

# Rimborso e modifiche volontari dei biglietti nazionali di China Eastern Airlines Co., Ltd.

## Regole di attuazione

### **I. Condizioni di applicazione**

(I) Il presente Regolamento si applica ai biglietti nazionali venduti a partire dal 31 dicembre 2024 (compreso) per viaggi con data di inizio successiva al 31 dicembre 2024 (compreso). I biglietti venduti prima di tale data sono soggetti alle disposizioni applicabili delle condizioni d'uso originali.

(II) Il presente Regolamento si applica ai biglietti nazionali con tariffe di classe F/U/J/C/D/Q/I/W/P/Y/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/G/Z/H per voli (inclusi i voli in codeshare) operati da China Eastern.

(III) Salvo diverse restrizioni espressamente indicate sul biglietto, si applica il presente Regolamento.

### **II. Prenotazione del posto ed emissione del biglietto**

(I) La prenotazione del posto e l'emissione del biglietto dipendono dal record di prenotazione e dal termine per l'emissione stabilito dal sistema di prenotazione.

(II) Tutte le classi di biglietto devono essere aperte con il prezzo pagato, e i prezzi specifici e le categorie tariffarie sono determinati da quanto indicato nel sistema di prenotazione.

(III) Le classi F/U/J/W/Y consentono l'emissione di biglietti OPEN. Le altre classi di cabina non consentono l'emissione di biglietti OPEN. I passeggeri con biglietti OPEN sono esenti dal pagamento della penale per la prima conferma del posto, se effettuata entro il periodo di validità del biglietto. Sono tenuti a pagare esclusivamente la differenza tariffaria tra il nuovo volo e il

biglietto OPEN originale al momento della conferma del posto. Dopo la prima conferma del posto, eventuali modifiche volontarie successive saranno gestite in conformità con l'Articolo 4 del presente Regolamento.

### **III. Periodo di validità del biglietto**

Salvo diversa indicazione specificata sul biglietto: (a) Se tutto il biglietto non è stato utilizzato, sarà valido per un anno, a partire dalle 00:00 del giorno successivo alla data di acquisto o di nuova emissione. (b) Se il biglietto è stato parzialmente utilizzato, sarà valido per un anno, a partire dalle 00:00 del giorno successivo alla data di inizio del primo viaggio.

### **IV. Modifiche volontarie (cambio di compagnia/aereo/data/classe/itinerario)**

#### **(I) Calcolo della tassa di gestione del cambio**

1. Quando un passeggero modifica volontariamente il volo o la data, l'orario di partenza del volo di riferimento per il calcolo della tassa di gestione del cambio sarà quello dell'ultima modifica effettuata su ogni tratta del biglietto. La tassa di gestione del cambio sarà calcolata in base al momento in cui la prenotazione viene annullata nel sistema di prenotazione. La differenza tariffaria e la tassa di gestione del cambio derivante della modifica devono essere calcolate in base al risultato del TRI (Ticketing Reissue) automatico di cambio nazionale. Se l'istruzione TRI non è valida, il calcolo sarà effettuato in base alla Tabella delle condizioni applicabili alle tariffe nazionali di China Eastern, allegata a questo Regolamento.

2. La tassa di gestione del cambio sarà arrotondata all'unità successiva.

3. Quando un passeggero richiede un rimborso volontario del biglietto, la tassa di gestione del cambio già pagata non sarà rimborsata.

#### **(II) Modifica volontaria di volo o data**

I passeggeri che modificano volontariamente il volo o la data senza cambiare la classe di viaggio devono calcolare le nuove tariffe. Se ci sono differenze nelle tariffe, nelle tasse o nei supplementi carburante, dovranno compensarle, con l'addebito simultaneo della tassa di gestione del cambio.

### (III) Modifica volontaria della classe di viaggio

#### 1. Upgrade della classe di viaggio

(1) Se il volo e la data del biglietto rimangono invariati e viene solo cambiata la classe di viaggio, la differenza tariffaria sarà calcolata in base alla differenza tra il valore nominale del biglietto e la tariffa della nuova classe di viaggio applicabile dopo il cambio. Se la differenza nell'upgrade della classe è pari o inferiore a zero, verrà considerata come zero.

(2) Se viene effettuato un cambio di volo o data, la tariffa dovrà essere ricalcolata e, se ci sono differenze tariffarie, tasse o supplementi carburante da compensare, la tassa di gestione del cambio verrà addebitata di conseguenza.

(3) Se un biglietto viene modificato nuovamente dopo un upgrade della classe, il cambio dovrà essere effettuato in conformità con le normative tariffarie della nuova classe.

#### 2. Downgrading della classe di viaggio

(1) Se la tariffa della nuova classe è inferiore o uguale a quella della classe originale, i passeggeri possono chiedere un rimborso volontario e riacquistare il biglietto, oppure può essere processato come un cambio, ma la differenza tariffaria non sarà rimborsata. Se viene effettuato un cambio di volo o data, sarà addebitata la tassa di gestione del cambio. Le tariffe delle tratte downgraded sui biglietti modificati rimarranno quelle della classe originale. Le normative relative a modifiche volontarie, rimborsi e trasferimenti saranno applicate in base alle tariffe dopo il downgrading della tratta.

(2) Se la tariffa della nuova classe è superiore a quella della

classe originale, la procedura dovrà essere gestita come rimborso volontario e riacquisto del biglietto.

#### (IV) Modifica volontaria della compagnia (trasferimento)

1. I biglietti con tariffe delle classi F/U/J/W/Y possono essere modificati volontariamente secondo le normative sulle modifiche volontarie, previa applicazione della tassa di gestione del trasferimento (ad eccezione dei biglietti contrassegnati con "Non trasferibile"). Se la tariffa applicabile della nuova compagnia è superiore a quella del biglietto originale emesso da China Eastern, sarà necessario pagare la differenza e il biglietto dovrà essere modificato, con l'addebito la tassa di gestione delle modifiche secondo le normative sulle modifiche volontarie. Se, invece, la tariffa della compagnia dopo la modifica è inferiore alla tariffa del biglietto originale emesso da China Eastern Airlines, la differenza non sarà rimborsata e verrà comunque applicata la tassa di gestione delle modifiche in conformità con le disposizioni applicabili alle modifiche volontarie.

2. I biglietti con tariffe delle classi C/D/Q/I/P/B/M/E/K/L/N/R/S/V/T/G/Z/H non sono idonei al trasferimento volontario. Se un passeggero richiede il trasferimento volontario, dovrà pagare la differenza tra la tariffa scontata e la tariffa normale annunciata da China Eastern Airlines, e sarà addebitata la tassa di gestione del cambio prima di procedere con il trasferimento.

3. Se esistono altri accordi di trasferimento o servizi speciali, si applicheranno le condizioni di trasferimento volontario.

### **V. Rimborso volontario del biglietto**

#### (I) Calcolo della tassa di gestione del rimborso

1. Quando un passeggero richiede il rimborso volontario del proprio biglietto, l'orario di partenza del volo sarà determinato in base all'ultima modifica effettuata su ciascuna tratta del biglietto e la tassa di gestione del rimborso verrà calcolata in base alla data

e ora di annullamento della prenotazione nel sistema di prenotazione. Per i dettagli relativi alle tasse di gestione del rimborso, consultare la Tabella delle condizioni applicabili alle tariffe nazionali di China Eastern Airlines allegata a questo Regolamento.

2. La tassa di gestione del rimborso verrà arrotondata all'unità prossima.

3. Quando un passeggero richiede un rimborso volontario del biglietto, la tassa di gestione del cambio già pagata non sarà rimborsata.

#### (II) Calcolo dell'importo del rimborso

1. Se tutto il biglietto non è stato utilizzato, la tariffa residua, le tasse e i supplementi carburante saranno rimborsati previa detrazione della tassa di gestione del rimborso, mentre la tassa di gestione della modifica già addebitata non sarà rimborsata.

2. Se il biglietto è stato parzialmente utilizzato, l'importo residuo sarà rimborsato al passeggero, al netto della tariffa, delle tasse, dei supplementi carburante e della tassa di gestione del rimborso relativi alla tratta già utilizzata, mentre la tassa di gestione della modifica non sarà rimborsata.

3. Se la tariffa applicabile alla tratta già utilizzata, acquistata separatamente, è pari o superiore alla tariffa totale del biglietto, la tariffa per la tratta non utilizzata non sarà rimborsata. Tuttavia, saranno rimborsate le tasse, le tariffe e i supplementi carburante rimborsabili relativi alla tratta non utilizzata, mentre la tassa di gestione della modifica non sarà rimborsata.

4. Se sul biglietto è specificato che non è rimborsabile o che è previsto alcun importo da rimborsare, sarà possibile rimborsare separatamente solo le tasse rimborsabili e i supplementi carburante, senza applicare alcuna tassa di gestione del rimborso. Tuttavia, la tassa di gestione della modifica già addebitata non sarà rimborsata.

(III) Per i prodotti di collegamento della classe H (ad esempio, biglietti con base tariffaria HTR, SUPH03A, SUPH00A), in caso di utilizzo parziale, la tariffa relativa alla tratta non utilizzata non sarà rimborsabile, mentre è possibile ottenere il rimborso delle tasse, delle tariffe e dei supplementi carburante non utilizzati.

(IV) Per i biglietti a tariffa scontata Andata e Ritorno (RT), se tutto il biglietto non è stato utilizzato, l'importo residuo sarà rimborsato previa detrazione della tassa di gestione del rimborso relativa alla classe corrispondente dalla tariffa pagata. Se il biglietto è stato parzialmente utilizzato, dalla tariffa pagata sarà detratta la tariffa pubblicata per un viaggio di sola andata relativa alla classe della tratta utilizzata; l'importo residuo sarà quindi rimborsato previa detrazione della tassa di gestione del rimborso applicabile alla classe corrispondente della tratta non utilizzata.

(V) Se, dopo un upgrade o per altre ragioni, si rende necessario un rimborso, questo sarà effettuato in conformità con le disposizioni della tariffa originale del biglietto del passeggero e l'importo totale della differenza tariffaria recuperata per la tratta non utilizzata sarà rimborsato.

## **VI. Sconti per viaggiatori speciali**

(I) Ai soldati rivoluzionari con disabilità e agli ufficiali di polizia con disabilità in servizio attivo, muniti rispettivamente di Certificato di soldato disabile della Repubblica Popolare Cinese e Certificato di ufficiale di polizia disabile della Repubblica Popolare Cinese, sarà applicata una tariffa pari al 50% della tariffa ordinaria per adulti (F/U/J/W/Y). La tassa di gestione viene annullata in caso di modifiche o di rimborso volontario del biglietto da parte del passeggero.

(II) Ai bambini viene applicato uno sconto pari al 50% della tariffa ordinaria applicabile agli adulti (F/U/J/W/Y). Quando si richiede la modifica o il rimborso volontario del biglietto, si

applicano le disposizioni previste per il biglietto adulto nella classe F/U/J/W/Y.

(III) Il prezzo del biglietto per i passeggeri neonati è pari al 10% della tariffa ordinaria per adulti applicabile (F/U/J/W/Y) e China Eastern non fornirà un posto a sedere. Se i passeggeri neonati necessitano di un posto separato, dovrà acquistare un biglietto con tariffa per bambini. Ogni passeggero adulto di età superiore ai 18 anni può trasportare al massimo due neonati. Se ve sono più di uno, sarà necessario acquistare un biglietti con tariffa per neonati per il secondo, a cui China Eastern fornirà il posto a sedere. La tassa di gestione sarà annullata per la modifica o il rimborso volontario del biglietto per passeggeri neonati senza posto assegnato.

(IV) Per i passeggeri che acquistano tariffe speciali diverse da quelle indicate ai punti (I), (II) e (III), come il personale militare con disabilità, gli ufficiali di polizia con disabilità in servizio attivo, bambini e neonati, si applicano le regole tariffarie specifiche delle tariffe speciali o i regolamenti di China Eastern.

## **VII. Regolamento per i gruppi**

I passeggeri che hanno acquistato biglietti di gruppo devono rivolgersi al canale di vendita dei biglietti per conoscere i regolamenti relativi a rimborso e cambio.

## **VIII. Altri regolamenti**

(I) I biglietti devono essere utilizzati nell'ordine previsto per tutti i voli. In caso contrario, i voli operati da China Eastern Airlines saranno gestiti in conformità con le disposizioni pertinenti delle *Condizioni di Trasporto di Passeggeri e Bagagli di China Eastern Airlines Co., Ltd.*

(II) Il presente Regolamento costituisce parte integrante delle *Condizioni di Trasporto di Passeggeri e Bagagli di China Eastern Airlines Co., Ltd.* e qualsiasi azione conforme a tale Regolamento sarà attuata con priorità secondo le disposizioni di

queste ultime. Per quanto riguarda gli aspetti non previsti da questo Regolamento, nonché le modifiche involontarie, i trasferimenti, i rimborsi e altre operazioni relative ai passeggeri in circostanze speciali, i voli China Eastern saranno gestiti in conformità con le disposizioni delle *Condizioni di Trasporto di Passeggeri e Bagagli di China Eastern Airlines Co., Ltd.* e con gli avvisi e gli annunci pubblicati sul sito ufficiale.

(III) Le unità di vendita devono attenersi rigorosamente al principio di corrispondenza tra prezzo e classe.

(IV) Le unità di vendita devono gestire attentamente la vendita dei biglietti, spiegando ai passeggeri in dettaglio le condizioni d'uso dei biglietti scontati prima di procedere con la vendita, e successivamente emettere i biglietti in stretta conformità con le normative applicabili.

(V) Le sotto-classi dei voli di andata e ritorno o dei voli interlinea possono essere combinate, con le condizioni d'uso che si applicano alla classe di viaggio corrispondente.

## Programma:

### Tabella delle condizioni applicabili alle tariffe nazionali di China Eastern Airlines

Class e di viagg io	OPEN	Su base volontar ia Trasferi mento	Modifiche volontarie					Rimborso volontario del biglietto				
			30 giorni prima dell'orario di partenza previsto del volo	Da 30 giorni (inclusi) a 7 giorni prima dell'orario di partenza previsto del volo	Da 7 giorni (inclusi) a 48 ore prima dell'orario di partenza previsto del volo	Da 48 ore (incluse) a 4 ore prima dell'orario di partenza previsto del volo	Da 4 ore (incluse) prima dell'orario di partenza previsto del volo a dopo la partenza del volo	30 giorni prima dell'orario di partenza previsto del volo	Da 30 giorni (inclusi) a 7 giorni prima dell'orario di partenza previsto del volo	Da 7 giorni (inclusi) a 48 ore prima dell'orario di partenza previsto del volo	Da 48 ore (incluse) a 4 ore prima dell'orario di partenza previsto del volo	Da 4 ore (incluse) prima dell'orario di partenza previsto del volo a dopo la partenza del volo
F	Consenti to	Consent ito	Gratu ito	Gratuito	Gratuito	5%	5%	Gratui to	Gratuito	5%	5%	10%
U			Gratu ito	Gratuito	Gratuito	5%	5%	Gratui to	Gratuito	5%	5%	10%
J	Consenti	Consent	Gratu	Gratuito	Gratuito	5%	5%	Gratui	Gratuito	5%	5%	10%

	to	ito	ito					to				
C	Non consentit o	Non consenti to	Gratu ito	Gratuito	10%	10%	15%	Gratui to	5%	10%	15%	20%
D			Gratu ito	Gratuito	10%	10%	15%	Gratui to	5%	10%	15%	20%
Q			Gratu ito	Gratuito	10%	10%	15%	Gratui to	5%	10%	15%	20%
I			Gratu ito	Gratuito	10%	10%	15%	Gratui to	5%	10%	15%	20%
W	Consenti to	Consent ito	Gratu ito	Gratuito	5%	5%	10%	Gratui to	Gratuito	5%	10%	15%
P	Non consentit o	Non consenti to	Gratu ito	Gratuito	10%	15%	20%	Gratui to	10%	15%	25%	30%
Y	Consenti to	Consent ito	Gratu ito	Gratuito	5%	5%	10%	Gratui to	Gratuito	5%	10%	15%
B	Non consentit	Non consenti	Gratu ito	Gratuito	5%	5%	10%	Gratui to	Gratuito	5%	10%	15%

M	o	to	Gratu	Gratis	10%	15%	20%	Gratis	10%	15%	25%	30%
E			ito	Gratis	10%	15%	20%	to	10%	15%	25%	30%
K			Gratu	Gratis	15%	25%	35%	Gratis	10%	20%	35%	45%
L			ito	Gratis	15%	25%	35%	to	10%	20%	35%	45%
N			Gratu	Gratis	15%	25%	35%	Gratis	10%	20%	35%	45%
R			ito	5%	20%	45%	55%	to	20%	30%	65%	70%
S			Gratu	5%	20%	45%	55%	Gratis	20%	30%	65%	70%
V			ito	5%	30%	50%	60%	to	20%	40%	70%	75%
T			Gratu	5%	30%	50%	60%	Gratis	20%	40%	70%	75%
			ito				to					

G	Gratu ito	5%	30%	50%	60%	Gratui to	20%	40%	70%	75%
Z	Gratu ito	5%	30%	50%	60%	Gratui to	20%	40%	70%	75%
H	Gratu ito	5%	30%	50%	60%	Gratui to	20%	40%	70%	75%

Note:

1. La presente Tabella delle condizioni applicabili si riferisce ai biglietti nazionali venduti a partire dal 31 dicembre 2024 (compreso), per viaggi con data di inizio al 31 dicembre 2024 (compreso).

2. Salvo diverse restrizioni espressamente indicate sul biglietto, si applica il presente Regolamento.

3. "30 giorni prima dell'orario di partenza previsto del volo" corrisponde a 30 giorni per 24 ore, ossia 720 ore. "7 giorni prima dell'orario di partenza previsto del volo" corrisponde da 7 giorni per 24 ore, ossia 168 ore. "30 giorni prima dell'orario di partenza previsto", "7 giorni prima dell'orario di partenza previsto", "48 ore prima dell'orario di partenza previsto" e "4 ore prima dell'orario di partenza previsto" sono considerati accurati al minuto. Ad esempio, per un volo con partenza programmata alle 12:10 dell'8 febbraio 2025, i nodi orari corrispondenti sono: 30 giorni prima: 12:10 del 9 gennaio 2025; 7 giorni prima: 12:10 del 1° febbraio 2025; 48 ore prima: 12:10 del 6 febbraio 2025; 4 ore prima: 08:10 dell'8 febbraio 2025.