

# Freiwillige Umbuchungen und Rückerstattung für internationale Flüge der China Eastern Durchführungsbestimmungen

## **I. Anwendungsbereich**

1. Diese Regelung tritt am 31. Dezember 2024 in Kraft und gilt für internationale Flüge von China Eastern.
2. Rückerstattungen und Umbuchungen von Tickets zu Sondertarifen richten sich nach den jeweiligen Bestimmungen der entsprechenden Produkte. Soweit diese Regelung von den Bestimmungen über Rückerstattungen und Umbuchungen von Tickets mit Sondertarifen abweicht, gehen die jeweiligen Bestimmungen der entsprechenden Produkte dieser Regelung vor.
3. Diese Regelung gilt als integraler Bestandteil der „*Allgemeinen Beförderungsbedingungen für Passagiere und Gepäck der China Eastern Airlines Corporation Limited*“.

## **II. Allgemeine Bestimmungen**

1. Die Gebühren für Umbuchungen und Rückerstattungen werden für internationale Tickets nach dem Zeitpunkt der Umbuchung oder Rückerstattungen berechnet. Sofern Sonderbestimmungen bestehen, haben diese Vorrang.
2. Für Sachverhalte, für die diese Regelung keine Bestimmungen trifft, gelten die Bestimmungen der „*Allgemeinen*

*Beförderungsbedingungen für Passagiere und Gepäck der China Eastern Airlines Corporation Limited*“ sowie die auf der offiziellen Website veröffentlichten Mitteilungen und Ankündigungen.

### **III. Freiwillige Rückerstattung**

1. Freiwillige Rückerstattungen, die die erforderlichen Bedingungen erfüllen, setzen sich aus zwei Teilen zusammen: Der erste umfasst den erstattungsfähigen Ticketpreis und Treibstoffzuschläge, der zweite die erstattungsfähigen, im Auftrag des Staates erhobenen Steuern und Gebühren. Bei der Rückerstattung werden beide Teile separat berechnet.

1.1 Erstattungsfähiger Ticketpreis und Treibstoffzuschläge = Bezahlter Ticketpreis und Treibstoffzuschläge - neu berechneter Ticketpreis und Treibstoffzuschläge für genutzte Flugsegmente - nicht erstattungsfähiger Ticketpreis und nicht erstattungsfähige Treibstoffzuschläge - Umbuchungsgebühr.

1.2 Erstattbare staatliche Steuern und Gebühren = Bezahlte staatliche Steuern und Gebühren - neu berechnete staatliche Steuern und Gebühren für genutzte Flugsegmente - Steuern und Gebühren, die nach Maßgabe hoheitlicher Regelungen nicht erstattet werden können.

2. Wenn der Ticketpreis nicht erstattungsfähig ist, sind auch die

Treibstoffzuschläge nicht erstattungsfähig.

3. Wenn die Summe des errechneten erstattungsfähigen Ticketpreises und der Treibstoffzuschläge gleich oder kleiner Null ist, hat der Passagier keine zusätzliche Zahlung zu leisten und China Eastern wird die staatlichen Steuern und Gebühren für nicht genutzte Flugsegmente (mit Ausnahme von Steuern und Gebühren, die nach Maßgabe hoheitlicher Regelungen nicht erstattet werden können) erstatten. Treibstoffzuschläge sind für nicht genutzte Flugsegmente nicht erstattungsfähig.

4. Bei bestimmten Sondertarifen sind die Treibstoffzuschläge nicht erstattungsfähig; es gelten die Sonderbestimmungen des jeweiligen Tarifs.

5. Wenn mehrere Umbuchungsgebühren für ein Ticket anfallen, wird China Eastern unabhängig von der Nutzung der Flugsegmente nur die höchste Umbuchungsgebühr erheben.

6. Für Tickets, die vor der Rückerstattungsanfrage freiwillig umbucht wurden, sind die bereits erhobenen Umbuchungsgebühren nicht erstattungsfähig.

7. Für Tickets von Säuglingen ohne eigenen Sitzplatz wird keine Rückerstattungsgebühr erhoben.

8. Bei internationalen Tickets mit mehreren Flugsegmenten, von denen einzelne Flugsegmente genutzt wurden, erfolgt die

Rückerstattung nach Neuberechnung und Abzug des Ticketpreises, der Treibstoffzuschläge und der staatlichen Steuern für die genutzten Flugsegmente. Aufgrund der Spezialisierung und Komplexität internationaler Tarife können Ticketpreise, Treibstoffzuschläge und staatliche Steuern für identische Vertriebsklassen und Flugsegmente je nach Kombination im Reiseplan variieren. Der Ticketpreis, die Treibstoffzuschläge und die staatlichen Steuern für den genutzten Teil eines Tickets unterliegen den Berechnungen des Unternehmens.

Hinweis: Bei einem Hin- und Rückflugticket, bei dem der Hinflug genutzt wurde, kann die Summe aus Ticketpreis, Treibstoffzuschlägen und staatlichen Steuern für das genutzte Flugsegment höher sein als die Hälfte des bezahlten Gesamtbetrags für das Hin- und Rückflugticket.

#### **IV. Freiwillige Umbuchung**

1. Für ungenutzte Tickets wird der Gesamtpreis des Tickets basierend auf dem Umbuchungsdatum als Verkaufsdatum neu berechnet; für bereits genutzte Tickets wird das ursprüngliche Ausstellungsdatum des Tickets als Verkaufsdatum für die Neuberechnung des Ticketpreises herangezogen.
2. Bei der Umbuchung von Tickets, einschließlich der Reservierung von Sitzplätzen für offene Segmente (d.h.

Flugabschnitte ohne konkretes Reisedatum), werden der bezahlte Ticketpreis, die Treibstoffzuschläge und die staatlichen Steuern vollständig neu berechnet.

2.1 Wenn der Ticketpreis nach der Umbuchung höher ist als der des ursprünglichen Tickets, werden der Differenzbetrag und eine Umbuchungsgebühr gemäß den Tarifbestimmungen des ursprünglichen Tickets erhoben.

2.2 Wenn der Ticketpreis nach der Umbuchung niedriger ist als der des ursprünglichen Tickets:

2.2.1 Passagiere können entweder eine freiwillige Rückerstattung beantragen und ein neues Ticket erwerben, sofern eine Umbuchung in dieselbe Reiseklasse und Kabine (*physical cabin*) erfolgt, oder eine Änderung des Tickets auf den geringeren Tarif und Neuausstellung des Tickets beantragen, wobei in letzterem Fall die Preisdifferenz nicht erstattet und eine Umbuchungsgebühr gemäß den Tarifbestimmungen des ursprünglichen Tickets erhoben wird. Nach der Umbuchung des Tickets wird der neue Ticketpreis den Berechnungen im Falle weiterer Umbuchungen oder Rückerstattungen zugrunde gelegt; die Differenz zwischen dem ursprünglichen und dem neuen Ticketpreis wird nicht erstattet.

2.2.2 Passagiere, die, ohne Änderung der Kabine (*physical cabin*),

eine Umbuchung in eine andere Reiseklasse beabsichtigen, werden gebeten, eine freiwillige Rückerstattung zu beantragen und ein neues Ticket zu erwerben.

2.2.3 Bei einer Umbuchung in eine andere Reiseklasse (einschließlich der Umbuchung in eine andere Kabine (*physical cabin*), z.B. von der First Class in die Luxury Business Class, Business Class, Premium Economy Class oder Economy Class, oder von der Economy Class in die Premium Economy Class, Business Class oder Luxury Business Class) muss eine freiwillige Rückerstattung beantragt und ein neues Ticket erworben werden.

2.2.4 Sind Passagiere in den in 2.2.2 und 2.2.3 genannten Fällen nicht in der Lage, eine freiwillige Rückerstattung zu beantragen, können sie alternativ in eine andere Reiseklasse mit einem neuen Ticketpreis wechseln, der gleich oder höher als der ursprüngliche Ticketpreis ist.

3. Für jede Umbuchung wird eine Umbuchungsgebühr erhoben. Erfordert die Umbuchung eine Einbeziehung mehrerer Flugsegmente in die Neuberechnung und sind die Umbuchungsgebühren für die Flugsegmente unterschiedlich, wird die höchste Umbuchungsgebühr aus der Tarifgruppe oder dem Flugsegment erhoben, das sich in der Kalkulation geändert hat.

4. Für Tickets von Säuglingen ohne eigenen Sitzplatz wird keine Umbuchungsgebühr erhoben.

5. Treibstoffzuschläge und staatliche Steuern und Gebühren, die zusätzlich zum Ticketpreis erhoben wurden, werden auf Grundlage der tatsächlichen Reiseroute berechnet. Wenn die Treibstoffzuschläge und staatlichen Steuern des neuen Tickets höher sind als die des ursprünglichen Tickets, wird die Differenz erhoben. Wenn die Treibstoffzuschläge und staatlichen Steuern des neuen Tickets niedriger sind als die des ursprünglichen Tickets, kann der Differenzbetrag zur Begleichung der Ticketpreisdifferenz und der Umbuchungsgebühren verwendet werden.