles sont traités conformément aux « Conditions générales de

transport des passagers et des bagages de China Eastern Airlines Co., Ltd. » et aux dispositions publiées sur son site officiel.

### **III. Remboursement volontaire**

1. Conformément aux conditions de remboursement volontaire, le montant remboursable se compose en deux parties : Une partie correspond au tarif du billet et à la surcharge carburant remboursables, et l'autre partie aux taxes gouvernementales perçues remboursables. Ces deux parties sont calculées séparément lors du remboursement.

1.1 Le tarif du billet et la surcharge carburant remboursables = Tarif payé et surcharge carburant - Tarif recalculé pour les segments utilisés et surcharge carburant - Tarifs et surcharges non remboursables - Frais de remboursement.

1.2 Les taxes gouvernementales perçues remboursables = Taxes payées - Taxes recalculées pour les segments utilisés - Taxes non remboursables selon les règlements gouvernementaux.

2. Si le tarif du billet n'est pas remboursable, la surcharge carburant ne l'est pas non plus.

3. Si le résultat du calcul des montants remboursables (tarif du billet et surcharge carburant) est nul ou négatif, le passager n'a pas à payer la différence. China Eastern Airlines remboursera les taxes gouvernementales des segments non utilisés (sauf celles

non remboursables selon les règlements gouvernementaux), mais la surcharge carburant des segments non utilisés ne sera pas remboursée.

4. Certaines surcharges carburant liées à des tarifs spéciaux ne sont pas remboursables, conformément aux règles tarifaires spécifiques applicables.

5. S'il existe plusieurs frais de remboursement pour un même billet, quel que soit le segment utilisé, seul le frais de remboursement le plus élevé est appliqué.

6. Pour les billets ayant déjà fait l'objet d'une modification volontaire avant la demande de remboursement, les frais de modification perçus ne sont pas remboursables.

7. Aucun frais de remboursement n'est appliqué pour les billets pour bébé sans occupation de siège.

8. Pour les billets internationaux comportant plusieurs segments, si certains segments ont déjà été utilisés, une demande de remboursement nécessite de recalculer et de déduire le tarif, la surcharge carburant et les taxes gouvernementales des segments utilisés. En raison de la complexité et de la spécificité des tarifs internationaux, les tarifs, surcharges carburant et taxes gouvernementales pour des segments et classes de réservation identiques peuvent varier selon les combinaisons d'itinéraires. Le

tarif, la surcharge carburant et les taxes des segments utilisés sont basés sur le calcul final de la compagnie.

Remarque : Pour un billet aller-retour, si l'aller a été utilisé, le montant cumulé du tarif, de la surcharge carburant et des taxes des segments utilisés peut dépasser la moitié du montant total payé pour le billet aller-retour.

#### **IV. Modification volontaire**

1. Pour les billets non utilisés, le coût total du voyage est recalculé en prenant la date de modification comme date de vente. Pour les billets partiellement utilisés, le coût total du voyage est recalculé en prenant la date d'émission initiale du billet comme date de vente.

2. En cas de modification du billet, y compris pour les billets sans réservation de siège préalable (segments OPEN), le tarif, la surcharge carburant et les taxes gouvernementales payés seront entièrement recalculés.

2.1 Si le tarif du nouveau billet après modification est supérieur à celui de l'ancien billet, la différence sera facturée, et des frais de modification seront appliqués selon les règles tarifaires de l'ancien billet.

2.2 Si le tarif du nouveau billet après modification est inférieur à celui de l'ancien billet :

2.2.1 En cas de modification vers une classe tarifaire identique au sein de la même cabine physique, il est possible de demander un remboursement volontaire et d'acheter un nouveau billet. Il est également possible de choisir une modification au tarif recalculé inférieur à celui du billet initial, avec émission d'un nouveau billet. Dans ce cas, la différence de tarif n'est pas remboursée, et seuls les frais de modification, calculés selon les règles tarifaires du billet initial, sont facturés. Après l'émission du nouveau billet, tout changement ou remboursement ultérieur sera basé sur le nouveau tarif. Aucune différence entre le tarif initial et le nouveau tarif ne sera remboursée.

2.2.2 Lorsqu'un changement est effectué au sein de la même classe physique mais pour une catégorie tarifaire différente, il est nécessaire de demander un remboursement volontaire et d'acheter un nouveau billet.

2.2.3 Lorsqu'un changement implique une modification de la classe physique (par exemple, de la première classe à la classe affaires de luxe, classe affaires, classe super économique ou classe économique ; ou de la classe économique à la classe super économique, classe affaires ou classe affaires de luxe), il est nécessaire de demander un remboursement volontaire et d'acheter un nouveau billet.

2.2.4 Dans les cas mentionnés en 2.2.2 et 2.2.3, si un remboursement volontaire n'est pas possible, il est également envisageable d'effectuer un changement vers une autre catégorie tarifaire dont le nouveau tarif est supérieur ou égal au tarif initial.

3. Des frais de modification sont appliqués à chaque changement.

Si plusieurs segments de vol nécessitent un recalcul lors d'un changement et que les frais de modification varient selon les segments, le frais de modification le plus élevé parmi les catégories tarifaires ou segments modifiés sera appliqué.

4. Aucun frais de modification n'est appliqué pour les billets pour bébé sans occupation de siège.

5. Les surcharges carburant et taxes gouvernementales perçues, hors tarif du billet, sont calculées en fonction de l'itinéraire réel. Si les montants des surcharges carburant et des taxes gouvernementales sur le nouveau billet sont supérieurs à ceux du billet initial, la différence sera facturée. Si les montants des surcharges carburant et des taxes gouvernementales sur le nouveau billet sont inférieurs à ceux du billet initial, la différence peut être utilisée pour couvrir la différence de tarif et les frais de modification.