

Condizioni di Trasporto di Passeggeri e Bagagli di China Eastern Airlines Co., Ltd.

(Edizione di dicembre 2024)

Sommario

ARTICOLO 1 DISPOSIZIONI GENERALI	1
ARTICOLO 2 AMBITO DI APPLICAZIONE	3
ARTICOLO 3 VENDITA DEI BIGLIETTI	5
ARTICOLO 4 MODIFICHE E RIMBORSI DEI BIGLIETTI.....	13
ARTICOLO 5 IMBARCO	20
ARTICOLO 6 RIFIUTO E LIMITAZIONI DEL TRASPORTO	30
ARTICOLO 7 TRASPORTO DEI BAGAGLI.....	40
ARTICOLO 8 OVERBOOKING DEI VOLI	63
ARTICOLO 9 RITARDI, CANCELLAZIONI E VARIAZIONI DEI VOLI.....	65
ARTICOLO 10 SERVIZI AGGIUNTIVI.....	69
ARTICOLO 11 RESPONSABILITÀ PER DANNI.....	70
ARTICOLO 12 RECLAMI PASSEGGERI.....	78
ARTICOLO 13 DEFINIZIONI.....	78
ARTICOLO 14 ENTRATA IN VIGORE E MODIFICHE.....	87

Articolo 1 Disposizioni generali

1.1 Panoramica

China Eastern Airlines Co., Ltd. (di seguito denominata “**China Eastern**”) ha adottato le presenti Condizioni di trasporto di passeggeri e bagagli (di seguito denominate “**Condizioni**”), come parte integrante del contratto di trasporto aereo di passeggeri della China Eastern, al fine di disciplinare i diritti e gli obblighi dei vettori e dei passeggeri coinvolti nel trasporto aereo.

1.2 Normativa di riferimento

Le presenti Condizioni sono state formulate in conformità con la *Legge sull’Aviazione Civile della Repubblica Popolare Cinese*, la *Legge sulla Protezione dei Diritti e degli Interessi dei Consumatori della Repubblica Popolare Cinese*, la *Legge sul Commercio Elettronico della Repubblica Popolare Cinese*, le *Disposizioni sulla Gestione dei Servizi ai Passeggeri nel Trasporto Aereo Pubblico*, il *Regolamento sulla Certificazione dei Vettori Aerei Pubblici di Aeromobili di Grandi Dimensioni*, il *Regolamento sulla Gestione dell’Aeronavigabilità di Aeromobili Civili*, le *Disposizioni sul Trasporto di Merci Pericolose tramite Aviazione Civile* e altre leggi e normative applicabili.

1.3 Legge applicabile e prevalente

La formazione, validità, interpretazione, esecuzione, risoluzione delle

controversie e tutte le questioni relative al contratto e/o alle presenti Condizioni sono disciplinate dalle leggi della Repubblica Popolare Cinese, incluse le convenzioni internazionali sottoscritte o ratificate dalla Repubblica Popolare Cinese.

In caso di conflitto tra le disposizioni delle presenti Condizioni e leggi applicabili o convenzioni internazionali, prevalgono le leggi applicabili o le convenzioni internazionali. L'eventuale invalidità di una o più clausole delle presenti Condizioni derivante da conflitto con leggi applicabili o convenzioni internazionali non inciderà sulla validità delle restanti clausole, che resteranno comunque valide e in vigore.

1.4 Traduzioni

Le presenti Condizioni sono redatte in lingua cinese e tradotte in altre lingue. In caso di discrepanze tra la versione in lingua cinese e le altre lingue, prevarrà la versione in lingua cinese.

1.5 Altre disposizioni

I titoli di ciascuno articolo delle presenti Condizioni sono esclusivamente indicativi e non devono essere utilizzati per interpretare il contenuto delle disposizioni stesse.

Articolo 2 Ambito di applicazione

2.1 Principi generali

2.1.1 Salvo quanto diversamente previsto nelle disposizioni 2.1.3, 2.2 e 2.3 delle presenti Condizioni, le presenti Condizioni si applicano all'utilizzo da parte di China Eastern di aeromobili civili per il trasporto a pagamento di passeggeri e bagagli. Le presenti Condizioni costituiscono parte integrante del contratto di trasporto tra China Eastern e i passeggeri. I diritti, gli obblighi e le responsabilità di entrambe le parti sono disciplinati dalle presenti Condizioni.

2.1.2 In considerazione delle frequenti modifiche apportate alle presenti Condizioni, China Eastern ha redatto separatamente il *Regolamento per i Rimborsi e le Modifiche Volontarie per i Voli Nazionali di China Eastern*, il *Regolamento per i Rimborsi e le Modifiche Volontari dei Voli Internazionali di China Eastern* e il *Programma di gestione dei voli in overbooking di China Eastern*, che sono tutti da considerarsi parte integrante delle presenti Condizioni. In caso di incongruenze tra le suddette disposizioni e le presenti Condizioni, le disposizioni formulate separatamente prevalgono sulle presenti Condizioni.

2.1.3 Per il trasporto gratuito e a tariffe speciali, si applicano le corrispondenti norme tariffarie speciali; in assenza di tali norme tariffarie speciali o qualora tali norme non siano state specificate, si applicano in tutto o in parte le presenti Condizioni.

2.2 Trasporto con noleggio

Le disposizioni dei contratti di noleggio e delle condizioni dei biglietti prevalgono per il trasporto effettuato ai sensi dei contratti di noleggio di China Eastern; laddove tali disposizioni non siano specificate nei contratti di noleggio e nelle condizioni dei biglietti, si applicheranno in tutto o in parte le presenti Condizioni.

2.3 Voli in codeshare

Le presenti Condizioni si applicano anche ai voli in codeshare operati da altri vettori. Le condizioni o i termini di trasporto del vettore effettivo possono differire dalle presenti Condizioni. Salvo che per gli articoli 3 e 4 delle presenti Condizioni, eventuali termini differenti stabiliti dal vettore effettivo saranno considerati parte integrante delle presenti Condizioni per i voli in codeshare e prevarranno sulle corrispondenti disposizioni delle presenti Condizioni.

I termini e le condizioni che possono variare tra China Eastern e il vettore effettivo del volo in codeshare comprendono, ma non sono limitati a, le regole relative a: imbarco, rifiuto e limitazioni del trasporto, trasporto dei bagagli, overbooking, ritardi dei voli, cancellazioni e variazioni, ecc.

2.4 Trasporto consecutivo

Il trasporto effettuato da China Eastern e da altri vettori in base a un unico contratto o a un biglietto consecutivo è considerato come un'unica operazione e la responsabilità di ciascun vettore indicato nel biglietto è regolata dalle rispettive condizioni di trasporto, salvo quanto specificamente previsto dalla legge.

Articolo 3 Vendita dei biglietti

3.1 Principi di base

3.1.1 Disposizioni generali

3.1.1.1 China Eastern è abbreviata con il codice aereo di due lettere "MU" sui biglietti dei passeggeri.". Quando China Eastern è il vettore contraente, i primi tre numeri del biglietto sono "781", corrispondente al codice di regolamento dei biglietti di China Eastern.

3.1.1.2 Un biglietto di China Eastern costituisce prova preliminare dell'esistenza di un contratto di trasporto passeggeri e delle sue condizioni. Salvo diversa indicazione, i diritti e gli obblighi di China Eastern e dei suoi passeggeri, previsti dalle presenti Condizioni, si applicano esclusivamente a un singolo contratto di trasporto aereo e non si estendono ad altri contratti di trasporto. L'acquisto di più biglietti da parte dei passeggeri per due o più tratte di volo, o l'acquisto di un unico biglietto, comportano effetti giuridici differenti. I passeggeri devono tenere conto di questa distinzione e scegliere

l'opzione di acquisto in base alla loro situazione specifica.

3.1.1.3 Il servizio di trasporto può essere fornito esclusivamente ai passeggeri indicati sul biglietto. China Eastern si riserva il diritto di richiedere ai passeggeri di esibire documenti di identificazione validi.

3.1.1.4 I biglietti non sono trasferibili.

3.1.1.5 Ogni biglietto aereo o biglietto aereo elettronico deve specificare il segmento del volo e la classe di viaggio. China Eastern fornirà il trasporto richiesto solo una volta confermata la data del volo e completata la prenotazione. In relazione alle prenotazioni incomplete di biglietti aerei o di biglietti aerei elettronici, China Eastern effettuerà la prenotazione del posto in base alla richiesta del passeggero, alle regole tariffarie applicabili al biglietto in possesso del passeggero e alla disponibilità di posti sul volo richiesto.

3.1.1.6 I biglietti aerei o i biglietti aerei elettronici per i segmenti nazionali di voli di collegamento internazionali e regionali possono essere utilizzati direttamente, senza la necessità di essere cambiati con biglietti nazionali. **I biglietti per il trasporto aereo nazionale acquistati da passeggeri al di fuori della Cina (comprese le regioni amministrative speciali di Hong Kong, Macao e Taiwan) ed emessi sotto forma di biglietti internazionali devono essere cambiati come biglietti nazionali per poter essere utilizzati.**

3.1.2 Validità del biglietto

3.1.2.1 I passeggeri devono completare tutti i segmenti del volo indicati sul biglietto entro il periodo di validità dello stesso.

3.1.2.2 Salvo diversa indicazione, il periodo di validità di un biglietto inizia dalle ore 00:00 (incluse) del giorno successivo rispetto all'inizio del viaggio o all'acquisto o alla nuova emissione del biglietto fino alle ore 24:00 (escluse) della data di scadenza.

(1) Per i biglietti parzialmente utilizzati, il periodo di validità è di un anno, a partire dalle ore 00:00 (incluse) del giorno successivo rispetto all'inizio del primo segmento di viaggio. Indipendentemente da eventuali modifiche successive al biglietto, la data di inizio del periodo di validità del biglietto rimarrà invariata;

(2) Per i biglietti non utilizzati:

a) Il periodo di validità del biglietto è di un anno a partire dalle ore 00:00 (incluse) del giorno successivo rispetto all'acquisto del biglietto;

b) Se un passeggero richiede una modifica del biglietto e viene generato un nuovo numero di biglietto, il periodo di validità dello stesso inizierà dalle ore 00:00 (incluse) del giorno successivo rispetto all'emissione del nuovo biglietto.

3.1.2.3 Il periodo di validità di un biglietto a tariffa speciale sarà calcolato in base alle regole tariffarie applicabili a tale tariffa speciale.

3.1.3 Utilizzo del biglietto

3.1.3.1 Ordine di utilizzo dei biglietti

I biglietti aerei devono essere utilizzati secondo l'ordine indicato nel biglietto stesso, iniziando dal luogo di partenza e proseguendo secondo l'itinerario ivi specificato. Nel caso in cui un passeggero non utilizzi uno o più biglietti aerei nell'ordine corretto, China Eastern non effettuerà il trasporto per i collegamenti non utilizzati, ma il passeggero potrà richiedere un rimborso ai sensi dell'articolo 4.2.3 delle presenti Condizioni.

3.1.3.2 Biglietti aerei aperti

Per i biglietti aerei aperti, il passeggero può richiedere la prenotazione del posto in base alle sue esigenze di viaggio e alla disponibilità di posti sul volo. Entro i limiti previsti dalle condizioni di utilizzo del biglietto e dal contratto di trasporto, i passeggeri sono esenti dai costi di modifica quando confermano il posto per la prima volta. Il passeggero dovrà pagare la differenza nella tariffa, nelle tasse e nei sovrapprezzi per carburante tra il nuovo volo e il biglietto aereo aperto originale quando il posto sarà confermato. Laddove vengano effettuati ulteriori cambiamenti dopo la conferma, o se successivamente vengano confermate condizioni non definite, tali modifiche saranno trattate secondo le condizioni di utilizzo del biglietto.

3.1.4 Itinerari di Trasporto Aereo / Ricevute dei biglietti aerei

elettronici

3.1.4.1 Gli itinerari di trasporto aereo/ricevute dei biglietti elettronici sono un tipo di voucher di rimborso. Quando si acquista un biglietto elettronico, i passeggeri devono stampare un itinerario cartaceo degli itinerari di trasporto aereo/ricevute dei biglietti elettronici entro 28 giorni rispetto alla data in cui è stato effettuato l'ultimo segmento di volo. Per i biglietti riemessi, l'itinerario deve essere stampato entro 28 giorni dalla riemissione. Inoltre, il biglietto sostitutivo deve essere stampato entro 28 giorni dalla nuova emissione del biglietto. La fattura elettronica (relativa all'itinerario di trasporto aereo/ricevuta dei biglietti elettronici) può essere emessa solo entro 180 giorni dalla data in cui è stato effettuato l'ultimo segmento di volo. Gli itinerari di trasporto aereo/le ricevute dei biglietti elettronici cartacei e le fatture elettroniche (itinerari di trasporto aereo/ricevute dei biglietti elettronici) non possono essere emessi più volte.

3.1.4.2 In caso di smarrimento dell'itinerario cartaceo, questo non potrà essere ristampato, in conformità con le disposizioni delle *Misure per la Gestione degli Itinerari dei Trasporti Aerei/ Ricevute di Biglietti Elettronici*. L'itinerario stampato degli itinerari di trasporto aereo/ricevute dei biglietti elettronici deve essere conservato in un luogo sicuro e restituito quando il biglietto viene rimborsato.

3.2 Tasse e tariffe

3.2.1 Applicazione delle tariffe

3.2.1.1 La tariffa si riferisce al prezzo del servizio di trasporto aereo per i passeggeri dall'aeroporto di partenza all'aeroporto di destinazione, escludendo il costo dei servizi di trasporto a terra all'interno dell'area aeroportuale, tra i terminal, tra aeroporti diversi o tra l'aeroporto e 'area urbana, e escludendo altre tasse, commissioni e sovrapprezzi per carburante, ecc.

3.2.1.2 La tariffa è il prezzo applicabile al volo acquistato dal passeggero al momento dell'acquisto. Qualora China Eastern modifichi una tariffa dopo che il biglietto è stato venduto, la tariffa del biglietto acquistato dal passeggero rimarrà invariata.

3.2.1.3 Le limitazioni relative a modifiche e rimborsi variano a seconda delle diverse tariffe. I passeggeri scelgono il tipo di tariffa in base alle proprie esigenze e dovranno rispettare le relative condizioni in caso di modifica o rimborso del biglietto.

3.2.2 Pagamento della tariffa

3.2.2.1 I passeggeri sono tenuti a pagare il biglietto nella valuta del paese in cui si trovano e tramite il metodo di pagamento prescritto da China Eastern. Salvo diverso accordo tra China Eastern e il passeggero, tutti i biglietti devono essere pagati immediatamente.

3.2.2.2 Nel caso in cui il pagamento effettuato non corrisponda alla tariffa

applicabile o vi sia un errore nel calcolo della stessa, il passeggero dovrà versare la quota mancante o China Eastern dovrà rimborsare la tariffa addebitata in eccesso, a seconda del caso specifico.

3.2.3 Tasse e oneri

Nella misura consentita dalle leggi e dai regolamenti applicabili, qualsiasi tassa o imposta determinata da un Governo, dalle autorità competenti o dall'operatore aeroportuale deve essere pagato dal passeggero e specificato separatamente sul biglietto aereo. Al momento dell'acquisto del biglietto, China Eastern informerà i passeggeri delle tasse, degli oneri e delle tariffe non inclusi nel prezzo del biglietto acquistato.

3.3 Prenotazione del posto e acquisto del biglietto

3.3.1 Disposizioni generali

3.3.1.1 I passeggeri possono prenotare e acquistare i biglietti tramite il sito ufficiale China Eastern, il sito mobile, l'app mobile China Eastern, la hotline di servizio China Eastern, le biglietterie China Eastern, o gli agenti di vendita autorizzati e altri canali riconosciuti da China Eastern.

3.3.1.2 Al momento della prenotazione o dell'acquisto di un biglietto, il passeggero dovrà fornire un documento di riconoscimento valido, che dovrà essere lo stesso che verrà utilizzato per il check-in.

3.3.1.3 Se il passeggero non effettua il pagamento entro il termine stabilito

da China Eastern, la compagnia ha diritto di annullare la prenotazione.

3.3.1.4 I passeggeri che desiderano modificare o annullare la propria prenotazione devono attenersi alle regole tariffarie applicabili al biglietto e presentare la richiesta entro il termine stabilito da China Eastern. Nel caso in cui il biglietto del passeggero sia soggetto a limitazioni, solo le disposizioni di tali limitazioni si applicheranno alla modifica o cancellazione della prenotazione del posto da parte del passeggero.

3.3.1.5 Al momento dell'acquisto di un volo in coincidenza, il passeggero deve essere a conoscenza del tempo minimo di coincidenza stabilito dall'aeroporto locale. Se l'orario del volo di collegamento acquistato dal passeggero è inferiore al tempo consentito, China Eastern non sarà responsabile per eventuali perdite successive.

3.3.1.6 China Eastern si riserva il diritto di applicare limitazioni a biglietti che prevedono determinate tariffe, limitando o escludendo il diritto dei passeggeri che hanno acquistato tali biglietti relativo a modifiche, rimborsi o trasferimenti di biglietto. Le condizioni relative a modifiche, rimborsi e trasferimenti saranno comunicate ai passeggeri da China Eastern.

3.3.2 Raccolta e utilizzo delle informazioni personali

I passeggeri devono garantire la correttezza delle informazioni personali fornite a China Eastern e devono farsi carico di tutte le conseguenze

derivanti da eventuali inesattezze nelle informazioni fornite. Tali dati personali saranno utilizzati per le finalità di attuazione delle presenti Condizioni, comprese, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la prenotazione dei posti, l'acquisto dei biglietti e l'organizzazione dei relativi servizi di trasporto. Effettuando prenotazioni e acquistando biglietti, i passeggeri autorizzano China Eastern a conservare i propri dati personali per l'esecuzione del contratto di trasporto aereo (comprese le presenti Condizioni) e a trasmetterli ai competenti dipartimenti di China Eastern, agli altri vettori coinvolti, ai fornitori di servizi sopra menzionati o ad enti autorizzati dalla legge. China Eastern adotterà tutte le misure di controllo di sicurezza ragionevoli e possibili per proteggere le informazioni personali dei passeggeri. I passeggeri possono contattare China Eastern per saperne di più sull'informativa privacy. L'informativa privacy non fa parte delle presenti Condizioni.

Articolo 4 Modifiche e rimborsi dei biglietti

4.1 Modifica del biglietto

4.1.1 Disposizioni generali

4.1.1.1 Ogni modifica di un biglietto deve essere effettuata entro il periodo di validità del biglietto.

4.1.1.2 Il passeggero deve contattare il vettore contraente o il suo agente di vendita autorizzato per effettuare la modifica del biglietto.

4.1.2 Modifiche volontarie

4.1.2.1 La modifica volontaria si riferisce alla richiesta di un passeggero di modificare la classe di servizio, l'orario o la data del volo per motivi personali. Se China Eastern Airlines non dispone di un volo o di un posto disponibile per la modifica entro il periodo di tempo specificato dal passeggero, quest'ultimo può richiedere un rimborso in conformità con il paragrafo 4.2.3 delle presenti Condizioni.

4.1.2.2 China Eastern o il suo agente di vendita autorizzato elaboreranno le richieste del passeggero per la modifica volontaria del biglietto in conformità con i termini di utilizzo del biglietto acquistato laddove vi sia disponibilità di posti. Il passeggero dovrà sostenere eventuali differenze in termini di tariffe, tasse e sovrapprezzi sul carburante derivanti dalla modifica.

4.1.3 Modifiche involontarie

4.1.3.1 China Eastern e i suoi agenti di vendita autorizzati possono elaborare una singola modifica involontaria per un passeggero senza addebito nei seguenti casi:

(1) Ritardi nella partenza del volo, cancellazioni, anticipi del volo, modifiche all'itinerario, riduzione della classe di servizio o laddove il vettore non sia in grado di operare il volo originale;

(2) Se il volo preso dal passeggero non arriva al luogo di transito entro l'orario indicato sul biglietto, causando un tempo effettivo di coincidenza inferiore al minimo stabilito dagli aeroporti, causando la perdita del volo di collegamento.

4.1.3.2 Modifica involontaria della data e del periodo del volo

(1) China Eastern effettuerà gratuitamente il cambio volo per il passeggero a un volo di China Eastern entro 3 giorni prima o dopo il volo originale. Se il passeggero richiede di cambiare a un volo fuori dalla finestra di 3 giorni prima o dopo il volo originale, il cambio sarà gestito in conformità con l'articolo 4.1.2 delle presenti Condizioni. Se non ci sono posti disponibili su un volo China Eastern entro 3 giorni prima o dopo il volo originale, la modifica sarà consentita gratuitamente per il successivo primo volo disponibile con China Eastern. È consentita una sola modifica gratuita.

(2) Se un passeggero è costretto a modificare involontariamente un biglietto per motivi attribuibili a China Eastern, quest'ultima può, con il consenso del passeggero e del vettore coinvolto, organizzare un trasferimento involontario per trasportare il passeggero alla destinazione prevista o a uno scalo.

4.1.3.3 Nel caso in cui la situazione specificata nell'articolo 4.1.3.1 di queste Condizioni comporti che alla classe di servizio assegnata a un passeggero sia applicabile una tariffa inferiore a quella indicata sul biglietto, China Eastern rimborserà al passeggero la differenza tariffaria

corrispondente.

4.1.4 Modifiche dovute a malattia

Se un passeggero o un compagno di viaggio non può viaggiare sul volo o nella data indicata sul biglietto a causa di infortuni, malattia o altri motivi di salute, può richiedere una modifica del biglietto per i segmenti non utilizzati entro il periodo di validità del biglietto, presentando la relativa documentazione a supporto approvata da China Eastern. La modifica sarà effettuata volontariamente in conformità con l'articolo 4.1.2 delle presenti Condizioni e non verrà addebitata alcuna tassa di modifica.

4.2 Rimborso del biglietto

4.2.1 Disposizioni generali

4.2.1.1 In assenza di disposizioni contrarie nelle regole tariffarie, China Eastern accetterà le richieste di rimborso dei biglietti detenuti dai passeggeri per i segmenti non utilizzati, in parte o in tutto, entro il periodo di validità, in conformità con le regole tariffarie applicabili. I passeggeri devono richiedere il rimborso di tutte i segmenti di volo non utilizzati del biglietto in un'unica operazione. È vietato richiedere un rimborso per segmenti differenti separatamente.

4.2.1.2 I passeggeri sono invitati a contattare il vettore contraente o il suo agente di vendita per elaborare il rimborso del biglietto e completare il

rimborso tramite il canale di acquisto originale del biglietto.

4.2.1.3 Il biglietto per cui il passeggero richiede il rimborso deve essere valido per l'uso.

4.2.1.4 La richiesta di rimborso da parte del passeggero deve essere effettuata entro e non oltre un mese dalla scadenza del periodo di validità del biglietto, come specificato nel paragrafo 3.1.2 delle presenti Condizioni. La mancata presentazione della richiesta è considerata come una rinuncia al diritto di rimborso del passeggero. China Eastern si riserva il diritto di rifiutare tali richieste, ossia di non rimborsare la tariffa inutilizzata, le tasse e i sovrapprezzi sul carburante.

4.2.1.5 I passeggeri che hanno stampato la ricevuta dell'itinerario del biglietto aereo elettronico devono restituire la ricevuta stampata dell'itinerario del biglietto aereo elettronico al momento del rimborso.

4.2.1.6 China Eastern darà priorità al rimborso del biglietto sul conto di pagamento originale del biglietto. Se il rimborso non può essere effettuato sul conto di pagamento per motivi particolari, China Eastern può rimborsare il biglietto direttamente al passeggero o a una persona di fiducia autorizzata dallo stesso.

4.2.1.7 Al momento del rimborso, i passeggeri devono presentare il documento d'identità originale utilizzato per l'acquisto del biglietto. Se il passeggero delega un'altra persona a effettuare la richiesta di rimborso, il delegato deve presentare una procura riconosciuta e approvata da China

Eastern, il documento d'identità valido del passeggero indicato nel biglietto e il documento d'identità valido del delegato.

4.2.1.8 China Eastern rimborserà il prezzo del biglietto al soggetto che soddisfa i requisiti degli articoli 4.2.1.6 e 4.2.1.7 delle presenti Condizioni in conformità con le disposizioni stabilite nell'articolo 4.2.1, il che sarà considerato un rimborso formale e la cessazione immediata del contratto di trasporto tra China Eastern e il passeggero.

4.2.2 Valuta

4.2.2.1 Tutti i rimborsi sono soggetti alle leggi e ad altri regolamenti del paese in cui il biglietto è stato originariamente acquistato e in cui il rimborso viene emesso. China Eastern darà priorità ai rimborsi nella valuta di pagamento originale, ma può anche scegliere di rimborsare nella valuta del paese in cui è stato acquistato il biglietto o nella valuta del paese in cui il biglietto è stato rimborsato.

4.2.2.2 I passeggeri non possono richiedere un rimborso a causa delle eventuali differenze derivanti dai tassi di cambio.

4.2.3 Rimborso volontario

4.2.3.1 Un rimborso volontario si riferisce a un rimborso richiesto da un passeggero per motivi personali. Se un passeggero richiede un rimborso volontario, China Eastern o i suoi agenti di vendita gestiranno il rimborso in

conformità con le condizioni di utilizzo applicabili al biglietto acquistato dal passeggero.

4.2.3.2 Se un passeggero termina volontariamente il suo viaggio durante uno scalo, la tariffa, le tasse e i sovrapprezzi sul carburante di quel volo non saranno rimborsati.

4.2.4 Rimborso involontario

4.2.4.1 China Eastern e i suoi agenti di vendita gestiranno un rimborso involontario per un passeggero senza addebito nei seguenti casi:

(1) Ritardi nella partenza del volo, cancellazioni, anticipi del volo, modifiche all'itinerario, riduzione della classe di servizio o se il vettore non è in grado di operare il volo originale;

(2) Se il volo preso dal passeggero non arriva al luogo di transito entro l'orario indicato sul biglietto, causando un tempo effettivo di coincidenza inferiore al minimo stabilito dagli aeroporti, causando la perdita del volo di collegamento.

4.2.4.2. Se un biglietto non viene utilizzato, la tariffa del biglietto, le tasse e i sovrapprezzi sul carburante verranno rimborsati, ma la tassa di modifica già addebitata non sarà rimborsata.

4.2.4.3 Se un biglietto è stato parzialmente utilizzato, verranno rimborsati la tariffa corrispondente per i segmenti non utilizzati, le tasse rimborsabili e i sovrapprezzi sul carburante, ma l'importo rimborsato non dovrà superare

l'importo della tariffa originale pagata. La tassa di modifica già addebitata non verrà rimborsata.

4.2.5 Rimborso per malattia

Se un passeggero o un compagno di viaggio non può viaggiare sul volo o nella data indicata sul biglietto a causa di infortuni, malattia o altri motivi di salute, può richiedere un rimborso del biglietto entro il periodo di validità dello stesso, presentando la relativa documentazione a supporto approvata da China Eastern. Il rimborso sarà effettuato volontariamente in conformità con l'articolo 4.2.3 delle presenti Condizioni e non verrà addebitata alcuna tassa di modifica.

Articolo 5 Imbarco

5.1 Check-in e imbarco

5.1.1 Procedure di check-in

5.1.1.1 I passeggeri devono verificare i loro biglietti, controllare il loro bagaglio e ottenere la carta d'imbarco, cartacea o elettronica, prima della scadenza del termine di check-in stabilito da China Eastern, utilizzando un documento d'identità valido. Il documento d'identità valido presentato dal passeggero deve essere lo stesso utilizzato per l'acquisto del biglietto. Se necessario, China Eastern può trattenere una copia del documento di viaggio

valido del passeggero.

5.1.1.2 Il termine di check-in per i voli varia a seconda dell'aeroporto. I passeggeri devono familiarizzare con le procedure di check-in dell'aeroporto per evitare di non presentarsi in tempo.

5.1.1.3 Mancata presentazione

(1) Nel caso in cui un passeggero richieda di essere riprogrammato su un volo successivo o di ottenere un rimborso a seguito di una mancata presentazione per motivi imputabili al passeggero, China Eastern può procedere con una modifica volontaria o un rimborso per il passeggero, in conformità con gli articoli 4.1.2 o 4.2.3 delle presenti Condizioni;

(2) Nel caso in cui un passeggero richieda di essere riprogrammato su un volo successivo dopo una mancata presentazione per motivi imputabili a China Eastern, China Eastern provvederà a organizzare il volo successivo, previa disponibilità, senza applicare alcun addebito. Se il passeggero decide di non accettare le suddette disposizioni e richiede un rimborso, il biglietto sarà rimborsato in conformità con le disposizioni pertinenti dell'articolo 4.2.4 delle presenti Condizioni.

5.1.2 Accettazione del controllo di sicurezza

Prima di salire su un aeromobile, i passeggeri e i loro bagagli devono essere sottoposti a un controllo di sicurezza; in caso contrario, China Eastern si riserva il diritto di rifiutare il trasporto del passeggero o del suo bagaglio.

I metodi del controllo di sicurezza includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il controllo delle apparecchiature, l'ispezione manuale, l'interrogatorio verbale e altre modalità stabilite dalle autorità locali o dall'agenzia del controllo di sicurezza. La modalità di controllo è determinata a discrezione delle autorità governative e dell'aeroporto, indipendentemente dal fatto che il passeggero sia presente, consenta o ne sia a conoscenza. **China Eastern non sarà responsabile per eventuali lesioni personali, danni o perdite di oggetti causati da tale controllo ai passeggeri o ai bagagli, salvo che tali danni siano causati da azioni intenzionali o negligenza grave da parte di China Eastern, salvo quanto diversamente previsto dalle leggi cinesi e dalle convenzioni internazionali.**

5.1.3 Entrata/Transito

5.1.3.1 I passeggeri sono responsabili di ottenere i documenti di viaggio validi, i visti o i certificati richiesti per le politiche sanitarie e di prevenzione epidemica relativi al luogo di partenza, alla sosta concordata e alla destinazione. Inoltre, devono essere a conoscenza e rispettare tutte le leggi, i regolamenti, gli ordini e i regolamenti di viaggio applicabili. I passeggeri che non riescono ad imbarcarsi o arrivare a destinazione a causa del mancato rispetto delle normative applicabili saranno responsabili delle relative perdite e conseguenze.

5.1.3.2 Le informazioni richieste ai sensi dell'articolo 5.1.3.1 di queste Condizioni sono fornite da China Eastern e dai suoi agenti autorizzati per comodità e per assistere i passeggeri. China Eastern non si assume alcuna responsabilità al riguardo. China Eastern non è responsabile per le conseguenze derivanti dal mancato ottenimento di tali documenti o visti da parte del passeggero o dal mancato rispetto delle leggi, regolamenti, ordini e requisiti di viaggio applicabili.

5.1.3.3 Il passeggero è responsabile per tutte le spese sostenute quando China Eastern trasporta un passeggero cui è stato negato il transito o l'ingresso, riportandolo al luogo di partenza o in altri luoghi in conformità con gli ordini governativi. China Eastern non rimborserà le spese per il trasporto al luogo di rifiuto d'ingresso o per il rimpatrio.

5.1.3.4 Nel caso in cui China Eastern debba pagare o corrispondere una penale, o sostenere altre spese a causa del mancato rispetto da parte del passeggero delle leggi, dei regolamenti, degli ordini, delle richieste e delle condizioni di viaggio applicabili nei paesi coinvolti, o per la mancata presentazione dei documenti richiesti, China Eastern avrà il diritto di chiedere al passeggero il rimborso di tutte le spese sostenute a tali fini.

5.1.4 Imbarco del passeggero

5.1.4.1 Disposizioni generali

L'orario di chiusura del gate di imbarco varia a seconda del volo. I

passaggeri devono familiarizzare con gli orari di chiusura del gate di imbarco dell'aeroporto per evitare di perdere il volo.

5.1.4.2 Mancato imbarco

(1) China Eastern può organizzare una modifica volontaria o un rimborso per un passeggero che perde il volo per motivi a lui imputabili e richiede un cambio su un volo successivo o un rimborso in conformità con gli articoli 4.1.2 o 4.2.3 di queste Condizioni.

(2) Qualora un passeggero perda il volo per motivi imputabili a China Eastern, la compagnia aerea provvederà ad organizzare il volo successivo per il passeggero nel più breve tempo possibile o a gestire la situazione in conformità con l'articolo 4.2.4 di queste Condizioni.

5.1.4.3 Imbarco errato

(1) Non sarà previsto alcun risarcimento o rimborso per un imbarco errato per motivi imputabili al passeggero. China Eastern può organizzare il primo volo disponibile con posti liberi verso la destinazione indicata nel biglietto.

(2) In caso di imbarco errato imputabile a China Eastern, la compagnia aerea provvederà ad organizzare il primo volo disponibile con posti liberi verso la destinazione indicata nel biglietto. Qualora il passeggero decida di non accettare tale sistemazione e richieda un rimborso, si applicheranno le disposizioni relative ai rimborsi involontari di cui all'articolo 4.2.4 di queste Condizioni.

5.1.4.4 Mancate coincidenze

Nel caso in cui ci siano voli di collegamento, se il passeggero non può prendere il volo di collegamento prenotato al punto di collegamento a causa di motivi imputabili a China Eastern, in qualità di vettore del volo precedente al punto di collegamento, China Eastern adotterà adeguate misure per sistemare il passeggero presso tale punto di collegamento.

5.2 Sistemazione dei posti a bordo

5.2.1 Oltre a fornire i posti in conformità con il volo e la classe di servizio prenotati dal passeggero, China Eastern farà ogni sforzo possibile per soddisfare le richieste del passeggero relative al posto nella stessa classe di servizio, ma non garantisce di fornire il posto specifico richiesto dal passeggero.

5.2.2 Per garantire la sicurezza del volo, China Eastern si riserva il diritto di assegnare i posti vicino alle uscite di emergenza e in altre posizioni ritenute necessarie.

5.2.3 Per motivi operativi, di sicurezza o di protezione, China Eastern si riserva il diritto di assegnare o riassegnare i posti a bordo, anche dopo che i passeggeri sono saliti a bordo o hanno preso posto.

5.3 Interruzione del viaggio

I passeggeri non possono interrompere il viaggio dopo la chiusura della porta della cabina, salvo in caso di forza maggiore, emergenza medica

improvvisa o situazione di vita o morte. I passeggeri che disturbano l'ordine a bordo saranno soggetti alle relative conseguenze legali.

5.4 Comportamento a bordo

5.4.1 Atti di interferenza illecita e atti di disturbo

5.4.1.1 Gli atti di interferenza illecita fanno riferimento a tutti gli atti o tentativi di mettere in pericolo la sicurezza pubblica durante il volo. Ciò comprende, a titolo esemplificativo e non esaustivo: il dirottamento illegale di un aeromobile; la distruzione di un aeromobile in uso; la presa di ostaggi a bordo di un aeromobile o in un aeroporto; l'ingresso forzato in un aeromobile, in un aeroporto o in un sito dell'aviazione civile; l'introduzione di armi o di dispositivi o materiali pericolosi a bordo di un aeromobile o in un aeroporto allo scopo di commettere un reato; il dirottamento di un aeromobile in uso per provocare un decesso, una lesione personale grave o un danno grave alle cose o all'ambiente; o diffusione di informazioni false che mettono in pericolo la sicurezza dei passeggeri, dell'equipaggio, del personale di terra o del pubblico a bordo dell'aereo, negli aeroporti o nelle strutture di aviazione civile.

5.4.1.2 Per comportamento di disturbo si intende un comportamento che turba l'ordine nell'aeroporto o nella cabina non rispettando il codice di condotta in aeroporto o a bordo dell'aereo, o non seguendo le istruzioni del personale aeroportuale o dell'equipaggio. I

comportamenti disturbatori a bordo di un aereo includono, ma non sono limitati a:

- (1) Occupazione forzata di posti e compartimenti per bagagli;**
- (2) Comportamenti aggressivi o creazione di disordini;**
- (3) Molestie o molestie sessuali verso altri passeggeri;**
- (4) Diffusione di materiali osceni o di stampa illegale;**
- (5) Fumo (inclusi sigarette elettroniche) o accensione di fuochi;**
- (6) Uso di telefoni cellulari o altri dispositivi elettronici proibiti contravvenendo alle normative;**
- (7) Furto, danneggiamento intenzionale o spostamento di dispositivi di salvataggio o altre attrezzature senza autorizzazione, o apertura forzata delle porte di emergenza;**
- (8) Furto di beni pubblici o privati a bordo;**
- (9) Impedimento o incitazione di altri passeggeri a impedire l'operato dell'equipaggio;**
- (10) Altri atti che disturbano l'ordine nella cabina.**

5.4.1.3 Se un passeggero commette uno dei comportamenti elencati nei paragrafi 5.4.1.1 o 5.4.1.2 delle presenti Condizioni a bordo, China Eastern Airlines adotterà le misure necessarie per fermare l'autore e obbligarlo a cessare gli atti dannosi. I casi gravi che influenzano la sicurezza del volo saranno trasmessi alle autorità di pubblica sicurezza

per l'adozione di provvedimenti ai sensi di legge.

Se a un passeggero viene rifiutato il trasporto da parte di China Eastern a causa di uno degli atti elencati nei paragrafi 5.4.1.1 e 5.4.1.2 delle presenti Condizioni, il biglietto, le tasse e i supplementi per il carburante per quel volo non saranno rimborsati e i segmenti di volo rimanenti non utilizzati saranno gestite in conformità con le disposizioni del paragrafo 4.2.3 "Rimborso volontario del biglietto" o del paragrafo 4.1.2 "Modifica volontaria del biglietto" delle presenti Condizioni. China Eastern si riserva il diritto di agire legalmente contro il passeggero.

5.4.1.4 Se un passeggero commette uno dei comportamenti elencati nei paragrafi 5.4.1.1 o 5.4.1.2 delle presenti Condizioni, China Eastern Airlines si riserva il diritto di limitare al passeggero l'utilizzo dei propri voli in futuro. Per i passeggeri ai quali è vietato l'imbarco, China Eastern Airlines rifiuterà loro di consentire l'acquisto dei biglietti. Se il passeggero ha già acquistato un biglietto, questo deve essere gestito in conformità con le disposizioni del paragrafo 4.2.4 delle presenti Condizioni.

5.4.2 Uso e limitazione dei dispositivi elettronici portatili

5.4.2.1 I dispositivi elettronici portatili vietati durante il volo includono, ma non si limitano a: dispositivi elettronici che non possono spegnere la

funzione di comunicazione mobile cellulare, telefoni satellitari, radioline, giocattoli telecomandati, e altri dispositivi elettronici portatili con capacità di controllo remoto o con funzioni di trasmissione wireless con una potenza di trasmissione di 100 mW (incluso) o superiore.

5.4.2.2 I dispositivi elettronici portatili vietati durante le fasi critiche del volo, come il taxiing, il decollo, e la discesa e l'atterraggio, ma consentiti durante le fasi non critiche del volo, includono, ma non si limitano a: macchine per la pressione positiva continua delle vie aeree (CPAP), concentratori di ossigeno portatili (POC) di marchi non certificati e computer portatili.

5.4.2.3 I dispositivi elettronici portatili consentiti per l'intero volo includono, ma non si limitano a:

- (1) Registratori portatili, apparecchi acustici, pacemaker, rasoi elettrici;
- (2) Concentratori di ossigeno portatili di marchi certificati (approvazione preventiva da parte di China Eastern necessaria);
- (3) Telefoni cellulari, e-book e tablet (devono essere impostati in modalità volo durante il volo, con la funzione di comunicazione cellulare disattivata).

5.4.2.4 Le batterie esterne per ricaricare dispositivi non sono consentite a bordo, né è permesso caricare la batteria esterna stessa. Le batterie esterne devono rimanere spente durante il volo.

5.4.3 Divieto di fumare sui voli

Su tutti i voli China Eastern Airlines e in tutte le aree dell'aeromobile è severamente vietato fumare (comprese sigarette tradizionali, sigarette elettroniche, apparecchio per fumare vapore sintetico e qualsiasi altra forma di fumo).

5.4.4 Restrizioni sulle bevande alcoliche

Ai passeggeri non è consentito consumare in cabina bevande alcoliche ad eccezione di quelle servite sui voli China Eastern.

5.4.5 Cinture di sicurezza

I passeggeri devono allacciare le cinture di sicurezza come richiesto e come indicato dal personale di volo durante l'intero viaggio.

5.4.6 Limitazioni sulla ripresa fotografica

Per motivi di ordine, sicurezza del volo e rispetto dei diritti alla privacy degli altri, non è consentito scattare foto o registrare video (di altri passeggeri, membri dell'equipaggio, ecc.) senza il consenso. I comportamenti dei passeggeri che vengano considerati interferenze illegali o disturbo saranno trattati in conformità con l'articolo 5.4.1.3 di queste Condizioni.

Articolo 6 Rifiuto e limitazioni del trasporto

6.1 Rifiuto del trasporto

6.1.1 Nell'interesse della sicurezza del volo e dell'ordine a bordo, China Eastern si riserva il diritto di rifiutare il trasporto dei passeggeri, in base a un suo ragionevole giudizio, qualora si verifichino o siano ragionevolmente prevedibili le seguenti circostanze o situazioni di natura simile:

6.1.1.1 Violazione di leggi, regolamenti, ordinanze o altre disposizioni applicabili in qualsiasi paese o regione di partenza, scalo, destinazione o sorvolo.

6.1.1.2 Comportamento, età, condizione mentale o fisica del passeggero, inclusi stati di ubriachezza o assunzione di droghe, ritenuti inadatti al volo o potenzialmente pericolosi per il passeggero stesso, altre persone o beni.

6.1.1.3 Il passeggero ha o si sospetta abbia una malattia contagiosa che rappresenta una minaccia diretta per la salute degli altri passeggeri o membri dell'equipaggio, o presenta odori particolari o peculiarità che potrebbero arrecare disagio agli altri passeggeri.

6.1.1.4 Il passeggero non rispetta o è incapace di rispettare gli ordini o le normative di China Eastern relative alla sicurezza, alla sicurezza pubblica o alla salute pubblica.

6.1.1.5 Il passeggero si rifiuta di sottoporsi ai controlli di sicurezza.

6.1.1.6 Il passeggero non rispetta il divieto di fumo o l'uso di dispositivi

elettronici a bordo.

6.1.1.7 Il passeggero non rispetta le istruzioni dell'equipaggio.

6.1.1.8 Il passeggero non paga la tariffa, le tasse o le commissioni applicabili.

6.1.1.9 I passeggeri potrebbero essere rimpatriati durante il volo se non presentano i documenti di identità e di viaggio validi o se non hanno prenotato voli successivi.

6.1.1.10 Il bagaglio del passeggero potrebbe mettere in pericolo o compromettere la sicurezza o la salute dell'equipaggio o degli altri passeggeri.

6.1.1.11 Il passeggero non presenta un biglietto valido;

6.1.1.12 Al passeggero è vietato l'imbarco in conformità con il paragrafo 5.4.1.4 delle presenti Condizioni;

6.1.1.13 In presenza di altre circostanze previste dalla legge o dalle presenti Condizioni.

6.1.2 China Eastern Airlines si riserva il diritto di rifiutare il trasporto di un passeggero affetto da una delle seguenti malattie, salvo che il passeggero non disponga di un certificato di idoneità al volo aereo rilasciato da un medico e siano state prese disposizioni speciali con China Eastern, per preservare la vita del passeggero:

6.1.2.1 Pazienti che soffrono di malattie cardiache in condizioni gravi o

critiche, come insufficienza cardiaca grave, sintomi di cianosi o infarto miocardico (infarto avvenuto nelle 6 settimane precedenti il viaggio).

6.1.2.2 Pazienti con otite media grave (accompagnata da ostruzione della tuba di Eustachio).

6.1.2.3 Pazienti con pneumotorace spontaneo recente, o pazienti con condizioni neurologiche che abbiano recentemente subito un intervento chirurgico per pneumotorace.

6.1.2.4 Pazienti con tumori mediastinici di grandi dimensioni, ernia extra-grande o ostruzione intestinale.

6.1.2.5 Pazienti con lesioni alla testa, aumento della pressione intracranica o fratture craniche.

6.1.2.6 Pazienti che hanno subito recentemente una frattura della mandibola con fili metallici di sutura.

6.1.2.7 Pazienti con poliomielite negli ultimi 30 giorni o pazienti con poliomielite bulbare.

6.1.2.8 Pazienti con emottisi grave, ematemesi, vomito o sintomi di lamento.

6.1.2.9 Pazienti con gravi traumi trattati con interventi chirurgici maggiori e ferite che non sono ancora completamente guarite.

6.1.2.10 Pazienti la cui condizione medica peggiora improvvisamente durante il check-in o il processo di imbarco.

6.1.2.11 Pazienti con altre malattie non idonee al volo o che non

possono prendersi cura di se stessi durante il viaggio senza assistenza specializzata a causa della loro condizione fisica.

6.2 Limitazioni al trasporto

6.2.1 Neonati e bambini

6.2.1.1 È vietato il trasporto di neonati di età inferiore a 14 giorni e di neonati prematuri di età inferiore a 90 giorni.

6.2.1.2 I neonati e i bambini di età inferiore ai 5 anni che abbiano compiuto almeno 14 giorni alla data di inizio del trasporto devono essere accompagnati da un adulto con piena capacità di condotta civile nella stessa classe di servizio. Ogni passeggero adulto può viaggiare con un massimo di 2 passeggeri neonati o 3 passeggeri bambini di età inferiore ai 5 anni (incluso 1 passeggero neonato).

Quando un passeggero viaggia con due neonati, uno dei neonati deve essere trasportato da un passeggero adulto e assicurato con una cintura di sicurezza per neonati. L'altro neonato deve occupare un posto separato e deve essere collocato in un dispositivo di ritenuta per bambini (neonati) fornito dal passeggero e approvato dalle autorità aeronautiche per l'uso a bordo.

6.2.1.3 Un passeggero che ha raggiunto l'età di 5 anni ma non ha ancora compiuto 12 anni alla data del viaggio può acquistare un biglietto solo previa approvazione di China Eastern per le procedure di volo di minori non accompagnati. Se un minore viaggia con un adulto in una classe fisica

diversa, sarà considerato un minore non accompagnato e dovrà richiedere il corrispondente servizio.

6.2.1.4 I passeggeri di età inferiore ai 18 anni non possono viaggiare da soli con neonati o bambini.

6.2.2 Passeggere in stato di gravidanza

6.2.2.1 I cambiamenti nell'ambiente della cabina e l'incertezza delle turbolenze aeree potrebbero avere effetti negativi sulle passeggere in stato di gravidanza. Si raccomanda alle passeggere in stato di gravidanza di consultare un medico prima di viaggiare per confermare se sia consigliabile viaggiare in aereo.

6.2.2.2 Le passeggere in stato di gravidanza sono tenute a fornire una cartella sanitaria, un certificato che attesti la continuità della gravidanza, o un certificato che indichi il numero di settimane di gravidanza, firmato (o timbrato) da un medico, un referto di ecografia o altri documenti di esame, o un referto elettronico di esame proveniente dall'ospedale. Questi documenti devono essere verificati da China Eastern prima dell'imbarco.

6.2.2.3 Al momento dell'acquisto di un biglietto per una passeggera in stato di gravidanza di almeno 32 settimane ma di meno di 36 settimane durante il periodo effettivo del viaggio, la passeggera deve fornire un certificato diagnostico che confermi la loro idoneità al volo, timbrato dall'ospedale e firmato dal medico dell'ospedale entro 72 ore dal volo della passeggera.

6.2.2.4 China Eastern si riserva il diritto di rifiutare il trasporto alle passeggere in stato di gravidanza di almeno 36 settimane o entro 4 settimane (incluse) dalla data prevista per il parto al momento del volo, alle passeggere la cui data prevista per il parto si avvicina ma non è possibile determinarla con precisione, alle passeggere che attendono gravidanze gemellari o a rischio di complicazioni durante il parto, ovvero alle passeggere che presentano sintomi di aborto spontaneo o che hanno partorito nei sette giorni precedenti.

6.2.3 Passeggeri malati

6.2.3.1 Il trasporto aereo potrebbe influire negativamente sulla vita e sulla salute dei passeggeri malati nei seguenti modi:

- (1) La bassa pressione nella cabina può causare l'espansione degli organi, il che può provocare soffocamento a causa di compressione, ostruzione o disfunzione degli organi;
- (2) L'ipossia della cabina può causare vasospasmo e compensazione, portando a distacco di trombi, embolia, infarto ischemico, edema e sanguinamento;
- (3) I cambiamenti nell'ambiente della cabina e le turbolenze aeree imprevedibili possono causare complicazioni post-operatorie o sanguinamento degli organi;
- (4) Nell'ambiente chiuso della cabina, i pazienti con claustrofobia possono

manifestare ansia e paura.

Si raccomanda ai passeggeri malati, specialmente quelli in fase di recupero da un intervento chirurgico, di consultare un medico prima del viaggio per confermare la loro idoneità a volare.

6.2.3.2 Fatte salve le circostanze in cui China Eastern Airlines ha il diritto di rifiutare il trasporto, come specificato nelle presenti Condizioni, i passeggeri malati sono tenuti a compilare la "Domanda per Passeggeri Speciali" al momento dell'acquisto dei biglietti, fornire gli altri materiali richiesti da China Eastern, dichiarare veritieramente il loro stato di salute, accettare di presentare un certificato diagnostico rilasciato entro 48 ore prima del viaggio e firmare la “Conferma di Notifica del Rischio di China Eastern”. China Eastern valuterà se sia consigliabile che il passeggero viaggi in aereo e prenderà disposizioni per il trasporto.

6.2.3.3 I passeggeri che si sono ripresi correttamente da interventi chirurgici cosmetici minori (ad esempio, chirurgia della doppia palpebra), interventi chirurgici per traumi minori (ad esempio, drenaggio di cisti, suture, ecc.) e fratture di un singolo arto e che sono in condizioni idonee per viaggiare, ma che non hanno fatto richiesta anticipata o non sono in grado di fornire un certificato diagnostico, devono firmare la “Conferma di Notifica del Rischio di China Eastern” prima dell'imbarco.

6.2.4 Passeggeri in barella

6.2.4.1 Fatte salve le circostanze elencate nelle presenti Condizioni in cui China Eastern ha il diritto di rifiutare il trasporto, China Eastern può approvare il trasporto di passeggeri in barella per voli diretti, purché gli aeroporti di partenza e destinazione abbiano la capacità di supportare tali passeggeri. Tuttavia, al momento dell'acquisto dei biglietti, i passeggeri devono compilare la "Domanda per Passeggeri Speciali", fornire altri materiali richiesti da China Eastern, dichiarare veritieramente la loro condizione fisica, accettare di presentare un certificato diagnostico rilasciato entro 48 ore prima del viaggio e firmare la “Conferma di Notifica del Rischio di China Eastern”. China Eastern valuterà se sia consigliabile che il passeggero viaggi in aereo e prenderà disposizioni per il trasporto.

6.2.4.2 I passeggeri in barella su voli nazionali senza scalo devono richiedere il trasporto in barella con 48 ore di anticipo; sui voli internazionali diretti, devono richiedere il trasporto in barella con 72 ore di anticipo.

6.2.4.3 I passeggeri in barella devono essere accompagnati da almeno un paramedico o da un viaggiatore adulto e il paramedico dovrà esibire un documento di identità e le credenziali professionali.

6.2.5 Il certificato diagnostico menzionato agli articoli 6.2.3 e 6.2.4 delle presenti Condizioni si riferisce allo stato medico e ai risultati della diagnosi del passeggero, redatti da un ospedale di secondo livello o superiore (comprese cliniche, centri medici e ospedali all'estero). Se il certificato è rilasciato da un ospedale nazionale, deve essere timbrato dall'ospedale e firmato dal medico. Se il certificato proviene da un ospedale o una clinica all'estero, è sufficiente la firma del medico.

6.2.6 I passeggeri indicati agli articoli 6.2.1 e 6.2.4 delle presenti Condizioni, anche se in possesso di un biglietto, saranno accettati per il trasporto solo se sussistono le condizioni stabilite se ricevono approvazione anticipata e dopo aver preso eventuali accordi necessari con China Eastern e gli altri vettori coinvolti. China Eastern si riserva il diritto di valutare la condizione fisica del passeggero e le operazioni di volo effettive nel giorno del viaggio e decidere se accettare il passeggero durante il check-in o l'imbarco.

6.3 Gestione dei biglietti dopo il rifiuto del trasporto

6.3.1 Un passeggero a cui è stato rifiutato il trasporto a causa dell'articolo 6.1.2 o 6.2.3 delle presenti Condizioni può, se idoneo, essere trattato in conformità con le regole di modifica involontaria di cui all'articolo 4.1.3 o con le regole di rimborso involontario di cui all'articolo 4.2.4.

6.3.2 Salvo quanto diversamente previsto dalle presenti Condizioni, gli altri passeggeri a cui viene rifiutato il trasporto saranno trattati in conformità con le regole di modifica volontaria di cui all'Articolo 4.1.2 o con le regole di rimborso volontario di cui all'Articolo 4.2.3.

6.4 Rischi di viaggio e responsabilità

I passeggeri devono essere consapevoli dei potenziali rischi e delle responsabilità derivanti da una malattia improvvisa durante il volo. China Eastern non si assume alcuna responsabilità per le conseguenze fisiche e si riserva il diritto di perseguire la responsabilità legale nei casi in cui i passeggeri siano consapevoli di non essere idonei a volare o debbano fornire i certificati pertinenti a China Eastern prima dell'imbarco, violando i termini delle presenti Condizioni mediante omissioni, inganni o dichiarazioni mendaci al fine di acquistare i biglietti.

Articolo 7 Trasporto dei bagagli

7.1 Limitazioni in relazione al contenuto del bagaglio

China Eastern può rifiutarsi di fornire il trasporto ai passeggeri che pongano nel loro bagaglio o portino a bordo oggetti descritti nel presente articolo.

7.1.1 I passeggeri non sono autorizzati a portare a bordo oggetti pericolosi, fatta eccezione per quelli conformi alle Disposizioni sul Trasporto di Merci

Pericolose per Aviazione Civile e per quelli che China Eastern consente di trasportare come bagaglio imbarcato o non imbarcato.

Questi includono: esplosivi, come fuochi d'artificio, petardi, munizioni e pacchi, borse e scatole di tipo riservato contenenti batterie al litio o sostanze pirotecniche; gas, come gas infiammabili, gas non infiammabili e non tossici, gas tossici, gas liquefatti, gas lacrimogeni e spray al peperoncino; liquidi infiammabili, come alcool e vernice; solidi infiammabili, sostanze soggette a combustione spontanea e sostanze che rilasciano gas infiammabili a contatto con l'acqua, fiammiferi, polvere di magnesio, fosforo bianco, fosforo giallo, ecc.; sostanze ossidanti e perossidi organici, come polvere sbiancante, perossido di idrogeno e acido peracetico; sostanze tossiche e infettive, come lacca grezza, pesticidi tossici, eroina e campioni di virus; sostanze radioattive, come isotopi radioattivi e reagenti chimici radioattivi; sostanze corrosive, come acidi, alcali, batterie *wet* e mercurio; altre sostanze e oggetti pericolosi, comprese le sostanze che possono causare danni ambientali o irritazione, come oggetti che possono facilmente macchiare l'aeromobile, batterie al litio con difetti di sicurezza richiamate dai produttori.

7.1.2 Strumenti soggetti a controllo statale, come coltelli, armi, strumenti da polizia e altri oggetti regolamentati dalle normative governative (inclusi manganelli, pugnali militari o da polizia, baionette, pistole elettriche, dispositivi di difesa, balestre, pugnali, coltelli triangolari, raschietti

triangolari per lavorazioni, coltelli con dispositivi di auto-blocco, coltelli a singolo o doppio taglio che assomigliano a pugnali ma più lunghi, e altri coltelli simili a singolo taglio, doppio taglio e a punta triangolare, ecc.); armi da fuoco e munizioni, varie pistole giocattolo simili, accendini a forma di pistola e altri tipi di armi offensive, munizioni, armi, strumenti da polizia (come manganelli elettrici e pistole elettriche) e altri oggetti simili, nonché imitazioni degli articoli sopra menzionati.

7.1.3 Articoli che China Eastern ritiene non idonei al trasporto in termini di peso, volume, forma o natura.

7.1.4 Animali vivi, ad eccezione degli animali di piccola taglia e dei cani guida che soddisfano le normative di trasporto di China Eastern.

7.1.5 Accendini e fiammiferi.

7.1.6 Oggetti trasportati su richiesta di terzi.

7.1.7 Altri dispositivi contenenti oggetti pericolosi, come monopattini elettrici a batteria di litio (monopattini elettrici), cibi confezionati auto-riscaldanti e altri articoli che non possono essere trasportati come bagaglio.

7.1.8 Oggetti il cui trasporto è vietato da leggi, regolamenti o ordinanze applicabili di qualsiasi paese di partenza, destinazione, transito o sorvolo.

7.2 Bagaglio soggetto a restrizioni

7.2.1 Oggetti che possono essere trasportati solo nel bagaglio non

imbarcato.

7.2.1.1 Oggetti di valore elevato, oggetti fragili o facilmente danneggiabili, oggetti deperibili, video fuori commercio, materiali stampati e manoscritti, ecc., documenti e materiali importanti, documenti di viaggio e altri oggetti che richiedono particolare cura, e medicinali che devono essere assunti durante il viaggio;

7.2.1.2 Batterie usate in dispositivi elettronici, dispositivi medici elettronici, sedie a rotelle elettriche o altri ausili alla mobilità, incluse batterie al litio, celle a combustibile, ecc.

7.2.1.3 Batterie portatili al litio (power bank);

7.2.1.4 Sigarette elettroniche contenenti batterie (incluse sigari elettronici, pipe elettroniche e vaporizzatori personali).

7.2.1.5 Barometri a mercurio o termometri a mercurio usati da istituzioni ufficiali o aziende.

7.2.1.6 Altri oggetti specificati dall'Amministrazione dell'Aviazione Civile della Cina (CAAC).

7.2.2 Oggetti che possono essere trasportati solo nel bagaglio imbarcato

7.2.2.1 Oggetti appuntiti, strumenti contundenti e altri oggetti diversi dagli oggetti controllati che possono causare lesioni personali o rappresentare un pericolo maggiore per la sicurezza aerea e l'ordine a bordo, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, a coltelli da cucina, coltelli da frutta, coltelli da tavola, coltelli da artigianato, bisturi, forbici, lime in acciaio, asce,

bastoni corti, martelli, trapani (inclusi punte da trapano), scalpelli, punzoni, seghe, pistole a bulloni, pistole a chiodi, cacciaviti, leve, martelli, pinze, saldatrici, chiavi inglesi, asce, accette (asce antincendio), calibri, picconi, punte da ghiaccio, freccette, fionde, archi, frecce, dispositivi di autodifesa con buzzer, ecc. Tali oggetti devono essere imballati in modo tale da garantire la sicurezza e impedire che i contenuti vengano facilmente identificati.

7.2.2.2 Bagaglio trasportato a rischio del passeggero, bagaglio con valore dichiarato e bagaglio di dimensioni superiori.

7.2.2.3 Gli animali di piccola taglia (cani e gatti domestici) devono essere trasportati in contenitori che soddisfano i requisiti di China Eastern.

7.2.2.4 I frutti con odori forti o distintivi devono essere confezionati correttamente per prevenire la diffusione degli odori durante il trasporto.

7.2.2.5 Armi da fuoco e munizioni per sport (è necessario un certificato di autorizzazione al trasporto rilasciato dal dipartimento di pubblica sicurezza).

7.2.2.6 Bici, attrezzature da golf, attrezzature da sci o da sport acquatici, attrezzature da bowling, attrezzature da pesca, tavole da surf o windsurf, attrezzature da hockey, attrezzature da immersione, attrezzature da equitazione, slitte, kayak, parapendio, salto con l'asta e altre attrezzature sportive.

7.2.2.7 Altri articoli specificati dalla CAAC.

7.2.3 Bagaglio speciale

7.2.3.1 Animali di piccola taglia

(1) Gli animali di piccola taglia trasportati da China Eastern sono limitati a cani e gatti domestici. Non saranno accettati cani e gatti che presentano comportamenti aggressivi, che sono inclini a problemi respiratori, con il naso corto, o che non sono idonei al trasporto aereo.

(2) I passeggeri che desiderano registrare animali di piccola taglia devono fare richiesta a China Eastern in anticipo e fornire un certificato di quarantena animale. Se il trasporto aereo internazionale è coinvolto, devono essere forniti anche tutti i documenti o certificati necessari per l'uscita, l'ingresso o il transito. Gli animali possono essere trasportati solo previa approvazione di China Eastern.

(3) Il contenitore per il trasporto degli animali di piccola taglia deve soddisfare i requisiti di China Eastern per essere accettato come bagaglio registrato. Il peso degli animali, dei loro contenitori e del cibo trasportato non è incluso nella franchigia bagaglio gratuita del passeggero e può essere trasportato solo come bagaglio in eccesso a pagamento.

(4) Nell'interesse della sicurezza e della salute, China Eastern si riserva il diritto di limitare il numero di animali di piccola taglia da trasportare su ciascun aereo e di determinare il metodo di trasporto.

(5) China Eastern non è responsabile per danni, malattie, fughe o decessi

degli animali di piccola taglia durante il trasporto normale, salvo quanto diversamente disposto dalle leggi cinesi o dalle convenzioni internazionali.

(6) China Eastern non è responsabile, salvo quanto diversamente disposto dalle leggi cinesi o dalle convenzioni internazionali, per il mancato arrivo degli animali di piccola taglia in tempo qualora vengano rifiutati in ingresso o transito da un paese durante il trasporto.

(7) I passeggeri sono pienamente responsabili per qualsiasi danno personale, perdita di beni o spese che possano derivare dagli animali di piccola taglia durante il trasporto. China Eastern si riserva il diritto di richiedere un risarcimento ai passeggeri successivamente.

7.2.3.2 Cani guida

(1) Con “cani guida” si intendono i cani che sono stati appositamente addestrati per fornire assistenza nella vita quotidiana e nel lavoro delle persone con disabilità, compresi i cani guida per non vedenti e per sordomuti.

(2) I passeggeri con disabilità possono fare richiesta a China Eastern, con il certificato di quarantena animale appropriato, in anticipo per portare un cane guida in cabina. Devono essere forniti anche tutti i documenti o certificati richiesti per l'uscita, l'ingresso o il transito per il trasporto aereo internazionale. I passeggeri che portano cani guida in cabina devono rispettare eventuali modifiche o disposizioni dei posti che China Eastern ritiene necessarie.

(3) Qualora China Eastern determini che un cane guida portato in cabina rappresenti una minaccia diretta per la salute o la sicurezza degli altri, possono essere adottate misure per mitigare il problema (come l'applicazione di un museruola e guinzaglio su un cane guida che abbaia). Se la minaccia persiste, China Eastern si riserva il diritto di rifiutare il trasporto del cane.

(4) I cani guida dei passeggeri approvati da China Eastern possono essere trasportati gratuitamente insieme ai loro contenitori e cibo, e non verranno conteggiati come parte della franchigia bagaglio gratuita.

(5) I cani di supporto emotivo (compresi i cani di comfort psichiatrico) non sono considerati cani guida e China Eastern non li accetta come tali per il trasporto. Tuttavia, possono essere registrati come bagaglio se soddisfano gli standard di China Eastern per il trasporto di animali di piccola taglia.

(6) I cani guida trasportati in stiva sono soggetti alle normative per il trasporto di animali di piccola taglia.

7.2.3.3 Bagaglio che occupa un posto

I passeggeri devono informare China Eastern riguardo a oggetti non adatti al trasporto nella stiva dell'aeromobile, come strumenti musicali delicati e altri oggetti fragili e di valore, durante la prenotazione e il check-in, per ottenere il permesso di portarli in cabina come bagaglio che occupa un posto. Il bagaglio che occupa un posto non deve superare le dimensioni di 40 x 60 x

100 cm (40 x 60 x 140 cm per gli strumenti musicali) e un peso di 75 kg. I passeggeri sono obbligati a imballare il loro bagaglio correttamente e in modo sicuro, utilizzando contenitori idonei con maniglie sul rivestimento esterno. Ogni passeggero può portare un massimo di 1 bagaglio extra che occupa un posto a pagamento e sarà pienamente responsabile per il suo stoccaggio e la sua sicurezza in cabina. Non è prevista una franchigia bagaglio per il bagaglio che occupa un posto.

7.2.3.4 Strumenti musicali

Gli strumenti musicali possono essere trasportati nei seguenti tre modi:

(1) Trasporto come bagaglio non imbarcato

Gli strumenti musicali possono essere trasportati in cabina come bagaglio non imbarcato. Le loro dimensioni e il loro peso devono soddisfare i requisiti relativi al bagaglio non imbarcato. Gli strumenti musicali portati in cabina devono essere custoditi dai passeggeri durante tutto il viaggio. Gli strumenti musicali devono essere riposti in modo sicuro in una custodia resistente agli urti e alla pressione, in modo che possano essere riposti lateralmente, se necessario. Gli strumenti musicali che superano i limiti ma che devono comunque essere portati in cabina devono essere trattati secondo le normative per il bagaglio che occupa un posto.

(2) Trasporto come bagaglio che occupa un posto

Per il trasporto di strumenti musicali come bagaglio che occupa un posto, si

prega di fare riferimento alle normative e agli standard di tariffazione relative al trasporto di strumenti musicali come bagaglio che occupa un posto.

(3) Trasporto come bagaglio imbarcato

Gli strumenti musicali che non possono essere portati in cabina possono essere trasportati come bagaglio imbarcato. Gli strumenti devono essere imballati nella confezione originale o in una confezione professionale e posti in contenitori rigidi speciali, resistenti agli urti e alla pressione. I contenitori devono essere riempiti con materiali necessari per evitare che gli strumenti si muovano durante il trasporto e per prevenire danni inutili. China Eastern si assume la responsabilità per il trasporto in conformità al limite di responsabilità del bagaglio imbarcato generale, e i passeggeri devono firmare una liberatoria di responsabilità. China Eastern si riserva il diritto di valutare le operazioni di volo effettive il giorno del viaggio e decidere se trasportare l'oggetto.

7.2.3.5 Sedia a rotelle

Le sedie a rotelle non sono soggette alla franchigia bagaglio e possono essere trasportate gratuitamente.

(1) Le sedie a rotelle che soddisfano i requisiti necessari possono essere portate in cabina. È consentita una sola sedia a rotelle per volo. Deve trattarsi di una sedia a rotelle pieghevole per adulti o di una sedia a rotelle

assemblata manualmente. Le dimensioni della sedia a rotelle senza ruote o parti rimosse non devono superare i 33 x 91 x 106 cm / 13 x 36 x 42 pollici.

(2) Check-in gratuito delle sedie a rotelle al gate di imbarco o durante il check-in. Le sedie a rotelle portatili del passeggero possono essere imbarcate gratuitamente al gate di imbarco o durante il processo di check-in.

(3) Sedie a rotelle elettriche/ausili per la mobilità: I passeggeri con mobilità ridotta a causa di disabilità o di una condizione di salute che portano sedie a rotelle elettriche o ausili per la mobilità devono prima ottenere il consenso di China Eastern. Le sedie a rotelle elettriche/ausili per la mobilità devono essere conformi alle normative per il trasporto di articoli pericolosi e soddisfare i requisiti legali applicabili per il numero di sedie a rotelle elettriche o ausili per la mobilità che possono essere registrati gratuitamente. Le batterie delle sedie a rotelle/ausili per la mobilità alimentati da batterie non versabili e versabili devono essere conformi alle normative sui materiali pericolosi dell'International Air Transport Association (IATA); le batterie delle sedie a rotelle/ausili per la mobilità alimentati da batterie al litio devono soddisfare i requisiti di ciascun test specificato nella Sezione 38.3 della Parte III del Manuale delle prove e dei criteri delle Nazioni Unite. Se la sedia a rotelle/l'ausilio per la mobilità è progettata in modo da consentire all'utente di rimuovere la batteria, la sedia a rotelle con la batteria rimossa sarà considerata una sedia a rotelle normale e potrà essere trasportata come bagaglio imbarcato senza restrizioni o portata in cabina dal passeggero alle

condizioni prescritte; ogni batteria rimossa dalla sedia a rotelle non deve superare i 300 Wh. Se la batteria non può essere rimossa, assicurarsi che il design della sedia a rotelle elettrica/ausilio per la mobilità offra adeguata protezione contro i danni, che la batteria sia saldamente fissata alla sedia a rotelle/ausilio per la mobilità e che il circuito sia disconnesso secondo le istruzioni del produttore. Ogni passeggero può portare una batteria di scorta con una capacità massima di 300 Wh o due batterie di scorta con una capacità massima di 160 Wh ciascuna. Le batterie di scorta devono essere trasportate come bagaglio a mano e protette adeguatamente, ad esempio, mettendo ogni batteria in una busta protettiva separata.

7.2.3.6 Ceneri umane

Si consiglia di trasportare le ceneri come carico aereo. Su richiesta, possono essere imbarcate come bagaglio o portate in cabina dal passeggero.

- (1) Se le ceneri vengono trasportate come bagaglio imbarcato, China Eastern si assume la responsabilità per il bagaglio imbarcato generale;
- (2) Le ceneri possono essere portate in cabina su richiesta, a condizione che l'imballaggio esterno e lo stato emotivo del passeggero non attirino l'attenzione degli altri passeggeri;
- (3) Quando i passeggeri portano le ceneri fuori o dentro un paese, devono rispettare le normative doganali e di quarantena sanitaria del relativo paese.

7.2.3.7 Ghiaccio secco

Un passeggero può portare ghiaccio secco con un peso netto non superiore a 2,5 kg per preservare gli articoli deperibili. I pacchetti di ghiaccio secco devono avere fori di ventilazione. Quando imbarcato come bagaglio, il pacchetto deve essere etichettato con le parole “biossido di carbonio solido” o “ghiaccio secco” e deve indicare il peso netto del ghiaccio secco o una dichiarazione che il peso netto non superi i 2,5 kg.

7.2.3.8 Bevande alcoliche

(1) Non ci sono restrizioni sul bagaglio a mano/bagaglio imbarcato per le bevande alcoliche con una gradazione alcolica inferiore al 24% (incluso).

Un contenitore non può contenere più di 5 litri di una bevanda alcolica con una gradazione alcolica tra il 24% e il 70% (incluso), con un limite totale di 5 litri nel bagaglio imbarcato per ogni passeggero. Le bevande alcoliche con una gradazione alcolica superiore al 70% sono vietate.

(2) I passeggeri devono imbarcare le bevande alcoliche come bagaglio imbarcato, ma possono portare a bordo quelle acquistate nel terminal passeggeri. La quantità di alcol trasportata/imbarcata dai passeggeri non deve superare il limite stabilito dalle presenti Condizioni.

(3) Le bevande alcoliche trasportate come bagaglio imbarcato devono essere completamente e chiaramente etichettate nell’imballaggio al dettaglio. L’imballaggio esterno deve essere robusto e sigillato per evitare odori o

perdite. China Eastern si riserva il diritto di richiedere ai passeggeri di firmare una liberatoria per esonerare China Eastern da responsabilità per danni al bagaglio durante il trasporto.

(4) Se le leggi nel luogo di partenza, transito o destinazione sono più severe, China Eastern si adeguerà alle leggi locali applicabili.

7.2.3.9 Attrezzature sportive

Secondo la prassi internazionale, China Eastern offre sconti per il check-in delle attrezzature sportive. China Eastern si assume le relative responsabilità di trasporto in conformità con le normative applicabili per il bagaglio ordinario.

I passeggeri devono imballare correttamente le loro attrezzature sportive imbarcate e utilizzare imballaggi originali o professionali in grado di resistere alla pressione e di essere caricate, scaricate e trasportate in sicurezza nelle normali condizioni operative. Le attrezzature sportive gonfiabili devono essere sgonfiate per il trasporto.

China Eastern si riserva il diritto di rifiutare il trasporto quando il tipo di aeromobile non è ritenuto adatto.

7.2.3.10 Liquidi

I liquidi portati dai passeggeri che non sono stati acquistati nel terminal passeggeri devono essere trasportati come bagaglio imbarcato, rispettare i

requisiti di imballaggio del bagaglio imbarcato e sono limitati al trasporto aereo nazionale.

Dopo aver superato il controllo di sicurezza, i passeggeri possono portare a bordo come bagaglio non imbarcato qualsiasi liquido ben imballato acquistato nel terminal passeggeri.

I passeggeri sono autorizzati a portare liquidi sui voli di China Eastern, purché siano imballati in modo sicuro per prevenire danni, odori o perdite. L'imballaggio deve garantire che i prodotti non si separino.

7.2.3.11 Strumenti di precisione

Si consiglia di trasportare gli strumenti di precisione come merci, ad esempio come bagaglio imbarcato. Gli strumenti devono soddisfare gli standard di imballaggio di fabbrica o simili, essere in grado di resistere alla pressione e di essere caricati, scaricati e trasportati in sicurezza nelle normali condizioni operative.

7.2.3.12 Per ulteriori informazioni su articoli soggetti a restrizioni, visitare il sito ufficiale di China Eastern, l'app di China Eastern, MU Mobile, o informarsi presso il numero verde di China Eastern.

7.3 Bagaglio imbarcato (da stiva)

7.3.1 Requisiti per l'accettazione e l'imballaggio del bagaglio imbarcato

Il bagaglio imbarcato deve soddisfare i seguenti requisiti di imballaggio:

7.3.1.1 Le valigie, le borse da viaggio e le borsette devono essere correttamente chiuse a chiave.

7.3.1.2 Due o più pacchetti non possono essere uniti in uno solo.

7.3.1.3 Nessun altro oggetto deve essere attaccato al bagaglio.

7.3.1.4 I cestini di bambù, i sacchi a rete, le corde di paglia, i sacchi di paglia, ecc. non possono essere utilizzati come imballaggio esterno del bagaglio.

7.3.1.5 Gli oggetti fragili e facilmente danneggiabili devono essere sistemati saldamente in scatole di imballaggio resistenti agli urti e alla pressione, e i contenitori devono essere riempiti, se necessario, per evitare vibrazioni durante il trasporto e danni inutili.

7.3.1.6 Le scatole di polistirolo devono essere imballate con una scatola esterna o avvolte in una busta di plastica resistente e fissate con nastro adesivo. Le scatole di polistirolo devono avere quattro lati, un fondo e una parte superiore, con pareti non troppo sottili (spessore raccomandato non inferiore a 2 cm) e devono essere prive di danni o crepe. Le dimensioni della scatola e delle scatole di polistirolo devono corrispondere. Non utilizzare scatole di polistirolo vecchie, umide, piegate, deformate o riciclate.

7.3.1.7 I passeggeri devono apporre il proprio nome o altri segni identificativi prima che i loro bagagli vengano accettati per il trasporto;

7.3.1.8 China Eastern può rifiutare di accettare come bagagli imbarcati quelli che non soddisfano i requisiti di imballaggio; se accettati per il

trasporto, China Eastern non è responsabile per il risarcimento per danni o rotture, salvo quanto diversamente previsto dalla legge cinese e dalle convenzioni internazionali;

7.3.1.9 China Eastern si riserva il diritto di richiedere ai passeggeri di firmare una liberatoria che esenti China Eastern da qualsiasi responsabilità per danni ai bagagli durante il trasporto per i bagagli che potrebbero essere oggetto di controversie circa la responsabilità. Nel caso in cui il passeggero si rifiuti, China Eastern si riserva il diritto di rifiutare il trasporto dei bagagli. China Eastern non è responsabile per il risarcimento per la distruzione, la perdita o il danno dei bagagli durante il trasporto per i quali è stata firmata una liberatoria, salvo quanto diversamente previsto dalla legge cinese e dalle convenzioni internazionali.

7.3.2 Restrizioni di peso e dimensioni del bagaglio imbarcato

7.3.2.1 Tratte nazionali: ogni bagaglio non deve superare i 50 kg, non deve essere inferiore a 5 cm × 15 cm × 20 cm e non deve superare i 40 cm × 60 cm × 100 cm;

7.3.2.2 Tratte internazionali o regionali (che coinvolgono gli Stati Uniti): ogni bagaglio non deve superare i 45 kg e la somma dei tre lati non deve superare i 203 cm;

7.3.2.3 Tratte internazionali o regionali (non coinvolgenti gli Stati Uniti): ogni bagaglio non deve superare i 32 kg e la somma dei tre lati non deve

superare i 203 cm;

7.3.2.4 A causa della capacità limitata del volo, China Eastern si riserva il diritto di limitare il numero massimo di bagagli imbarcati di un passeggero oltre la franchigia bagaglio gratuita.

7.3.3 Franchigia bagaglio gratuita per il bagaglio imbarcato

7.3.3.1 China Eastern determina la franchigia di bagagli in base alla classe della cabina, alla distanza del percorso, ecc. I dettagli specifici sono soggetti al piano aggiornato e pubblicato sul sito ufficiale di China Eastern.

7.3.3.2 I passeggeri che modificano involontariamente la loro classe di cabina continueranno a godere della franchigia di bagagli prevista dal biglietto originale.

7.3.3.3 I dispositivi di assistenza per i passeggeri con disabilità (compresi, ma non limitati a, sedie a rotelle) non rientrano nella franchigia di bagagli e possono essere trasportati gratuitamente.

7.3.4 Tariffa per il bagaglio in eccesso

7.3.4.1 I bagagli imbarcati che superano la franchigia gratuita sono considerati bagagli in eccesso e sono soggetti a un supplemento.

7.3.4.2 China Eastern emette una ricevuta di pagamento al passeggero quando applica una tariffa per i bagagli in eccesso.

7.3.4.3 Tariffe per Bagagli in Eccesso:

(1) Voli nazionali

China Eastern utilizza il sistema basato sul peso per calcolare la franchigia di bagagli su tutte le rotte nazionali. Tariffa per bagagli in eccesso: ogni chilogrammo viene calcolato al 1,5% della tariffa regolare pubblicata per un biglietto di andata *non stop* in classe *economy* per adulto applicabile quel giorno. Le tariffe sono calcolate in RMB e arrotondate all'intero più vicino, con decimali arrotondati.

(2) Tratte internazionali e regionali

Tutte le tratte internazionali e regionali di China Eastern utilizzano il concetto di “*Piece*” per calcolare la franchigia bagagli. La tariffa per i bagagli in eccesso è basata sulle informazioni pubblicate e aggiornate sul sito ufficiale di China Eastern. L'importo addebitato viene calcolato nella valuta del paese o della regione e arrotondato all'intero più vicino, con decimali arrotondati.

7.3.5 Valore dichiarato del bagaglio

China Eastern offre ai passeggeri il servizio di valore dichiarato per il bagaglio imbarcato. I passeggeri possono volontariamente richiedere un valore dichiarato per i propri bagagli imbarcati, ma i bagagli per i quali si applica il valore dichiarato devono conformarsi alle normative applicabili di China Eastern.

7.3.6 Ritiro e consegna del bagaglio registrato

7.3.6.1 I passeggeri devono ritirare i loro bagagli imbarcati non appena sono resi disponibili presso l'aeroporto di destinazione o di scalo utilizzando il *coupon* di identificazione del bagaglio. China Eastern non è responsabile per verificare se il richiedente è il passeggero legittimato o per eventuali perdite o spese derivanti da tali richieste. China Eastern si riserva il diritto di verificare i passeggeri e i bagagli senza essere obbligata a farlo. Nel caso in cui un passeggero non sia in grado di presentare il *coupon* di identificazione per il bagaglio ritirato, il passeggero dovrà fornire prove sufficienti per stabilire il proprio diritto sul bagaglio. Se necessario, China Eastern può richiedere al passeggero di emettere una lettera di impegno, assumendosi la responsabilità per qualsiasi obbligo che China Eastern possa incorrere come conseguenza del ritiro del suddetto bagaglio.

7.3.6.2 I passeggeri, con il consenso di China Eastern, possono ritirare il loro bagaglio imbarcato in una località di scalo. Tuttavia, per i bagagli in eccesso già trasportati, le tariffe pagate per i segmenti non utilizzati non saranno rimborsate.

7.3.6.3 L'accettazione del bagaglio da parte del passeggero senza reclami scritti al momento del ritiro costituirà prova che il bagaglio è stato consegnato in buone condizioni e in conformità con il contratto di trasporto, salvo diversa disposizione di legge.

7.3.6.4 Nel caso in cui un passeggero non ritiri immediatamente il bagaglio

imbarcato, China Eastern si riserva il diritto di addebitare al passeggero una tariffa di deposito fiduciario a partire dal giorno successivo all'arrivo del bagaglio. Per motivi di sanità pubblica, China Eastern si riserva il diritto di smaltire gli articoli deperibili nei bagagli dei passeggeri 24 ore dopo l'arrivo del bagaglio senza assumersi alcuna responsabilità.

7.3.6.5 Nel caso in cui il bagaglio rimanga non ritirato per più di 90 giorni dal giorno del suo arrivo, China Eastern potrà trattarlo in conformità con le normative pertinenti sui bagagli non consegnabili e non sarà responsabile per la perdita del bagaglio.

7.3.6.6 I bagagli imbarcati sono generalmente trasportati sullo stesso volo del passeggero, salvo quando devono essere trasportati su un volo successivo o il trasporto viene interrotto per motivi operativi, di sicurezza o di protezione. Se il trasporto del bagaglio imbarcato del passeggero su un volo successivo causa un ritardo non imputabile al passeggero, China Eastern consegnerà il bagaglio al passeggero gratuitamente o negozierà una soluzione con il passeggero.

7.3.6.7 Se le dogane del luogo di partenza e di transito supportano il servizio "check-in del bagaglio con un solo biglietto" per i passeggeri con voli di collegamento nazionali/internazionali o internazionali/nazionali effettivamente operati da China Eastern, il bagaglio verrà trasportato fino alla destinazione finale. I passeggeri non dovranno ritirare i loro bagagli imbarcati presso il punto di transito. I passeggeri non devono mettere

articoli che richiedano dichiarazioni doganali nei bagagli imbarcati. I passeggeri stessi sono responsabili per la dichiarazione doganale e l'ispezione.

7.3.6.8 China Eastern Airlines non sarà responsabile per eventuali ritardi o perdite di bagagli causati da ispezioni doganali.

7.3.7 Spese di soggiorno temporaneo

Se il bagaglio imbarcato non arriva sullo stesso volo del passeggero per cause imputabili a China Eastern e China Eastern conferma che il bagaglio imbarcato non può essere consegnato nello stesso giorno, China Eastern fornirà le spese di soggiorno temporaneo per i passeggeri la cui destinazione non è il loro luogo di residenza.

Per i voli nazionali, i passeggeri di classe *economy* e *premium economy* hanno diritto a 100 RMB, i passeggeri di classe *business premium* e *business* hanno diritto a 200 RMB, e i passeggeri di prima classe hanno diritto a 300 RMB come compensazione per le spese di soggiorno temporaneo.

Per i voli internazionali e regionali, i passeggeri di classe *economy* e *premium economy* hanno diritto a 300 RMB, i passeggeri di classe *business premium* e *business* hanno diritto a 400 RMB, e i passeggeri di prima classe hanno diritto a 500 RMB come compensazione per le spese di soggiorno temporaneo.

China Eastern non si assume alcuna altra responsabilità oltre a quanto sopra

indicato.

Se China Eastern ha confermato con il passeggero all'aeroporto di partenza che il bagaglio imbarcato sarà in ritardo, non verranno fornite le spese di soggiorno temporaneo.

7.4 Bagaglio non imbarcato (a mano)

7.4.1 Franchigia bagaglio non imbarcato (a mano)

Il bagaglio non imbarcato trasportato a bordo deve poter essere riposto sotto il sedile davanti al passeggero, sul portabagagli o nel vano di stivaggio. I passeggeri di prima classe hanno diritto a due bagagli non imbarcati, ognuno non superiore a 10 kg; i passeggeri di classe *business premium* e *business* hanno diritto a due bagagli non imbarcati, ognuno non superiore a 8 kg; i passeggeri di classe *premium economy* ed *economy* hanno diritto a un bagaglio non imbarcato, non superiore a 8 kg. Un bagaglio non imbarcato non deve superare le dimensioni di 20 cm (8 pollici) x 40 cm (16 pollici) x 55 cm (22 pollici).

Gli oggetti che superano il peso, la quantità o le dimensioni sopra indicate devono essere imbarcati.

7.4.2. Oltre alla franchigia di bagaglio non imbarcato prevista, un passeggero può portare gratuitamente un oggetto personale da collocare sotto il sedile davanti a lui. Questo può essere una borsa, una cartella, una borsa per computer portatile, una borsa per fotocamera o altri oggetti di

dimensioni simili o inferiori.

7.4.3 Oltre alla franchigia di bagaglio non imbarcato di cui sopra, i passeggeri che viaggiano con neonati possono portare gratuitamente i seguenti oggetti: cibo, pannolini e altri prodotti per bambini necessari durante il viaggio; una carrozzina portatile pieghevole che può essere portata in cabina, con dimensioni piegate non superiori a 55 cm (22 pollici) di lunghezza, 40 cm (16 pollici) di larghezza e 20 cm (8 pollici) di altezza. Le carrozzine per bambini che superano le dimensioni sopra indicate devono essere imbarcate; una culla per bambini o un dispositivo di ritenuta per bambini/neonati (da utilizzare nel caso in cui il bambino occupi un posto a sedere).

7.4.4 Per garantire la sicurezza e il corretto funzionamento del volo, i passeggeri devono imbarcare come bagaglio il bagaglio a mano che supera le dimensioni prescritte al momento del check-in. Per escludere il pericolo rappresentato dalle batterie al litio e da altri oggetti che non possono essere trasportati nella stiva, i bagagli di dimensioni superiori intercettati al gate di imbarco devono essere riesaminati per il controllo di sicurezza, il che potrebbe non consentire di completare il check-in sullo stesso volo in tempo e influire sull'itinerario del passeggero. Qualsiasi perdita derivante da tale situazione sarà a carico dei passeggeri.

Articolo 8. Overbooking dei voli

8.1 China Eastern può praticare l'overbooking su alcuni voli, in modo appropriato, utilizzando sofisticate previsioni per massimizzare l'utilizzo delle risorse di trasporto aereo e prevenire sprechi di posti a sedere. China Eastern considererà complessivamente rotte, orari dei voli, tempi e voli in coincidenza per controllare l'overbooking dei voli e prevenire, per quanto possibile, il rifiuto di imbarco dei passeggeri a causa dell'overbooking. Quando un volo è stato *overbooked*, China Eastern pubblicherà un "Avviso di *Overbooking*" e un "Avviso di Ricerca Volontari" per i voli corrispondenti nell'area del check-in, o telefonerà, invierà messaggi di testo e consulterà i passeggeri sul posto per informarli dei voli *overbooked*, del piano di compensazione della compagnia aerea e dei diritti dei passeggeri, cercando volontari disposti a scegliere una diversa classe, volo o itinerario, accettare un altro volo di un altro vettore o accettare un rimborso del biglietto per la compensazione offerta dalla compagnia aerea.

8.2 Nel caso di *overbooking*, China Eastern offrirà un indennizzo ragionevole ai passeggeri disposti a rinunciare al loro posto riservato confermato e organizzerà un volo alternativo o un rimborso per i passeggeri che lo richiedano. In assenza di un numero sufficiente di volontari, altri passeggeri potrebbero vedersi rifiutato l'imbarco in modo involontario secondo le regole di priorità di imbarco pubblicate separatamente da China Eastern.

8.3 China Eastern organizzerà il posizionamento dei passeggeri che

rinunciano volontariamente ai posti quando il volo è *overbooked* o dei passeggeri di cui è stato rifiutato l'imbarco che decidono di proseguire il loro viaggio, assegnandoli sul primo volo disponibile nella rispettiva classe e fornendo una compensazione ragionevole in base al volo originale e al ritardo causato, secondo le normative applicabili, e garantirà un adeguato servizio di *follow-up*.

8.4 Il contenuto specifico del servizio di *overbooking* sarà soggetto al *Programma di Gestione dei Voli in Overbooking* pubblicato separatamente da China Eastern.

Articolo 9 Ritardi, cancellazioni e variazioni dei voli

9.1 Disposizioni generali

9.1.1 L'orario di volo o il tipo di aeromobile indicati nel tabellone dei voli o in altri luoghi potrebbero subire modifiche tra la data di pubblicazione e la data del viaggio. China Eastern non garantisce né l'orario del volo né il tipo di aeromobile. L'orario di volo o il tipo di aeromobile non fanno parte integrante del contratto di trasporto tra China Eastern e il passeggero, né rappresentano un impegno da parte di China Eastern riguardo all'orario del volo o al tipo di aeromobile.

9.1.2 Dopo la vendita del biglietto, China Eastern può, a sua ragionevole discrezione o se necessario per le sue operazioni, modificare l'orario del volo o il tipo di aeromobile e informerà il

passaggero della modifica dell'orario del volo in base alle informazioni di contatto valide fornite dal passeggero.

9.1.3 China Eastern adotta tutte le misure ragionevoli necessarie per evitare ritardi, cancellazioni e variazioni dei voli. China Eastern non è responsabile per i danni causati ai passeggeri qualora abbia preso tutte le misure ragionevoli o se tali misure siano ritenute impossibili da adottare; China Eastern non è responsabile per ulteriori danni derivanti dal mancato intervento appropriato da parte del passeggero. Quanto precede salvo diversa disposizione della legge cinese e delle convenzioni internazionali.

9.2 Servizi in caso di ritardi, cancellazioni o variazioni dei voli

9.2.1 Servizio biglietteria

9.2.1.1 Il passeggero può richiedere una modifica o un rimborso involontario ai sensi dell'articolo 4.1.3 o 4.2.4 delle presenti Condizioni se un volo è ritardato, cancellato, variato, partito in anticipo, oppure se l'orario di partenza previsto o l'orario di arrivo previsto è ritardato di oltre 15 minuti. Se il passeggero accetta il volo alternativo organizzato da China Eastern e successivamente richiede una modifica o un rimborso per motivi personali, si applicheranno le disposizioni relative alla modifica o al rimborso volontario di cui agli articoli 4.1.2 o 4.2.3 delle presenti Condizioni.

9.2.1.2 Salvo diversa disposizione, se un passeggero ha annullato

volontariamente una prenotazione, non si è presentato o ha perso il volo per motivi non imputabili al vettore prima che China Eastern fosse in grado di pubblicare informazioni sulla modifica del volo, come ritardi o cancellazioni, le procedure di rimborso e modifica per il biglietto successivo saranno trattate in conformità con le condizioni d'uso del biglietto. Se un passeggero ha già modificato un biglietto in conformità con le normative relative ai cambiamenti e ai rimborsi volontari prima che China Eastern fosse in grado di pubblicare informazioni sui disagi del volo, le spese pagate dal passeggero per la modifica e il rimborso non saranno rimborsate.

9.2.2 Servizi informativi

Nel caso in cui la partenza di un volo China Eastern sia ritardata, il volo venga anticipato o cancellato o si verifichi un atterraggio alternativo, China Eastern fornirà informazioni sullo stato del volo in conformità con le normative applicabili.

9.2.3 Servizio di vitto e alloggio

9.2.3.1 Nel caso in cui un volo sia ritardato o cancellato nel luogo di partenza per motivi imputabili a China Eastern, quest'ultima fornirà ai passeggeri servizi quali pasti o alloggio in conformità con il proprio regolamento.

9.2.3.2 In caso di ritardo o cancellazione di un volo nel luogo di partenza per motivi non imputabili a China Eastern, quest'ultima assisterà il passeggero nell'organizzazione di pasti o alloggio, ecc., a spese del passeggero.

9.2.3.3 Nel caso in cui un volo China Eastern venga fatto atterrare, subisca ritardi o cancellazioni in un punto di scalo, per qualsiasi motivo, China Eastern fornirà ai passeggeri pasti o sistemazioni per il pernottamento.

9.2.4 Prova del ritardo o della cancellazione del volo

China Eastern fornirà ai passeggeri i relativi certificati di ritardo o cancellazione su richiesta. Il certificato scritto non potrà essere utilizzato come base per modifiche involontarie del biglietto, rimborsi involontari o per la fornitura di servizi e risarcimenti correlati ai passeggeri.

9.2.5 Risarcimento per ritardi del volo

9.2.5.1 Nel caso in cui un volo sia stato ritardato o cancellato per ragioni imputabili a China Eastern, quest'ultima fornirà una compensazione una tantum ai passeggeri per le perdite subite. Per ritardi dei voli da 4 ore (incluso) a 8 ore, la compensazione è di 200 RMB; per ritardi superiori alle 8 ore (incluso), la compensazione è di 400 RMB; i passeggeri con biglietto per neonati riceveranno una compensazione pari al 10% di quanto sopra indicato.

9.2.5.2 China Eastern negozierà con il passeggero per fornire la

compensazione in modalità comunemente accettabili tramite contante, buoni, certificati di spese di viaggio o punti Eastern Miles di valore corrispondente.

9.2.6 China Eastern fornirà i servizi in caso di ritardo, cancellazione o variazione del volo in conformità con l'Articolo 9.2 di queste Condizioni. Oltre a quanto sopra, China Eastern non si assume alcuna ulteriore responsabilità. China Eastern fornirà i servizi in conformità con le disposizioni obbligatorie delle convenzioni internazionali, delle leggi e delle normative amministrative applicabili.

Articolo 10 Servizi aggiuntivi

10.1 Servizi di terzi

10.1.1 Nel caso in cui China Eastern fornisca servizi di terzi oltre al trasporto aereo o emetta un biglietto o un voucher per servizi di terzi come trasporti terrestri, prenotazioni alberghiere, visite turistiche o noleggio auto, China Eastern agisce esclusivamente come agente per il passeggero e/o per il terzo. China Eastern non è responsabile per i servizi o per la loro qualità. I termini e le condizioni che regolano le attività dei terzi disciplinano tali servizi.

10.1.2 Le presenti Condizioni si applicano solo alla parte del trasporto aereo di un viaggio di trasporto combinato dal luogo di partenza alla destinazione.

Tuttavia, se altre modalità di trasporto sono esplicitamente considerate parte del contratto di trasporto aereo, le presenti Condizioni si applicano anche a tali modalità di trasporto, salvo prova contraria.

10.1.3 A condizione che il trasporto aereo sia conforme alle presenti Condizioni, nulla in questa sezione impedisce alle parti coinvolte nel trasporto congiunto di includere termini relativi ad altre modalità di trasporto nel voucher di trasporto aereo.

10.2 Altri servizi

10.2.1 China Eastern fornirà ai passeggeri bevande o pasti gratuiti durante il volo in conformità con le proprie normative e standard.

10.2.2 Salvo diversa indicazione, il passeggero dovrà sostenere le spese per alloggio e trasporti a terra nel punto di collegamento.

10.2.3 China Eastern offre servizi aggiuntivi differenziati, oltre ai servizi di trasporto. I passeggeri possono pagare volontariamente per servizi aggiuntivi come sedili preferenziali e bagagli prepagati, e possono apportare modifiche o cancellazioni in conformità con le relative regole del servizio.

10.2.4 China Eastern si riserva il diritto di modificare i servizi a bordo e le relative procedure in caso di turbolenze che possano mettere in pericolo la sicurezza dei passeggeri.

Articolo 11 Responsabilità per danni

11.1 Regole generali

11.1.1 La responsabilità di China Eastern per i danni subiti dai passeggeri durante il trasporto aereo nazionale è disciplinata dalla legge cinese e dalle presenti Condizioni. Per i danni subiti dai passeggeri durante il trasporto aereo internazionale, come definito dalle convenzioni internazionali, la responsabilità di China Eastern è soggetta alle convenzioni internazionali applicabili. Per il trasporto aereo internazionale non definito da convenzioni internazionali, la responsabilità sarà determinata secondo le leggi applicabili e le presenti Condizioni. China Eastern sarà responsabile solo per i danni effettivi subiti dai passeggeri durante i servizi di trasporto aereo effettuati da China Eastern, in conformità con le condizioni e i limiti di responsabilità stabiliti dalle leggi applicabili o dalle convenzioni internazionali. Se non esistono tali disposizioni nelle leggi applicabili o nelle convenzioni internazionali, si applicheranno le presenti Condizioni. La responsabilità di trasporto di altri vettori relativi al viaggio del passeggero è soggetta alle leggi del paese in cui il vettore ha sede e alle condizioni di trasporto del vettore stesso.

11.1.2 China Eastern non sarà responsabile nei confronti del passeggero per eventuali danni derivanti dall'adempimento da parte di China Eastern di disposizioni imposte da leggi, regolamenti e disposizioni governative, né per i danni derivanti dal mancato rispetto da parte dei passeggeri degli stessi.

11.1.3 Se il passeggero o il richiedente ha causato o concorso colposamente

nella causazione del danno, la responsabilità di China Eastern sarà ridotta in conformità con le leggi applicabili o le convenzioni internazionali.

11.1.4 China Eastern sarà responsabile per il risarcimento basato sulla perdita effettiva, nei limiti stabiliti dalle leggi applicabili o dalle convenzioni internazionali. China Eastern non sarà responsabile per danni indiretti, punitivi, disciplinari o altri danni con funzione non compensatoria in nessun caso.

11.1.5 China Eastern Airlines sarà responsabile dei danni solo per quanto riguarda la propria esecuzione del contratto di trasporto aereo in conformità alla legge. Salvo quanto diversamente previsto dalle leggi cinesi e dalle convenzioni internazionali, China Eastern agirà solo come agente di trasporto quando emette biglietti per i passeggeri o controlla i bagagli per il trasporto dei voli di altri vettori.

11.1.6 Qualsiasi responsabilità o limitazione di responsabilità applicabile nei confronti di China Eastern ai sensi delle presenti Condizioni si applicherà anche agli agenti, ai dipendenti e ai rappresentanti di China Eastern e a qualsiasi persona e agente, dipendente o rappresentante di China Eastern che utilizzi i suoi aeromobili. L'importo totale recuperabile da China Eastern e dagli agenti, dipendenti, rappresentanti e altri sopra menzionati non potrà superare il limite di responsabilità assunto da China Eastern.

11.1.7 Le presenti Condizioni consentono a China Eastern di avvalersi di qualsiasi disposizione di legge applicabile o di convenzione internazionale

che escluda o limiti la propria responsabilità.

11.2 Lesioni personali o morte del passeggero

11.2.1 In caso di lesioni personali o morte di un passeggero causate da un incidente/inconveniente che si verifica a bordo dell'aeromobile o durante il processo di imbarco o sbarco del passeggero: se si tratta di un trasporto aereo nazionale, China Eastern sarà responsabile in conformità con la *Legge sull'Aviazione Civile della Repubblica Popolare Cinese* e le disposizioni pertinenti sui limiti di responsabilità dei vettori aerei nazionali; nel caso di trasporto aereo internazionale, come definito dalle convenzioni internazionali, China Eastern sarà responsabile in conformità con le convenzioni internazionali applicabili; se il trasporto aereo non rientra nell'ambito di applicazione della Convenzione di Varsavia, del Protocollo dell'Aia o della Convenzione di Montreal, China Eastern sarà responsabile in conformità con le leggi e i regolamenti applicabili. Tuttavia, China Eastern non sarà responsabile per eventuali decessi, lesioni fisiche o aggravamenti della condizione del passeggero causati o contribuiti da fattori fuori dal controllo di China Eastern, come l'età, la condizione mentale o fisica del passeggero durante il trasporto.

11.2.2 Nel caso in cui una persona diversa dal passeggero coinvolto presenti una richiesta di risarcimento per lesioni o morte di un

passaggero e China Eastern è in grado di dimostrare che il danno è stato causato o contribuito dalla negligenza, azioni o omissioni del passeggero, China Eastern sarà esonerata integralmente o parzialmente dalla propria responsabilità nella misura della negligenza, azione o omissione che ha causato o contribuito al danno.

11.3 Smarrimento dei bagagli

11.3.1 China Eastern non sarà responsabile per la distruzione, la perdita o il danneggiamento del bagaglio se ciò è causato interamente dalle proprietà naturali, dalla qualità o dai difetti del bagaglio stesso.

11.3.2 China Eastern non sarà responsabile per i danni al bagaglio non imbarcato o al bagaglio che occupa un posto, ad eccezione dei danni causati per negligenza di China Eastern.

11.3.3 Se un passeggero ha completato il servizio di dichiarazione del valore del bagaglio e ha pagato le relative tariffe aggiuntive, China Eastern sarà responsabile nei limiti del valore dichiarato. Se il valore dichiarato del bagaglio è superiore al valore effettivo al momento della consegna al punto di destinazione, il risarcimento sarà effettuato in base al valore effettivo.

11.3.4 China Eastern non è responsabile per lesioni al passeggero o danni ai bagagli del passeggero causati dai bagagli stessi o dagli oggetti in essi contenuti. I passeggeri i cui oggetti abbiano causato danni a terzi

o alla proprietà di China Eastern saranno responsabili per tutte le perdite e le spese sostenute da China Eastern o da altri.

11.3.5 Per le perdite derivanti dalla distruzione, dalla perdita o dal danneggiamento del bagaglio imbarcato, purché l'incidente che ha causato la distruzione, la perdita o il danneggiamento sia avvenuto sull'aeromobile o durante qualsiasi periodo in cui i bagagli imbarcati sono stati sotto il controllo di China Eastern: nel trasporto aereo nazionale, China Eastern sarà responsabile secondo la *Legge sull'Aviazione Civile della Repubblica Popolare Cinese* e le disposizioni pertinenti sui limiti di responsabilità per i vettori di trasporto aereo nazionale; nel trasporto aereo internazionale, China Eastern sarà responsabile secondo le convenzioni internazionali applicabili; se il trasporto non rientra nell'ambito di applicazione della Convenzione di Varsavia, del Protocollo dell'Aia o della Convenzione di Montreal, China Eastern sarà responsabile secondo le leggi e i regolamenti applicabili.

11.3.6 Nel caso in cui China Eastern sia responsabile nei confronti del passeggero per il risarcimento del bagaglio in conformità con le disposizioni delle presenti Condizioni, questa sarà responsabile per il danno effettivo entro i seguenti limiti di risarcimento: nel trasporto aereo nazionale, l'importo del risarcimento per la perdita del bagaglio imbarcato sarà di 100 RMB per chilogrammo e, se il valore del bagaglio

è inferiore al limite di cui sopra, sarà risarcito il valore effettivo; l'importo massimo del risarcimento per il bagaglio non imbarcato del passeggero non deve superare i 3.000 RMB; nel trasporto aereo internazionale, China Eastern sarà responsabile per il bagaglio imbarcato e non imbarcato del passeggero in conformità con i limiti di responsabilità stabiliti nella Convenzione di Montreal, nel Protocollo dell'Aia o nella Convenzione di Varsavia. Se il trasporto non rientra nell'ambito di applicazione della Convenzione di Varsavia, del Protocollo dell'Aia o della Convenzione di Montreal, China Eastern sarà responsabile in conformità con le leggi e i regolamenti applicabili.

11.3.7 Se il peso del bagaglio non è indicato nell'etichetta apposta sul bagaglio, si riterrà che il peso totale del bagaglio imbarcato non abbia superato la franchigia bagaglio gratuita applicabile a ciascuna classe di servizio corrispondente specificata da China Eastern.

11.3.8 China Eastern non sarà responsabile per eventuali perdite, danni o confisca degli articoli elencati nel paragrafo 7.1 delle presenti Condizioni e/o degli articoli elencati nel paragrafo 7.2.1 delle presenti Condizioni che possono essere utilizzati solo come bagaglio non imbarcato, o danni causati ad altri bagagli da tali articoli, salvo quanto diversamente previsto dalle leggi cinesi e dalle convenzioni internazionali.

11.3.9 Quando viene risarcito il danno in relazione al bagaglio,

verranno rimborsate le tariffe per il bagaglio in eccesso precedentemente riscosse per tale bagaglio, mentre il supplemento per il valore dichiarato che è stato riscosso non verrà rimborsato.

11.3.10 Il ricevimento del bagaglio imbarcato da parte del passeggero senza obiezioni è una prova *prima facie* che il bagaglio imbarcato è stato consegnato in buone condizioni ed è conforme ai documenti di trasporto. In caso di smarrimento del bagaglio imbarcato, il passeggero è tenuto a presentare immediatamente una contestazione a China Eastern e a presentare il reclamo entro e non oltre 7 giorni dalla data di ricezione del bagaglio imbarcato. In caso di ritardo nella consegna del bagaglio imbarcato, il reclamo deve essere effettuato entro e non oltre 21 giorni dalla data di consegna del bagaglio imbarcato al passeggero. Qualsiasi contestazione deve essere fatta nel documento di trasporto o separatamente per iscritto entro il termine sopra specificato. Fatta eccezione per il caso di frode commessa da China Eastern, il passeggero non avrà diritto ad alcun risarcimento laddove non rispetti il termine sopra indicato per la presentazione della contestazione.

11.4 China Eastern fornirà un risarcimento ragionevole per qualsiasi danno causato da ritardi nel trasporto aereo dei passeggeri o dei bagagli in conformità con le leggi applicabili, le convenzioni internazionali o le disposizioni specificate nelle presenti Condizioni.

Tuttavia, China Eastern non è responsabile per danni causati da ritardi dovuti a fattori al di fuori del suo controllo, o se China Eastern può dimostrare che i propri dipendenti o agenti hanno preso tutte le misure che ragionevolmente avrebbero potuto essere richieste per evitare il danno o se prova che tali misure sono impossibili da adottare. Se un passeggero non adotta misure appropriate dopo che un volo è stato ritardato o annullato, con conseguente aggravamento del danno, China Eastern non sarà tenuta al risarcimento del danno ulteriore.

Articolo 12 Reclami passeggeri

12.1 Numero della linea di assistenza per i reclami: si prega di chiamare il 95530 dalla Cina, +86 2120695530 dall'estero.

12.2 Indirizzo e-mail per l'accettazione dei reclami:
customercare@ceair.com

Articolo 13 Definizioni

A meno che non sia diversamente specificato o espressamente previsto nel presente documento, i seguenti termini utilizzati nelle presenti Condizioni avranno i significati di seguito attribuiti:

13.1 China Eastern: Il titolo abbreviato della China Eastern Airlines Corporation Limited. Il designatore IATA è "MU".

13.2 Passeggero: Qualsiasi persona, diversa da un membro dell'equipaggio, espressamente nominata in un biglietto del passeggero o in un altro documento di trasporto che China Eastern ha approvato per il trasporto su un aeromobile.

13.3 Trasporto aereo nazionale (trasporto nazionale): Trasporto aereo il cui luogo di partenza, scalo e destinazione si trovano all'interno del territorio della Repubblica Popolare Cinese, in conformità con il contratto di trasporto passeggeri. Il trasporto regionale per via aerea non è incluso.

13.4 Trasporto aereo internazionale (trasporto internazionale): Trasporto aereo ai sensi del contratto di trasporto aereo del passeggero, in cui il luogo di partenza, scalo o destinazione si trova al di fuori del territorio della Repubblica Popolare Cinese, indipendentemente dal fatto che il trasporto sia successivo o comporti un trasferimento.

13.5 Trasporto regionale: Trasporto aereo che coinvolge luoghi specifici all'interno del territorio della Repubblica Popolare Cinese, inclusi: la Regione Amministrativa Speciale di Hong Kong, la Regione Amministrativa Speciale di Macao e la regione di Taiwan.

13.6 Convenzione: I seguenti documenti applicabili al trasporto: La Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto internazionale per via aerea, firmata a Varsavia il 12 ottobre 1929 (di seguito denominata Convenzione di Varsavia); Il Protocollo per modificare la Convenzione per l'unificazione di alcune regole relative al trasporto

internazionale per via aerea, firmato a Varsavia il 12 ottobre 1929, firmato all'Aia il 28 settembre 1955 (di seguito denominato Protocollo dell'Aia); La Convenzione per l'unificazione di alcune regole per il trasporto internazionale per via aerea, firmata a Montreal il 28 maggio 1999 (di seguito denominata Convenzione di Montreal).

13.7 Vettore: Un'impresa di trasporto aereo pubblico che trasporta passeggeri e bagagli su aeromobili civili a scopo di lucro.

13.8 Vettore contraente: Un vettore che utilizza il biglietto dell'impresa e il numero di biglietto per concludere un contratto di trasporto aereo con i passeggeri.

13.9 Vettore effettivo: Un vettore che effettua il trasporto sotto l'autorizzazione di un vettore contraente.

13.10 Volo: Il volo di un aeromobile lungo un percorso specificato in una data particolare e a un orario specifico.

13.11 Voli di collegamento: Due o più voli specificati in un unico contratto di trasporto.

13.12 Volo in codeshare: Un volo operato da China Eastern per un altro vettore con il proprio designatore di compagnia aerea in base a un accordo o un volo operato da più imprese di trasporto aereo, ciascuna con i propri numeri di volo sullo stesso volo.

13.13 Biglietto: Il documento venduto o accettato da China Eastern o dal suo agente di vendita come prova preliminare della conclusione di un

contratto di trasporto passeggeri e delle relative condizioni, inclusi i biglietti cartacei e i biglietti elettronici.

13.14 Coupon di volo: La parte di un biglietto cartaceo contrassegnata "valido per il trasporto". Per quanto riguarda un biglietto elettronico, si riferisce alle informazioni di volo visualizzate e archiviate nel database di un'impresa di trasporto aereo che indica che il passeggero specificato nel coupon ha diritto a prendere il volo tra i luoghi specificati nel coupon.

13.15 Classe fisica: La classe di servizio basata sulla disposizione della cabina dell'aeromobile, inclusi la Prima Classe, la Premium Business Class, la Business Class, la Premium Economy Class e la Economy Class.

13.16 Livello di classe: Il codice di classe specificato sul biglietto del passeggero.

13.17 Tariffa: Le tariffe, le tasse e le condizioni di utilizzo annunciate da China Eastern.

13.18 Tariffa di trasporto: Il prezzo dei servizi di trasporto aereo forniti da un vettore utilizzando aeromobili civili per trasportare passeggeri dall'aeroporto di partenza all'aeroporto di destinazione, esclusi le tasse e i sovrapprezzi per il carburante riscossi in conformità con le normative nazionali.

13.19 Tariffa ordinaria: La tariffa adulta più alta per una singola cabina fisica durante il Periodo di Applicazione della Tariffa, incluse le tariffe per bambini e neonati applicabili.

13.20 Tariffa speciale: Una tariffa che non è la tariffa ordinaria e che è soggetta a restrizioni di utilizzo.

13.21 Documento d'identità valido: Un documento valido richiesto dalle autorità governative per provare l'identità di un passeggero al momento dell'acquisto del biglietto e del check-in. Esempi nel trasporto nazionale includono, ma non sono limitati a: carta d'identità residente, permesso di soggiorno per Hong Kong, Macao e Taiwan, passaporto valido utilizzabile in conformità con le normative, carta d'identità militare, certificato di leva, certificato di ufficiale di polizia, certificato di soldato della polizia armata, certificato familiare per minori di 16 anni, ecc. Esempi nel trasporto internazionale o regionale includono, ma non sono limitati a: passaporto valido (visto), documenti di viaggio per residenti di Hong Kong, Macao e Taiwan, libretto di marittimo, ecc.

13.22 Documento di viaggio valido: Documenti di identità validi e tutti gli altri documenti richiesti dalle leggi, regolamenti, ordini o altre disposizioni dei paesi o delle regioni pertinenti per l'uscita, l'arrivo, il transito, la salute e altre finalità.

13.23 Prenotazione del posto: Una prenotazione effettuata dal passeggero per una classe particolare o per un determinato peso/volume di bagagli (non per un numero di posto specifico).

13.24 Emissione del biglietto: La conclusione di un contratto di trasporto aereo con un passeggero utilizzando il biglietto del vettore e il numero del

biglietto.

13.25 Itinerario del biglietto elettronico: Itinerario fornito da China Eastern o dai suoi agenti di vendita ai passeggeri come prova di pagamento per l'acquisto di biglietti elettronici che fornisce anche al passeggero dettagliate informazioni sul volo.

13.26 Agente di vendita China Eastern: Un'impresa costituita in conformità con la legge che ha stipulato un accordo di agenzia di vendita con China Eastern per agire come agente di China Eastern nelle operazioni commerciali relative alla vendita di trasporto aereo pubblico, come specificato nell'accordo.

13.27 Disposizioni di China Eastern: Regolamenti emessi da China Eastern oltre alle presenti Condizioni ed efficaci alla data di emissione del biglietto del passeggero per il trasporto di passeggeri e bagagli, comprese tariffe speciali e regole tariffarie.

13.28 Giorno: Un Giorno si intende come un giorno di calendario piuttosto che un giorno lavorativo, con sette giorni che costituiscono una settimana. Tuttavia, ai fini della determinazione del periodo di validità, la data di emissione del biglietto e la data di inizio non saranno conteggiate; inoltre, la data in cui il passeggero viene notificato non sarà conteggiata.

13.29 Modifica volontaria del biglietto: Quando un passeggero richiede una modifica del biglietto per motivi propri.

13.30 Modifica involontaria del biglietto: Una modifica apportata al

biglietto di un passeggero a causa della cancellazione del volo, di un ritardo, di un decollo anticipato, di una modifica dell'itinerario o della classe, o della impossibilità di China Eastern di operare il volo originale.

13.31 Rimborso volontario: Quando un passeggero richiede un rimborso del biglietto per motivi personali.

13.32 Rimborso involontario: Un rimborso emesso per il biglietto di un passeggero a causa della cancellazione del volo, di un ritardo, di un decollo anticipato, di una modifica dell'itinerario o della classe, o della impossibilità di China Eastern di operare il volo originale.

13.33 Trasferimento indica il cambio di vettore rispetto a quello specificato sul biglietto.

13.34 Motivi imputabili a China Eastern: Eventi derivanti dalla gestione interna di China Eastern, inclusi la manutenzione, la distribuzione dei voli e l'assegnazione dell'equipaggio, ecc.

13.35 Motivi non **imputabili** a China Eastern: Eventi non derivanti dalla gestione interna di China Eastern, inclusi il maltempo, emergenze, controllo del traffico aereo, sicurezza e passeggeri, ecc.

13.36 Sosta: Una pausa nel viaggio in un determinato luogo tra il punto di partenza e il punto di destinazione, organizzata intenzionalmente dal passeggero durante il viaggio, con il previo consenso di China Eastern.

13.37 Scalo o punto di scalo: Un punto, diverso dai punti di partenza e destinazione, in cui il volo è programmato per fermarsi lungo il percorso.

13.38 Termine di check-in: L'ultima ora possibile per il check-in dei passeggeri stabilita da China Eastern.

13.39 No-show: Quando un passeggero non si imbarca su un volo a causa del mancato completamento delle procedure di check-in entro il tempo assegnato o perché un documento di identità non è conforme alle normative specifiche.

13.40 Perdita del volo: Quando un passeggero non riesce a imbarcarsi su un volo dopo aver completato correttamente il check-in o aver effettuato il trasferimento durante uno scalo.

13.41 Imbarco errato: Quando un passeggero prende un volo diverso da quello specificato nel biglietto.

13.42 Mancata **coincidenza**: Una situazione in cui un passeggero non riesce a prendere un volo di collegamento prenotato presso il punto di collegamento a causa di un ritardo o di una cancellazione di un volo precedente in un contratto di trasporto che include un volo di collegamento.

13.43 Età X anni: L'anno, mese e giorno calcolati secondo il calendario gregoriano, a partire dal giorno della nascita.

13.44 Passeggero bambino: Un passeggero che ha raggiunto i 2 anni ma non ha ancora compiuto 12 anni alla data di inizio del trasporto aereo.

13.45 Minore non accompagnato: Un bambino di almeno 5 anni ma sotto i 12 anni che non è accompagnato da un passeggero di almeno 18 anni con piena capacità civile e in grado di accompagnare il bambino nella stessa

classe di cabina.

13.46 **Passeggero neonato:** Un passeggero che ha raggiunto i 14 giorni ma non ha ancora compiuto 2 anni alla data di inizio del trasporto aereo.

13.47 **Bagaglio:** Articoli dei passeggeri che un vettore accetta di trasportare durante il viaggio, inclusi il bagaglio registrato e non registrato.

13.48 **Bagaglio imbarcato:** Bagaglio affidato dal passeggero alla China Eastern per il trasporto e al quale viene emesso un certificato di trasporto corrispondente.

13.49 **Bagaglio non imbarcato:** Bagaglio sotto la cura del passeggero.

13.50 Franchigia bagaglio gratuita: indica la quantità di bagaglio che un passeggero può trasportare gratuitamente in conformità alle norme di China Eastern.

13.51 **Biglietto per il bagaglio:** Un documento incluso nel biglietto o usato in combinazione con un biglietto, che serve come prova preliminare delle condizioni del contratto di registrazione e trasporto del bagaglio.

13.52 **Dispositivi di assistenza** per passeggeri con disabilità: Dispositivi che forniscono supporto ai passeggeri disabili per problemi uditivi, visivi, verbali e di mobilità.

13.53 **Animali di piccola taglia:** Animali di piccola taglia che i passeggeri registrano, limitati a gatti e cani domestici.

13.54 **Forza maggiore:** Una situazione obiettiva che non può essere prevista, evitata o superata, le cui conseguenze non possono essere evitate anche se

vengono adottate tutte le misure ragionevoli.

13.55 Overbooking: La situazione in cui un vettore vende biglietti in eccesso rispetto al numero di posti disponibili su un volo per evitare di rimanere con posti vuoti.

13.56 Volontario: Un passeggero che risponde alla richiesta del vettore, accetta il risarcimento offerto dal vettore e rinuncia a un posto prenotato sul volo.

13.57 Orario di partenza programmato: L'orario di partenza approvato dall'autorità di gestione degli orari dei voli.

13.58 Orario di arrivo programmato: L'orario di arrivo approvato dall'autorità di gestione degli orari dei voli.

13.59 Decollo anticipato del volo: La situazione in cui la partenza di un volo avviene prima dell'orario di partenza programmato specificato sul biglietto.

13.60 Ritardo nella partenza del volo: La situazione in cui l'orario di partenza effettivo di un volo è più di 15 minuti dopo l'orario di partenza programmato.

13.61 Ritardo nell'arrivo del volo: La situazione in cui il tempo di arrivo effettivo di un volo è più di 15 minuti dopo l'orario di arrivo programmato.

13.62 Cancellazione del volo: Quando un piano di volo viene annullato a causa di un ritardo effettivo o previsto.

14 Validità e modifiche

14.1 Data di entrata in vigore

Le presenti Condizioni sono entrate in vigore il 31 dicembre 2024 e le Condizioni di Trasporto Nazionale di China Eastern Airlines, attuate il 20 settembre 2024, saranno contestualmente abrogate.

14.2 Modifiche e revisioni

14.2.1 China Eastern potrà modificare queste Condizioni senza preavviso, in conformità con le procedure prescritte dall'Amministrazione dell'Aviazione Civile della Cina, ma tali modifiche non si applicheranno ai biglietti acquistati prima della modifica.

14.2.2 Nessuno degli agenti, dipendenti o rappresentanti di China Eastern può modificare o violare alcuna delle disposizioni delle presenti Condizioni.