

Programma di Gestione dei Voli in *Overbooking* di China Eastern Airlines Co., Ltd.

I. Principi di gestione dell'overbooking

China Eastern utilizza sofisticati strumenti di previsione della probabilità di no-show dei passeggeri per gestire in modo appropriato l'overbooking su determinati voli, al fine di massimizzare l'utilizzo delle risorse di trasporto e ridurre al minimo gli sprechi. China Eastern terrà in considerazione in modo completo le rotte, gli orari dei voli, i tempi e i voli di collegamento, e controllerà ragionevolmente il tasso di overbooking dei voli per evitare, per quanto possibile, la situazione in cui ai passeggeri venga negato l'imbarco a causa di overbooking.

II. Procedure di notifica delle informazioni e ricerca di volontari

Nel caso in cui il numero effettivo di passeggeri in viaggio su un volo superi il numero di posti disponibili a causa di overbooking, China Eastern pubblicherà un "Avviso di Overbooking del Volo" e un "Avviso di Ricerca Volontari" per i voli corrispondenti nell'area di check-in, oppure contatterà i passeggeri tramite telefono, messaggi di testo o consulenza in loco per informarli dei voli overbooked, del piano di compensazione della compagnia aerea e dei diritti dei passeggeri. China Eastern solleciterà i volontari disposti a cambiare classe, volo o itinerario, accettare un trasferimento per un altro volo di un vettore diverso, o una restituzione in cambio della compensazione offerta. China Eastern informerà anche i passeggeri riguardo ai criteri di

compensazione e ai servizi offerti.

III. Regole per l'imbarco prioritario

Quando il numero effettivo di passeggeri supera il numero di posti disponibili a causa dell'overbooking, China Eastern solleciterà prima i volontari per prendere un volo successivo o annullare volontariamente il viaggio in conformità con le procedure specificate in questo piano. Qualora un numero insufficiente di passeggeri si offra volontario per annullare il proprio viaggio, China Eastern negherà l'imbarco ad alcuni passeggeri dopo aver avviato l'imbarco seguendo il seguente ordine:

1. Passeggeri in missioni ufficiali urgenti;
2. Passeggeri con necessità speciali (anziani, invalidi, malati, disabili, donne in gravidanza, bambini non accompagnati) e i loro compagni necessari già organizzati con China Eastern;
3. Passeggeri di Prima Classe, Classe Business Premium e Classe Business;
4. Membri Eastern Miles Platinum, Gold e SkyTeam Elite Plus;
5. Passeggeri che hanno già prenotato voli di collegamento con China Eastern o hanno un tempo molto breve per effettuare il volo di collegamento;
6. Membri Eastern Miles Silver e altri membri SkyTeam Elite;
7. Passeggeri che dimostrano necessità speciali o urgenza.

IV. Criteri di compensazione per l'overbooking e servizi correlati

China Eastern provvederà a sistemare i posti per i passeggeri volontari o per quelli a cui è stato negato l'imbarco che decidano di proseguire il viaggio

sul volo disponibile successivo nella loro rispettiva classe, e fornirà una compensazione ragionevole in base alla tariffa, alla distanza del volo e al tempo di attesa in conformità con la Sezione 3 di questo articolo.

1. Metodi di compensazione per l'overbooking

La compensazione per overbooking potrà essere corrisposta in contanti (sono accettati anche pagamenti elettronici).

2. Condizioni per la compensazione in caso di overbooking

I volontari e i passeggeri a cui è stato negato l'imbarco sono idonei a ricevere la compensazione per overbooking a condizione che soddisfino tutte le seguenti condizioni:

2.1 I passeggeri hanno prenotato i voli nel sistema di prenotazione, inclusi i biglietti gratuiti acquistati con punti FFP, biglietti gratuiti per incentivi alle vendite o biglietti sconto.

2.2 I passeggeri hanno completato le procedure di check-in o si sono presentati ai banchi di check-in designati per effettuare il check-in o attendere il check-in prima della scadenza per il check-in in aeroporto.

2.3 I passeggeri sono in possesso di documenti di viaggio validi.

2.4 Non ci sono più posti disponibili in nessuna classe sul volo overbooked.

2.5 Il passeggero non appartiene a nessuna delle categorie per le quali è stato rifiutato il trasporto ai sensi delle *Condizioni Generali di Trasporto di China Eastern Airlines Corporation Ltd.* o all'interno dell'ambito dei

passengeri limitati che China Eastern non accetta di trasportare.

3. Criteri di compensazione

China Eastern fornirà una compensazione finanziaria fissa ai passeggeri a cui è stato negato l'imbarco in conformità con la tariffa, la distanza del volo originale, e il tempo trascorso ad attendere il trasferimento su un altro volo o per un altro volo da cambiare.

3.1 Standard di compensazione per downgrading involontario

Classe di viaggio	Prima classe→Classe Business Premium e Business Classe Business Premium e Business→Classe Economy e Super Economy	Prima classe→Classe Economy e Super Economy
Tratta di volo	Contanti (CNY)	Contanti (CNY)
Internazionale TC3 (esclusa Australia), Hong Kong, Macao e Taiwan	900	1200
Europa, Medio Oriente, Nord America, Sud Africa, Australia	1600	2000
Volo interno	400	500

Nota: Le aree delle tratte indicate nella tabella si riferiscono alla classificazione IATA delle zone del trasporto aereo

3.2 Standard di compensazione per rinuncia volontaria al volo o rifiuto di imbarco (tutti gli importi rappresentano i limiti massimi e non sono direttamente applicabili)

Tempo di ritardo	Da 0 a 4 ore (incluse)		Oltre 4 ore	
	Classe Economy e Super Economy	Classe Business Premium e Business	Classe Economy e Super Economy	Classe Business Premium e Business
	Contanti (CNY)	Contanti (CNY)	Contanti (CNY)	Contanti (CNY)
Volo interno	400	600	500	750
Hong Kong, Macao e Taiwan	900	1350	1100	1650
Internazionale TC3	1100	1650	1500	2250

(esclusa Australia)				
Europa, Medio Oriente, Nord America, Sud Africa, Australia (escluse le partenze dagli Stati Uniti e dall'Europa)	1800	2700	2200	3300

Nota: Il tempo indicato nella tabella è calcolato in base all'orario di arrivo previsto del volo effettivo. Le aree delle tratte corrispondono alla classificazione IATA delle zone del trasporto aereo

3.3 Nel caso in cui l'overbooking del volo sia disciplinato diversamente da leggi o regolamenti locali, questi prevalgono.

4. Valuta della compensazione

Tutti i pagamenti in contanti effettuati da China Eastern ai sensi di questo Programma saranno eseguiti nella valuta del paese o della regione in cui si è verificato l'overbooking o il rifiuto di imbarco.

V. Servizi di assistenza per i passeggeri a cui è stato negato l'imbarco

China Eastern offre i seguenti servizi ai passeggeri volontari che partecipano a questo Programma o a quelli a cui è stato negato l'imbarco:

1. Ai passeggeri sarà data priorità di imbarco nel primo volo successivo disponibile, secondo il seguente ordine:

1.1 Trasferimento su altri voli diretti operati da China Eastern sulla stessa tratta;

1.2 Trasferimento su altri voli non diretti operati da China Eastern;

1.3 Se le condizioni lo consentono, il passeggero può essere trasferito a un volo diretto sulla stessa rotta operato da un'altra compagnia aerea;

1.4 Se le condizioni lo consentono, il passeggero può essere trasferito a voli indiretti operati da un'altra compagnia aerea.

2. I pasti gratuiti saranno forniti ai passeggeri durante i pasti mentre aspettano un volo modificato.

3. Ai passeggeri verranno forniti alloggio e trasporto gratuiti se l'orario di partenza programmato del volo alternativo è più di 4 ore dopo l'orario di partenza effettivo del volo originale (escludendo quest'ultimo), o se il volo alternativo è programmato per il giorno successivo.

4. Se le condizioni lo consentono, la modifica del volo può essere trattata come una modifica involontaria.

5. Applicabile la disciplina del rimborso involontario del biglietto.

6. Il Certificato di Overbooking del volo sarà fornito ai passeggeri su richiesta.

VI. Entrata in vigore e modifiche

1. Il presente programma entrerà in vigore a partire dal 31 dicembre 2024.

2. Questo Programma costituisce parte integrante delle *Condizioni di Trasporto di Passeggeri e Bagagli di China Eastern Airlines Co., Ltd.* e tutte le disposizioni del Programma dovranno prevalere rispetto alle disposizioni contenute nelle Condizioni. Le Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri e Bagagli di China Eastern Airlines Corporation Limited prevarranno per le questioni non previste in questo programma.