

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 indagine sul posto per informarli dei voli in overbooking, del piano di compensazione della compagnia aerea e dei diritti dei passeggeri. China Eastern ricercherà i volontari disposti ad accettare una compensazione in cambio di modifiche alla classe di viaggio, al volo o all'itinerario, della riprotezione su altre compagnie aeree o del rimborso e li informerà in merito alla suddetta

compensazione e agli standard di servizio.

III. Regole per l'imbarco prioritario

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 seguirà innanzitutto la procedura di ricerca di volontari descritta nel presente piano per individuare passeggeri disposti a prendere un volo successivo o a rinunciare volontariamente al viaggio. Qualora il numero di volontari non fosse sufficiente, China Eastern organizzerà l'imbarco dei passeggeri e negherà l'imbarco ad alcuni di essi secondo il seguente ordine di priorità:

1. passeggeri in missione ufficiale urgente a livello nazionale;
2. passeggeri con esigenze di assistenza particolari (quali anziani, persone fragili, malati, disabili, donne in stato di gravidanza e minori non accompagnati) e i loro accompagnatori necessari, previo accordo e organizzazione da parte di China Eastern;
3. passeggeri che possono dimostrare esigenze particolari e urgenza di viaggiare;
4. passeggeri di Prima Classe, Premium Business Class e Business Class.
5. membri Eastern Miles Platinum, Gold e SkyTeam Elite Plus.
6. passeggeri con voli in coincidenza confermati su China Eastern o con tempi di trasferimento brevi.
7. membri Eastern Miles Silver e altri membri SkyTeam Elite.

IV. Criteri di compensazione in caso di overbooking e servizi correlati

China Eastern provvederà a fare viaggiare sul primo volo successivo disponibile nella medesima classe di servizio i passeggeri volontari e i passeggeri a cui sia stato negato l'imbarco che decidono di proseguire il viaggio e corrisponderà loro una compensazione ragionevole in base alla tariffa, alla distanza del volo e al tempo di attesa, in conformità al paragrafo 3 della presenza sezione.

1. Metodi di pagamento della compensazione in caso di overbooking

La compensazione in caso di overbooking potrà essere corrisposta in contanti (sono accettati anche mezzi di pagamento elettronici).

2. Condizioni per il pagamento della compensazione in caso di overbooking

I volontari e i passeggeri a cui è stato negato l'imbarco potranno ricevere la compensazione in caso di overbooking a condizione che soddisfino tutte le seguenti condizioni:

2.1 I passeggeri hanno una prenotazione confermata nel sistema di prenotazione, inclusi i passeggeri titolari di biglietti gratuiti acquistati con punti miglia FFP, biglietti gratuiti per incentivi alle vendite o biglietti scontati.

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 sono in attesa di effettuare il check-in prima dell'orario limite pubblicato in aeroporto.

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

2.4 Non è più possibile sistemare altri passeggeri in nessuna classe di

viaggio sul volo in overbooking.

2.5 Il passeggero non rientra nella categoria dei passeggeri a cui è rifiutato l'imbarco secondo quanto previsto dalle Condizioni di trasporto passeggeri e bagagli di China Eastern, né tra i passeggeri soggetti ad altre restrizioni da parte di China Eastern.

3. Criteri di compensazione

China Eastern corrisponderà la compensazione finanziaria in base alla tariffa del biglietto del passeggero, alla distanza della tratta e al tempo di attesa per i voli successivi o quelli su cui è stata effettuata una nuova prenotazione.

3.1 Criteri 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)
Europa, Medio Oriente, Nord America, Sud Africa, Australia	3500	4500
Internazionale TC3 (esclusa Australia)	2000	3000
Hong Kong, Macao e Taiwan	1500	2500
Volo interno		2000

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

3.2 Criteri di compensazione per rinuncia volontaria al volo, negato imbarco e overbooking (tutti gli importi rappresentano i limiti massimi e non sono direttamente applicabili)

Tempo di ritardo	Da 0 a 4 ore (incluse)	Oltre 4 ore
------------------	------------------------	-------------

Tratta di volo	Classe Economy e Super Economy	Prima classe, Classe Business Premium e Business	Classe Economy e Super Economy	Prima classe, Classe Business Premium e Business
	Contanti (CNY)	Contanti (CNY)	Contanti (CNY)	Contanti (CNY)
Volo interno	1000	1500	1500	2000
Hong Kong, Macao e Taiwan	1500	2000	2500	3000
Internazionale TC3 (esclusa Australia)	2000	2500	3000	3500
Europa, Medio Oriente, Nord America, Sud Africa, Australia (escluse le partenze dagli Stati Uniti)	3500	4500	5000	6000

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 Qualora le leggi e i regolamenti locali prevedano disposizioni diverse in materia di overbooking e negato imbarco, si applicano tali leggi e regolamenti.

4. Valuta della compensazione

Tutti i pagamenti in contanti effettuati da China Eastern ai sensi di questo Programma saranno nella valuta del paese o della regione in cui si è verificato l'overbooking o il negato 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 su un volo diretto operato sulla stessa rotta da un'altra compagnia aerea;

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

2. Ai passeggeri saranno erogati pasti e bevande gratuiti durante l'attesa del volo riprogrammato, qualora questa coincida con gli orari abituali dei pasti.

3. Ai passeggeri saranno 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. Si applicherà la disciplina del rimborso involontario del biglietto.

6. Sarà fornito ai passeggeri il Certificato di Overbooking del volo su richiesta.

VI. Entrata in vigore e modifiche

1. Il presente programma entrerà in vigore a partire dal 13 aprile 2026.

2. Questo Programma costituisce parte integrante delle *Condizioni di Trasporto di Passeggeri e Bagagli di China Eastern Airlines Co., Ltd.* e tutte

le previsioni del Programma devono ritenersi prevalenti rispetto alle previsioni contenute nelle Condizioni. Le Condizioni Generali di Trasporto Passeggeri e Bagagli di China Eastern Airlines Corporation Limited devono ritenersi prevalenti per le questioni non previste nel Programma.