

# **Условия перевозок пассажиров и багажа компании «China Eastern Airlines»**

**(Версия по состоянию на декабрь 2024 года)**

## Содержание

Раздел 1. Общие положения.....	1
Раздел 2. Сфера применения.....	3
Раздел 3. Продажа билетов .....	6
Раздел 4. Внесение изменений в пассажирский билет и возврат билетов .....	16
Раздел 5. Полет.....	24
Раздел 6. Отказ в перевозке и ограничения перевозки .....	37
Раздел 7. Перевозка багажа.....	48
Раздел 8. Овербукинг на рейс .....	76
Раздел 9. Изменение расписания рейса, задержка, отмена рейса, посадка на запасном аэродроме .....	79
Раздел 10. Дополнительные услуги.....	84
Раздел 11. Ответственность по возмещению убытков.....	86
Раздел 12. Претензии.....	96
Раздел 13. Определения.....	96
Раздел 14. Вступление в силу и изменения .....	108

## **Раздел 1. Общие положения**

### **1.1 Общая информация**

Для уточнения прав и обязанностей перевозчика и пассажиров при авиаперевозках компания «China Eastern Airlines Corporation Limited» (далее компания «China Eastern Airlines») разработала *Условия перевозок пассажиров и багажа* (далее «Условия»), которые являются частью договора перевозки пассажира компании «China Eastern Airlines».

### **1.2 Основания для разработки**

Настоящие Условия разработаны в соответствии с *Законом Китайской Народной Республики “О гражданской авиации”*, *Законом Китайской Народной Республики «О защите прав и интересов потребителей»*, *Законом Китайской Народной Республики «Об электронной коммерции»*, *Правилами управления обслуживанием пассажиров в общественном воздушном транспорте*, *Правилами сертификации эксплуатантов крупных воздушных судов общественного воздушного транспорта*, *Правилами управления летной годностью гражданских воздушных судов*, *Правилами управления перевозкой опасных грузов гражданской авиации* и другими соответствующими законами и правилами.

### **1.3 Применимое право и приоритет законодательства**

Заключение, действительность, толкование, исполнение, права и обязанности пассажира и компании «China Eastern Airlines», правовые последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения договора, разрешение споров и все другие вопросы, связанные с договором, в том числе с настоящими Условиями, регулируются законодательством Китайской Народной Республики, включая международные конвенции, заключенные Китайской Народной Республикой или к которым она присоединилась. Любая ссылка на законодательство в настоящих Условиях должна означать ссылку на применимое право, как указано выше, если иное прямо не предусмотрено в настоящих Условиях или не вытекает из содержания положений настоящих Условий.

Если какое-либо положение настоящих Условий противоречит применимому законодательству или международным конвенциям, применяется применимое законодательство или международные конвенции. Если какое-либо положение настоящих Условий признано недействительным из-за противоречия применимому законодательству или международным конвенциям, остальные положения настоящих Условий остаются в силе.

### **1.4 Версии на разных языках**

Настоящие Условия составлены на китайском языке и переведены на другие языки. В случае несоответствия между китайской версией и версиями на других языках преимущественную силу имеет китайская версия.

## **1.5 Другие положения**

Заголовки разделов и пунктов настоящих Условий используются исключительно для удобства пользования текстом и не предназначены для толкования содержания статей.

## **Раздел 2. Сфера применения**

### **2.1. Основные положения**

2.1.1 За исключением случаев, предусмотренных пунктами 2.1.3, 2.2 и 2.3 настоящих Условий, настоящие Условия применяются к общественным авиаперевозкам пассажиров и багажа, осуществляемым компанией «China Eastern Airlines» гражданскими воздушными судами за плату. Настоящие Условия являются частью договора перевозки между компанией «China Eastern Airlines» и пассажирами. Права, обязанности и ответственность сторон регулируются настоящими Условиями, а также иными документами, являющимися частью договора перевозки, как указано в пункте 2.1.4.

2.1.2 В связи с частыми изменениями в настоящие Условия, компания

*«China Eastern Airlines» отдельно разработала Правила реализации добровольного возврата и добровольного изменения билетов на внутренние рейсы компании «China Eastern Airlines», Правила реализации добровольного возврата и добровольного изменения билетов на международные рейсы компании «China Eastern Airlines», План обслуживания при овербукинге рейсов компании «China Eastern Airlines», которые считаются частью настоящих Условий и составной частью договора перевозки между компанией «China Eastern Airlines» и пассажиром. Если содержание вышеуказанных правил не соответствует настоящим Условиям, то приоритет имеют отдельно разработанные правила.*

**2.1.3 Перевозки, осуществляемые на бесплатной основе или по специальным тарифам, должны регулироваться соответствующими специальными правилами по установлению провозной платы. Отдельные положения или все положения настоящих Условий могут применяться к указанным видам перевозок только в случае отсутствия специальных правил по установлению провозной платы или в случае, когда в специальных правилах по установлению провозной платы указанный вид перевозок не указан.**

**2.1.4. Если иное прямо не предусмотрено в соответствующих документах и/или в настоящих Условиях, другие документы, изданные**

компанией «China Eastern Airlines», которые касаются воздушной перевозки пассажиров, включая, в том числе специальные и общие правила установления провозной платы и условия использования, применимые к приобретенному билету, должны рассматриваться как часть договора перевозки. Все положения и условия договора перевозки между пассажиром и компанией «China Eastern Airlines» признаются принятыми пассажиром в момент покупки пассажиром билета на воздушную перевозку на рейсе компании «China Eastern Airlines».

## **2.2 Чартерные перевозки**

При перевозке на основании чартерного договора с компанией «China Eastern Airlines» приоритет имеют положения чартерного договора и условия чартерного билета; когда чартерный договор и условия чартерного билета не содержат соответствующих положений, применяются отдельные положения или все положения настоящих Условий.

## **2.3 Код-шеринговые рейсы**

Настоящие Условия также распространяются на код-шеринговые рейсы, выполняемые другими перевозчиками под кодом авиакомпании «China Eastern Airlines». Условия перевозки или положения о перевозке фактического перевозчика могут отличаться от настоящих Условий. За

исключением разделов 3 и 4 настоящих Условий, отличающиеся от настоящих Условий положения фактического перевозчика при выполнении код-шеринговых рейсов считаются частью настоящих Условий и имеют приоритет над соответствующими положениями настоящих Условий.

Условия и положения компании «China Eastern Airlines» и фактических перевозчиков код-шеринговых рейсов, которые могут отличаться между собой, включают в том числе: правила посадки, правила отказа в перевозке, ограничения перевозки, правила перевозки багажа, правила овербукинга рейсов, правила задержки, отмены рейсов и посадки на запасном аэродроме.

## **2.4 Последовательные перевозки**

Перевозка, осуществляемая компанией «China Eastern Airlines» или другими перевозчиками на основании единого договора или составного проездного билета, рассматривается как единая неделимая перевозка. Если законодательством не установлено иное, ответственность каждого указанного в билете перевозчика перед пассажиром определяется условиями перевозки соответствующего перевозчика.

## **Раздел 3. Продажа билетов**



### **3.1 Общие правила**

#### **3.1.1 Общие положения**

3.1.1.1 В билете пассажира название компании «China Eastern Airlines» сокращается до двухбуквенного кода авиакомпания «MU». В случаях когда компания «China Eastern Airlines» является перевозчиком, заключившим договор, первые три цифры номера билета будут «781», что означает код компании «China Eastern Airlines» для расчетов за билеты.

3.1.1.2 Договор перевозки между компанией «China Eastern Airlines» и пассажиром признается заключенным в момент покупки пассажиром или от его имени билета на авиаперевозку рейсом компании «China Eastern Airlines». Пассажирский билет компании «China Eastern Airlines» представляет собой первичное доказательство заключения договора на авиаперевозку между компанией «China Eastern Airlines» и пассажиром и принятия пассажиром всех условий перевозки, предусмотренных таким договором. За исключением случаев, когда предусмотрено иное, права и обязанности между компанией «China Eastern Airlines» и пассажиром, предусмотренные настоящими Условиями, применяются только к одному договору воздушной перевозки и не связаны с другими договорами перевозки. Покупка пассажиром нескольких билетов для полета по двум или более участкам маршрута или покупка одного билета будут иметь различные

юридические последствия. Пассажиры должны полностью осознавать это и делать выбор при покупке в соответствии со своими фактическими обстоятельствами.

3.1.1.3 Компания «China Eastern Airlines» предоставляет услугу по перевозке только тому пассажиру, ФИО которого указано в пассажирском билете, и имеет право потребовать от пассажира предоставить действительные документы, удостоверяющие личность.

3.1.1.4 Право пользования пассажирским билетом не может передаваться другому лицу.

3.1.1.5 На каждом полетном купоне или электронном полетном купоне должен быть указан участок маршрута и класс обслуживания. Компания «China Eastern Airlines» осуществляет перевозку только после подтверждения даты рейса и выполнения процедуры бронирования места. В случае обращения пассажира с полетным купоном или электронным полетным купоном без бронирования места компания «China Eastern Airlines» выполняет бронирование места для пассажира в соответствии с заявкой пассажира, согласно правилам установления провозной платы, которые действуют в отношении билета пассажира, учитывая наличие свободных мест на рейсе.

3.1.1.6 Полетные купоны или электронные полетные купоны для внутренних сегментов международных и региональных стыковочных рейсов могут быть использованы напрямую без обмена на

пассажирские билеты для внутренних перевозок. Билеты на внутренние авиаперевозки, приобретенные пассажирами за рубежом (в том числе в специальных административных районах Гонконг и Макао, а также на Тайване) и выданные в форме международных пассажирских билетов, должны быть обменены на билеты для внутренних перевозок перед использованием.

### **3.1.2 Срок действия пассажирского билета**

3.1.2.1 Пассажир должен выполнить полеты по всему маршруту перевозки, указанному в пассажирском билете, в течение срока действия пассажирского билета.

3.1.2.2 Если не предусмотрено иное, срок действия билета исчисляется с 00:00 (включительно) дня, следующего за днем начала первого полета, покупки или переоформления билета, до 24:00 (не включая) дня истечения срока действия.

(1) Если билет частично был использован, срок его действия составляет один год и исчисляется с 00:00 (включительно) дня, следующего за днем начала первого полета. Независимо от последующих изменений билета, дата начала срока действия билета не меняется;

(2) Если билет не использовался:

а) срок действия билета составляет один год и исчисляется с 00:00 (включительно) дня, следующего за днем покупки;

б) если пассажир запрашивает изменение билета и выдается новый номер билета, срок действия билета начинает исчисляться с 00:00 (включительно) дня, следующего за днем оформления нового билета.

**3.1.2.3 Срок действия пассажирского билета со специальным тарифом рассчитывается в соответствии с правилами установления провозной платы, предусмотренными для такого специального тарифа.**

### **3.1.3 Использование билета**

#### **3.1.3.1 Последовательность использования билета**

Полетный купон пассажирского билета должен использоваться в последовательности, указанной на билете, начиная полет с пункта отправления и продолжая путешествие согласно маршруту перевозки, указанному в этом пассажирском билете. Компания «China Eastern Airlines» не осуществляет перевозку по полетным купонам, использованным с нарушением указанной последовательности, но при этом пассажир вправе обратиться с требованием о возврате билета в соответствии с пунктом 4.2.3 настоящих Условий.

#### **3.1.3.2 Билеты с открытой датой**

Если пассажир приобрел билет с открытой датой, он может запросить бронирование места в соответствии с потребностями в перелете и с учетом наличия мест на рейсе. В рамках условий использования билета

и договора перевозки при первом подтверждении места для таких билетов сбор за изменение не взимается. Пассажирам необходимо только доплатить разницу в тарифе, налогах и топливном сборе между новым рейсом и первоначальным билетом с открытой датой в момент подтверждения места. При последующих изменениях после подтверждения или подтверждении неопределенных первоначально условий, такие изменения будут осуществляться в соответствии с условиями использования билета.

### **3.1.4 Маршрут/квитанция электронного пассажирского билета на авиаперевозку**

3.1.4.1 Маршрут/квитанция электронного билета на авиаперевозку является одним из видов документов отчетности для целей компенсации расходов. Если пассажир приобрел электронный билет, он должен распечатать бумажную маршрут/квитанцию электронного билета на авиаперевозку не позднее 28 дней после выполнения всех участков маршрута; в отношении обмененных билетов - не позднее 28 дней после обмена билета. Электронный счет (маршрут/квитанция электронного билета на авиаперевозку) может быть выдан в течение 180 дней после использования всех участков маршрута. Бумажная маршрут/квитанция электронного билета на авиаперевозку и электронный счет (маршрут/квитанция электронного билета на

авиаперевозку) не могут быть выданы повторно.

3.1.4.2 В случае утраты уже распечатанной бумажной маршрут/квитанции электронного билета на авиаперевозку распечатка дубликата квитанции не производится согласно *Мерам управления маршрут/квитанциями электронного билета на авиаперевозку*. Распечатанная бумажная маршрут/квитанция электронного билета на авиаперевозку должна храниться в надежном месте и подлежит возврату при возврате билета.

## **3.2 Тарифы и сборы**

### **3.2.1 Применение тарифов**

3.2.1.1 Тариф — это цена авиаперевозки пассажира из аэропорта места отправления в аэропорт места назначения, не включающая расходы на наземные транспортные услуги в аэропортах, между терминалами, между аэропортами или между аэропортом и городскими районами, а также не включающая налоги, сборы, топливный сбор и т.д.

3.2.1.2 Тариф представляет собой стоимость билета, которую пассажир оплачивает за перелет на определенном рейсе при приобретении билета. В случае изменения компанией «China Eastern Airlines» тарифа после продажи билета размер тарифа проданного пассажиру билета не изменяется.

3.2.1.3 Билеты с разными тарифами включают разные ограничения на

изменение и возврат. Пассажиры должны выбирать тип тарифа в соответствии со своими потребностями и должны соблюдать соответствующие правила при изменении или возврате.

### **3.2.2 Оплата тарифа**

3.2.2.1 Пассажир должен оплатить билет в валюте страны местонахождения, способ оплаты определяется компанией «China Eastern Airlines». Если иное не установлено соглашением между компанией «China Eastern Airlines» и пассажиром, оплата стоимости билета производится в момент приобретения.

3.2.2.2 Если полученная сумма оплаты тарифа не совпадает со стоимостью билета или при расчете его стоимости произошла ошибка, в соответствующих случаях пассажир доплачивает недостающую сумму либо компания «China Eastern Airlines» возвращает пассажиру средства, оплаченные сверх стоимости тарифа.

### **3.2.3 Налоги и сборы**

В пределах, допустимых в соответствии с законодательством, все налоги и сборы, взимаемые правительством, соответствующими уполномоченными органами или оператором аэропорта, оплачиваются пассажиром и указываются в пассажирском билете отдельно. При приобретении пассажиром билета компания «China Eastern Airlines»

должна уведомить пассажира о налогах и сборах, не включенных в тариф.

### **3.3 Бронирование места и приобретение билета**

#### **3.3.1 Общие положения**

3.3.1.1 Пассажиры могут бронировать и покупать билеты через официальный сайт компании «China Eastern Airlines», мобильный сайт, ее мобильное приложение, горячую линию, билетные кассы или уполномоченных агентов по продаже авиабилетов, а также через другие каналы, одобренные компанией «China Eastern Airlines».

3.3.1.2 При бронировании и покупке билетов пассажиры должны предоставлять действительные документы, удостоверяющие личность, которые должны совпадать с документами, используемыми при посадке на рейс.

3.3.1.3 Если пассажир в установленные сроки не произвел оплату за бронирование места, компания «China Eastern Airlines» вправе отменить забронированное ему место.

3.3.1.4 Внесение изменений в бронирование места или отмена бронирования места должны выполняться пассажиром в соответствии с правилами установления провозной платы, применимыми к его билету, в сроки, установленные компанией «China Eastern Airlines». Если на пассажирский билет распространяются какие-либо ограничения, то при



изменении или отмене бронирования места пассажира применяются только положения указанных ограничений.

3.3.1.5 При покупке стыковочных рейсов пассажиры должны знать и соблюдать минимальное время стыковки, установленное аэропортами. Если время стыковки для купленных пассажиром стыковочных рейсов меньше допустимого минимального времени стыковки, компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности за возникающие в результате этого убытки.

**3.3.1.6 Компания «China Eastern Airlines» сохраняет за собой право устанавливать ограничения для пассажирских билетов отдельных ценовых категорий, направленные на ограничение права или на запрет пассажиру вносить изменения, подавать заявку на возврат билета или замену перевозчика после приобретения билетов такой категории. Компания «China Eastern Airlines» будет информировать пассажиров о правилах изменения, возврата и замены перевозчика в отношении таких билетов.**

### **3.3.2 Сбор и использование персональных данных**

Пассажир должен обеспечить точность персональных данных, передаваемых им компании «China Eastern Airlines», а также принимает на себя ответственность за все последствия, которые могут возникнуть вследствие передачи им недостоверных персональных данных.

Указанные персональные данные используются для целей выполнения настоящих Условий, включая, в том числе бронирование, покупку билетов и организацию соответствующих транспортных услуг. Подавая заявку на бронирование места или приобретая билет, пассажир уполномочивает компанию «China Eastern Airlines» хранить его персональные данные для целей выполнения договора воздушной перевозки (включая настоящие Условия), а также передавать эти данные в соответствующие отделы компании «China Eastern Airlines», другим перевозчикам, поставщикам указанных выше услуг или представителям в случаях, разрешенных законодательством. Компания «China Eastern Airlines» примет все разумные и выполнимые меры безопасности для защиты персональных данных пассажиров. Пассажиры могут связаться с компанией «China Eastern Airlines», чтобы ознакомиться с Политикой конфиденциальности. Политика конфиденциальности не является частью настоящих Условий.

## **Раздел 4. Внесение изменений в пассажирский билет и возврат билетов**

### **4.1 Внесение изменений в пассажирский билет**

#### **4.1.1 Общие положения**

4.1.1.1 Изменение билета производится в течение срока действия билета.

4.1.1.2 Пассажиры должны обращаться к перевозчику, заключившему

договор, или его уполномоченному агенту по продаже авиабилетов для оформления изменения билета.

#### **4.1.2 Добровольное изменение**

4.1.2.1 Добровольное изменение означает, что пассажир по своим причинам запрашивает изменение класса обслуживания, времени или даты полета. Если в указанный пассажиром период компания «China Eastern Airlines» не имеет доступных для изменения рейсов или мест, пассажир может оформить добровольный возврат билета в соответствии с пунктом 4.2.3 настоящих Условий.

4.1.2.2 Если пассажир запрашивает добровольное изменение билета, компания «China Eastern Airlines» или ее уполномоченный агент по продаже авиабилетов выполнит его требование при наличии доступных мест на рейсе в соответствии с условиями использования приобретенного билета. Пассажир должен оплатить возникающие в результате этого сборы за изменение, разницу в тарифе, налогах и топливном сборе.

#### **4.1.3 Вынужденное изменение**

4.1.3.1 Компания «China Eastern Airlines» и ее уполномоченные агенты по продаже авиабилетов могут оформить одно вынужденное изменение без взимания сбора в следующих случаях:

(1) задержка вылета рейса, отмена рейса, ранний вылет, изменение маршрута, понижение физического класса обслуживания или невозможность выполнения первоначального рейса перевозчиком;

(2) когда рейс, которым летит пассажир, не прибывает в пункт пересадки в указанное в билете время, что приводит к тому, что фактическое время, доступное пассажиру для пересадки, меньше минимального времени стыковки, установленного аэропортами, в результате чего пассажир пропускает стыковочный рейс.

#### 4.1.3.2 Даты и диапазон рейсов для вынужденного изменения

(1) Компания «China Eastern Airlines» бесплатно изменяет билет на рейс компании «China Eastern Airlines», который будет приемлем для пассажира, в пределах трех дней до или после даты первоначального рейса. Если пассажиру необходимо заменить рейс на рейс, дата вылета которого превышает 3 дня до или после первоначального рейса, изменения будут осуществлены согласно пункту 4.1.2. В случае отсутствия доступных мест на приемлемых для пассажира рейсах компании «China Eastern Airlines» с вылетом в диапазоне 3 дней до или после изначального рейса разрешается на бесплатной основе заменить пассажиру рейс на ближайший приемлемый для пассажира рейс компании «China Eastern Airlines». Бесплатная замена выполняется только один раз.

(2) Когда пассажир вынужден изменить билет по причинам, зависящим

от компании «China Eastern Airlines», компания «China Eastern Airlines» может оформить вынужденную замену перевозчика с согласия пассажира и соответствующего перевозчика для доставки пассажира до пункта назначения или пункта транзитной пересадки.

4.1.3.3 В случае, если по причинам, указанным в пункте 4.1.3.1 настоящих Условий, физический класс обслуживания, предоставленный пассажиру, ниже и в его отношении взимается более низкий тариф, чем тот, который соответствует купленному билету, компания «China Eastern Airlines» вернет пассажиру соответствующую разницу в стоимости билета.

#### **4.1.4 Изменение по болезни**

Если пассажир не может путешествовать конкретным рейсом или в дату, указанные в билете, из-за травмы, болезни или других проблем со здоровьем самого пассажира или сопровождающих лиц, при предъявлении документов, утвержденных компанией «China Eastern Airlines», изменение билета в отношении неиспользованных участков маршрута оформляется в течение срока действия билета как добровольное изменение согласно пункту 4.1.2 настоящих Условий без взимания сбора за изменение.

## **4.2 Возврат билетов**

## **4.2.1 Общие положения**

4.2.1.1 При отсутствии иных положений в правилах установления провозной платы компания «China Eastern Airlines» принимает от пассажиров заявки на возврат имеющихся у пассажиров билетов относительно неиспользованной части участков маршрута или всем участкам маршрута в течение срока его действия в соответствии с правилами установления провозной платы, применимых к билету. Пассажир должен обратиться за возвратом всех неиспользованных участков маршрута по своему билету одновременно. Не допускается раздельное обращение за возвратом по отдельным участкам маршрута.

4.2.1.2 Пассажиры должны обращаться к перевозчику, заключившему договор, или его агенту по продаже авиабилетов для оформления возврата билета, и оформлять возврат через канал первоначальной покупки.

4.2.1.3 Купон билета, для которого запрашивается возврат, должен иметь статус действительного и открытого для использования.

4.2.1.4 Пассажир должен запросить возврат билета не позднее чем через один месяц после истечения срока действия билета, указанного в пункте 3.1.2 настоящих Условий. По истечении этого срока считается, что пассажир отказался от права на возврат, и компания «China Eastern Airlines» имеет право отказать в таком запросе, то есть не возвращать неиспользованный тариф, налоги и топливный сбор.

4.2.1.5 Пассажиры, распечатавшие маршрутную квитанцию электронного авиабилета, при возврате билета должны сдать распечатанную маршрутную квитанцию.

4.2.1.6 Компания «China Eastern Airlines» в первую очередь возвращает сумму на счет, с которого производилась первоначальная оплата билета. Если по особым причинам невозможно вернуть средства на счет, с которого производилась оплата, они могут быть возвращены непосредственно пассажиру или доверенному лицу, уполномоченному пассажиром.

4.2.1.7 При оформлении возврата билета пассажир должен предъявить оригинал удостоверения личности, которое он использовал при приобретении билета. В случае, если пассажир доверяет другому лицу оформление возврата билета, доверенное лицо должно иметь при себе одобренную компанией «China Eastern Airlines» доверенность, оригинал действительного удостоверения личности пассажира, указанного в билете, а также оригинал действительного удостоверения личности доверенного лица.

4.2.1.8 Когда компания «China Eastern Airlines» возвращает сумму билета лицам, соответствующим пунктам 4.2.1.6 и 4.2.1.7 настоящих Условий согласно положениям пункта 4.2.1, это считается официальным возвратом билета и немедленным прекращением договора по перевозке между компанией «China Eastern Airlines» и

пассажиром.

#### **4.2.2 Валюта**

4.2.2.1 Любая процедура возврата билета должна соответствовать действующему законодательству и другим административным нормам страны, в которой был приобретен билет, и страны, в которой оформляется процедура возврата билета. Компания «China Eastern Airlines» в первую очередь возвращает деньги в валюте первоначальной оплаты, но также может выбрать возможность возврата в валюте страны покупки билета или страны, где осуществляется возврат.

4.2.2.2 Пассажир не вправе требовать от компании «China Eastern Airlines» возмещения разницы в стоимости билета, возникшей в результате курсовой разницы валют.

#### **4.2.3 Добровольный возврат билета**

4.2.3.1 Добровольный возврат билета подразумевает под собой оформление процедуры возврата билета по требованию пассажира по причинам, зависящим от пассажира. Когда пассажир запрашивает добровольный возврат билета, компания «China Eastern Airlines» или ее агент по продаже авиабилетов оформит его в соответствии с условиями использования приобретенного пассажиром билета.

4.2.3.2 Если пассажир добровольно прекращает путешествие в пункте



транзитной пересадки, тариф, налоги и топливный сбор за этот рейс не возвращаются.

#### **4.2.4 Вынужденный возврат билета**

4.2.4.1 При необходимости возврата билета пассажиру в следующих случаях компания «China Eastern Airlines» и ее агенты по продаже авиабилетов могут оформить вынужденный возврат билета без взимания сбора за возврат:

(1) задержка вылета рейса, отмена рейса, вылет ранее указанного в расписании времени, изменение маршрута, понижение физического класса обслуживания или невозможность выполнения первоначального рейса перевозчиком;

(2) когда рейс, которым летит пассажир, не прибывает в пункт пересадки в указанное в билете время, что приводит к тому, что фактическое время, доступное пассажиру для пересадки, меньше минимального времени стыковки, установленного аэропортами, в результате чего пассажир пропускает стыковочный рейс.

4.2.4.2 Если билет полностью не использован, возвращается тариф, налоги и топливный сбор, при этом уже принятые сборы за изменение не возвращаются.

4.2.4.3 Если билет частично использован, возвращается тариф за неиспользованные участки маршрута, подлежащие возврату налоги и

топливный сбор, но возвращаемая сумма не может превышать первоначально оплаченную сумму билета, при этом уже принятые сборы за изменение не возвращаются.

#### **4.2.5 Возврат по болезни**

Если пассажир не может путешествовать конкретным рейсом или в дату, указанные в билете, из-за травмы, болезни или других проблем со здоровьем самого пассажира или сопровождающих лиц, при предъявлении документов, признаваемых компанией «China Eastern Airlines», в течение срока действия билета может быть оформлен добровольный возврат билета согласно пункту 4.2.3 настоящих Условий, без взимания сбора за возврат.

### **Раздел 5. Полет**

#### **5.1 Регистрация и посадка на рейс**

##### **5.1.1 Оформление регистрации на рейс**

5.1.1.1 Пассажир должен до истечения времени регистрации на рейс, указанного компанией «China Eastern Airlines», предъявить действительное удостоверение личности для проверки билета, сдать Багаж и получить бумажный или электронный посадочный талон. Предъявляемое пассажиром действительное удостоверение личности должно совпадать с документом, предоставленным при покупке билета.

При необходимости компания «China Eastern Airlines» может сохранить копию действительных проездных документов пассажира.

5.1.1.2 Время окончания регистрации на рейс различается в зависимости от аэропорта. Пассажиры должны самостоятельно узнавать и соблюдать требования к времени окончания регистрации на рейсы в каждом аэропорту во избежание опоздания на рейс.

#### 5.1.1.3 Опоздание на рейс

(1) Если пассажир опоздал по своей вине и просит изменить билет на следующий рейс или вернуть билет, компания «China Eastern Airlines» может по своему выбору оформить добровольное изменение или добровольный возврат билета согласно пунктам 4.1.2 или 4.2.3 настоящих Условий.

(2) Если пассажир опоздал по причинам, зависящим от компании «China Eastern Airlines», и просит изменить билет на следующий рейс, компания «China Eastern Airlines» организует это при наличии свободных мест на последующих рейсах без взимания платы с пассажира. Если пассажир не принимает вышеуказанное предложение и требует возврата билета, это оформляется как вынужденный возврат билета согласно положениям пункта 4.2.4 настоящих Условий.

### 5.1.2 Прохождение проверки

Перед посадкой в самолет пассажир и его багаж должны пройти

процедуру досмотра; в противном случае компания «China Eastern Airlines» имеет право отказать пассажиру в перевозке его самого или его багажа.

Методы проверки включают в том числе проверку с помощью оборудования, ручной досмотр, устный опрос и другие методы проверки, установленные местными государственными органами или органами безопасности. Методы проверки определяются уполномоченными государственными органами и аэропортом по своему усмотрению, независимо от присутствия, согласия или осведомленности пассажира. **Компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности за любые телесные повреждения, повреждение или утрату багажа пассажира в результате такой проверки, за исключением случаев, когда это вызвано умышленными действиями или грубой небрежностью компании «China Eastern Airlines», если иное не предусмотрено законодательством КНР и международными конвенциями.**

### **5.1.3 Въезд/транзит**

5.1.3.1 Пассажиры должны самостоятельно получать необходимые действительные проездные документы, визы или санитарно-эпидемиологические сертификаты, требуемые в пункте отправления, согласованных пунктах транзитной пересадки и пунктах назначения.

Пассажиры также должны самостоятельно ознакомиться и соблюдать соответствующее применимое законодательство, правила, распоряжения и требования, предъявляемые к путешествиям, действующие в странах нахождения пункта отправления, согласованных пунктов транзитной пересадки и пункта назначения. Пассажиры самостоятельно несут соответствующую ответственность и убытки, если они не могут сесть на рейс или достичь пункта назначения из-за несоблюдения соответствующих правил.

5.1.3.2 Информация, требуемая пунктом 5.1.3.1 настоящих Условий, предоставляемая компанией «China Eastern Airlines» и ее уполномоченными агентами, предназначена для удобства и помощи пассажирам, и компания «China Eastern Airlines» не несет за это ответственности. Компания «China Eastern Airlines» не несет никакой ответственности за последствия, связанные с тем, что пассажир не смог получить такие документы или визы, или не смог соблюдать вышеуказанные применимые законодательство, правила, распоряжения и требования, предъявляемые к путешествиям.

5.1.3.3 Когда компания «China Eastern Airlines» в соответствии с распоряжением уполномоченного государственного органа возвращает пассажира, которому отказано в транзите или въезде, в пункт отправления или другой пункт, этот пассажир должен оплатить все возникающие в связи с этим расходы. Уже взысканные сборы за

перевозку до пункта отказа во въезде или пункта депортации компания «China Eastern Airlines» не возвращает.

5.1.3.4 Если из-за несоблюдения пассажиром законодательства, правил, распоряжений, требований и условий путешествия соответствующих стран или непредоставления требуемых документов компания «China Eastern Airlines» должна уплатить или внести залог в качестве штрафа или понести какие-либо расходы, компания «China Eastern Airlines» имеет право потребовать от пассажира возмещения уплаченных компанией «China Eastern Airlines» сборов или залога и всех возникших в связи с этим расходов.

#### **5.1.4 Посадка пассажиров на рейс**

##### **5.1.4.1 Общие положения**

Время окончания посадки на рейс различается для разных рейсов. Пассажиры должны самостоятельно ознакомиться и соблюдать требования к времени окончания посадки на рейс в каждом аэропорту во избежание опоздания на рейс.

##### **5.1.4.2 Неявка на посадку в самолет**

(1) В случае неявки на посадку в самолет по вине пассажира с последующим запросом на изменение на следующий рейс или возврат билета, компания «China Eastern Airlines» может оформить добровольное изменение или добровольный возврат билета в

соответствии с пунктами 4.1.2 или 4.2.3 настоящих Условий.

(2) Если по причинам, зависящим от компании «China Eastern Airlines», пассажир не явился на посадку в самолет, перевозчик предпримет все меры для скорейшей организации посадки пассажира на более поздний рейс или выполнит процедуру вынужденного возврата билета согласно пункту 4.2.4 настоящих Условий.

#### 5.1.4.3 Ошибочная посадка пассажира

(1) В случае ошибочной посадки на рейс по вине пассажира, стоимость билета не возмещается и не доплачивается. Компания «China Eastern Airlines» может организовать для такого пассажира перевозку ближайшим рейсом компании «China Eastern Airlines» с наличием свободных мест до пункта назначения, указанного в билете пассажира.

(2) В случае ошибочной посадки на рейс по причинам, зависящим от компании «China Eastern Airlines», перевозчик организует для пассажира перевозку ближайшим рейсом компании «China Eastern Airlines» с наличием свободных мест до пункта назначения, указанного в билете пассажира. Если пассажир не принимает вышеуказанное предложение и требует возврата билета, это оформляется как вынужденный возврат билета согласно положениям пункта 4.2.4 настоящих Условий.

#### 5.1.4.4 Пропуск стыковочного рейса пассажиром

Если при совершении полета со стыковочными рейсами пассажир по

причинам, зависящим от компании «China Eastern Airlines», не успел на стыковочный рейс, забронированный в пункте стыковки, то компания «China Eastern Airlines», являясь фактическим перевозчиком рейса прилета пассажира в пункт стыковочного рейса, должна принять соответствующие меры для организации дальнейшего полета пассажира.

## **5.2 Распределение мест в самолете**

5.2.1 Помимо предоставления мест в салоне самолета в соответствии с выбранным пассажиром рейсом и классом обслуживания, компания «China Eastern Airlines» стремится в максимальной степени удовлетворить требования пассажиров в предоставлении мест соответствующего класса обслуживания, но при этом не гарантирует предоставления конкретного места в салоне.

5.2.2 В целях обеспечения безопасности полета компания «China Eastern Airlines» имеет право распределять места у аварийных выходов и в других необходимых местах.

5.2.3 Чтобы обеспечить потребность в наличии мест, а также для обеспечения безопасности и реализации защитных мер, компания «China Eastern Airlines» оставляет за собой право распределять места или вносить изменения в распределение мест на борту, в том числе в случаях, когда пассажиры уже поднялись на борт самолета и заняли



свои места.

### **5.3 Прерывание полета**

**После закрытия дверей воздушного судна пассажир не имеет права прерывать полет, за исключением случаев форс-мажора, внезапного заболевания пассажира или угрозы его жизни. Пассажир самостоятельно несет риск соответствующих юридических последствий, если он нарушает порядок на борту.**

### **5.4 Поведение во время полета**

#### **5.4.1 Незаконное вмешательство и нарушение порядка**

**5.4.1.1 Незаконное вмешательство означает действия или попытки совершения действий, которые угрожают безопасности полета, а также включает в том числе: незаконный захват воздушного судна; повреждение воздушного судна, находящегося в эксплуатации; захват заложников на борту воздушного судна или в аэропорту; насильственное проникновение на воздушное судно, в аэропорт или на объекты авиационной инфраструктуры; внесение на воздушное судно или в аэропорт оружия или опасных устройств и материалов в преступных целях; использование воздушного судна, находящегося в эксплуатации, для причинения смерти, серьезных телесных повреждений или значительного ущерба имуществу или**

**окружающей среде; распространение ложной информации, представляющей угрозу для безопасности пассажиров, экипажа, наземного персонала или общественности в воздушном судне во время полета или на земле, в аэропортах или гражданских авиационных объектах.**

**5.4.1.2 Нарушение порядка означает поведение, которое нарушает порядок, установленный аэропортом или экипажем воздушного судна, посредством несоблюдения правил поведения или инструкций персонала аэропорта или экипажа на борту воздушного судна. К нарушениям порядка на борту воздушного судна относятся в том числе:**

- (1) захват мест или багажных полок;**
- (2) драки и провоцирование конфликтов;**
- (3) непристойное поведение или сексуальное домогательство пассажиров в салоне самолета;**
- (4) распространение непристойных материалов и других незаконных печатных материалов;**
- (5) курение (включая электронные сигареты) или использование источников огня;**
- (6) неправомерное использование мобильных телефонов или других запрещенных электронных устройств;**
- (7) кража, умышленное повреждение или несанкционированное**

**перемещение спасательного оборудования и других устройств воздушного судна, или принудительное открытие аварийных дверей;**

**(8) кража личного или общественного имущества на борту;**

**(9) препятствование выполнению обязанностей членами экипажа или подстрекательство других пассажиров к препятствованию выполнения обязанностей членами экипажа;**

**(10) другие действия, нарушающие порядок в салоне самолета.**

**5.4.1.3 В случае, если пассажир совершает действия, указанные в пунктах 5.4.1.1 или 5.4.1.2 настоящих Условий, компания «China Eastern Airlines» примет необходимые меры пресечения и сдерживания пассажира от совершения указанных действий. В особо серьезных случаях, затрагивающих безопасность полета, нарушитель будет передан органам общественной безопасности для принятия мер в соответствии с законодательством.**

**В случае, если пассажиру вследствие совершения действий, перечисленных в пунктах 5.4.1.1 и п. 5.4.1.2 настоящих Условий было отказано в перевозке компанией «China Eastern Airlines», возврат тарифа билета на данный рейс, налогов и топливного сбора за этот рейс не производится. Возврат тарифа остальных входящих в состав оформленного билета неиспользованных участков маршрута выполняется по процедуре добровольного возврата**

**билета согласно пункту 4.2.3 настоящих Условий или процедуры добровольного изменения согласно пункту 4.1.2 настоящих Условий. Компания «China Eastern Airlines» оставляет за собой право привлечь такого пассажира к ответственности в соответствии с законодательством.**

**5.4.1.4 В случае, если пассажир совершает действия, указанные в пунктах 5.4.1.1 или 5.4.1.2 настоящих Условий, компания «China Eastern Airlines» оставляет за собой право ограничить его полеты на рейсах компании «China Eastern Airlines» в будущем. Пассажирам, право на полеты которых ограничено, компания «China Eastern Airlines» откажет в продаже билетов; если пассажир уже приобрел билет, будет произведен вынужденный возврат билета в соответствии с пунктом 4.2.4 настоящих Условий.**

## **5.4.2 Использование и ограничения портативных электронных устройств**

**5.4.2.1 Портативные электронные устройства, запрещенные к использованию во время полета, включают в том числе: портативные электронные устройства с функцией сотовой связи, которую невозможно отключить, спутниковые телефоны, рации, радиоуправляемые игрушки и другие портативные электронные устройства с дистанционным управлением, а также портативные**

электронные устройства с функцией беспроводной передачи мощностью 100 мВт (включительно) и выше.

5.4.2.2 Портативные электронные устройства, запрещенные к использованию во время критических фаз полета, таких как руление, взлет, снижение и посадка, но разрешенные к использованию в некритические фазы полета, включают в том числе: аппараты для непрерывного положительного давления в дыхательных путях (CPAP), портативные кислородные концентраторы (POC) несертифицированных производителей, а также ноутбуки.

5.4.2.3 Портативные электронные устройства, разрешенные к использованию в течение всего полета, включают в том числе:

- (1) портативные диктофоны, слуховые аппараты, кардиостимуляторы, электробритвы;
- (2) портативные кислородные концентраторы сертифицированных производителей (требуется предварительное разрешение компании «China Eastern Airlines»);
- (3) мобильные телефоны, электронные книги, планшеты (должны быть переведены в авиарежим, то есть с отключенной функцией сотовой связи).

5.4.2.4 Запрещается использовать внешние аккумуляторы (пауэрбанки) для зарядки устройств на борту самолета, а также заряжать сами внешние аккумуляторы. Внешние аккумуляторы должны быть

выключены в течение всего полета.

#### **5.4.3 Запрет на курение на борту**

Курение запрещено на всех рейсах компании «China Eastern Airlines» и во всех зонах на борту воздушного судна (включая традиционные сигареты, электронные сигареты, устройства для синтетического парения и другие формы курения).

#### **5.4.4 Ограничения на алкогольные напитки**

В пассажирском салоне запрещается распивать спиртные напитки, за исключением спиртных напитков, предоставляемых на рейсах компанией «China Eastern Airlines».

#### **5.4.5 Ремень безопасности**

На протяжении всего полета пассажир должен по требованию или по указанию членов экипажа пристегивать ремень безопасности.

#### **5.4.6 Ограничения на фото- и видеосъемку**

В целях поддержания порядка на борту, обеспечения безопасности полета и защиты личных неимущественных прав других лиц, пассажирам запрещается фотографировать или снимать видео других лиц (других пассажиров, членов экипажа и т.д.) без их согласия. Если

такие действия пассажира представляют собой незаконное вмешательство или нарушение порядка, к нему будут применены меры в соответствии с пунктом 5.4.1.3 настоящих Условий.

## **Раздел 6. Отказ в перевозке и ограничения перевозки**

### **6.1 Отказ в перевозке**

**6.1.1 В целях обеспечения безопасности и поддержания порядка во время полета компания «China Eastern Airlines», руководствуясь разумным суждением, имеет право отказать в перевозке следующим пассажирам при возникновении или возможности возникновения следующих или аналогичных обстоятельств:**

**6.1.1.1 нарушающим законодательство, правила, постановления и другие положения, применимые в стране или регионе пункта вылета, пункта транзитной пересадки, пункта назначения или пролета;**

**6.1.1.2 если поведение, возраст, психическое или физическое состояние пассажира, включая воздействие алкоголя или наркотиков, признается ненадлежащим для авиаперелета или может представлять угрозу или опасность для самого пассажира, других лиц или имущества;**

**6.1.1.3 пассажирам, которые могут иметь или предположительно**

**имеют инфекционные заболевания, представляющие прямую угрозу здоровью других пассажиров или членов экипажа, или имеющим специфический неприятный запах или особенности, способные вызвать дискомфорт у других пассажиров;**

**6.1.1.4 пассажирам, не соблюдающим или неспособным соблюдать требования или правила компании «China Eastern Airlines» в отношении авиационной безопасности, безопасности полетов и охраны здоровья;**

**6.1.1.5 пассажирам, отказывающимся пройти проверку безопасности;**

**6.1.1.6 пассажирам, не соблюдающим правила о запрете курения или использования электронных устройств на борту;**

**6.1.1.7 пассажирам, не выполняющим или отказывающимся выполнять указания членов экипажа;**

**6.1.1.8 пассажирам, не оплатившим соответствующий тариф, налоги или другие применимые сборы;**

**6.1.1.9 пассажирам, кто может быть депортирован в транзитном пункте из-за непредъявления действительного удостоверения личности и действительных проездных документов, или из-за отсутствия подтвержденной брони на стыковочный рейс;**

**6.1.1.10 пассажирам, чей багаж создает угрозу или оказывает негативное влияние на безопасность и здоровье экипажа судна или**



**других пассажиров;**

**6.1.1.11 пассажирам, не предъявившим действительный билет;**

**6.1.1.12 пассажирам, чье право на полеты ограничено в соответствии с пунктом 5.4.1.4 настоящих Условий;**

**6.1.1.13 в других случаях, предусмотренных законодательством или настоящими Условиями.**

**6.1.2 Компания «China Eastern Airlines» имеет право отказать в перевозке пассажирам с одним из следующих заболеваний или недомоганий, за исключением случаев, когда пассажир имеет медицинское заключение о возможности совершения авиаперелета и достигнуты специальные договоренности с компанией «China Eastern Airlines» для сохранения жизни пассажира:**

**6.1.2.1 пациентам, страдающим болезнями сердца, находящимся в тяжелом или критическом состоянии, например: в состоянии тяжелой сердечной недостаточности, при обнаружении признаков гемоглобинемии или инфаркта миокарда (в случае если инфаркт миокарда произошел в период за 6 недель до полета);**

**6.1.2.2 пациентам с тяжелым средним отитом, сопровождающимся заложенностью уха и отеком слизистой горла;**

**6.1.2.3 пациентам с недавно произошедшим спонтанным пневмотораксом или пациентам, страдающим неврологическими**

**заболеваниями, недавно перенесшим операцию при пневмотораксе;**

**6.1.2.4 пациентам с опухолями средостения больших размеров, гигантскими грыжами, а также непроходимостью кишечника;**

**6.1.2.5 пациентам с повышенным внутричерепным давлением из-за черепно-мозговой травмы, а также переломами черепа;**

**6.1.2.6 пациентам с переломами нижней челюсти, которая была соединена металлической проволокой незадолго до полета;**

**6.1.2.7 пациентам, в течение предыдущих 30 дней страдавшим полиомиелитом, или пациентам с бульбарным полиомиелитом;**

**6.1.2.8 пациентам с сильным кровохарканием, кровавой рвотой, рвотой или стонами;**

**6.1.2.9 пациентам, недавно получившим серьезные травмы или перенесшим серьезные хирургические операции, чьи раны еще не полностью зажили;**

**6.1.2.10 пациентам, состояние которых внезапно обострилось или ухудшилось при прохождении процедуры регистрации или в процессе посадки на самолет;**

**6.1.2.11 другим пациентам с заболеваниями, не позволяющими совершить полет, или лицам, которые из-за своего физического состояния не могут обслуживать себя во время полета без специальной помощи.**

## **6.2 Ограничения при перевозке**

### **6.2.1 Младенцы и дети**

**6.2.1.1 Новорожденные младенцы в возрасте до 14 дней и недоношенные младенцы в возрасте до 90 дней к перевозке не допускаются.**

6.2.1.2 Младенцы старше 14 дней и дети до 5 лет должны путешествовать в сопровождении совершеннолетнего пассажира, обладающего полной гражданской дееспособностью и имеющего билет того же класса обслуживания. Один взрослый пассажир может сопровождать максимум 2 младенцев или 3 детей в возрасте до 5 лет (включая 1 младенца).

При перевозке двух младенцев один из них должен находиться на руках у взрослого пассажира с использованием специального ремня безопасности для младенцев. Второй младенец должен занимать отдельное место. Младенец, занимающий отдельное место, должен находиться в предоставленном пассажиром детском удерживающем устройстве, одобренном авиационными уполномоченными органами для использования на борту воздушного судна.

6.2.1.3 Дети в возрасте от 5 до 12 лет на дату полета, путешествующие без сопровождения взрослых, должны получить согласие в компании «China Eastern Airlines» на оформление услуги сопровождения несопровождаемого несовершеннолетнего ребенка и могут приобрести

билет только после получения такого согласия. Если дети путешествуют с взрослыми, но занимают места в салоне с разным классом обслуживания, это считается путешествием ребенка без сопровождения взрослого, и необходимо подать заявку на соответствующую услугу.

6.2.1.4 Пассажиры, не достигшие 18 лет, не могут самостоятельно сопровождать младенцев или детей во время авиаперелета.

## **6.2.2 Беременные пассажирки**

6.2.2.1 В связи с изменениями условий в салоне и возможной турбулентностью, которые могут неблагоприятно повлиять на беременных женщин, рекомендуется проконсультироваться с врачом перед полетом для подтверждения возможности совершения авиаперелета.

6.2.2.2 Беременные пассажирки при покупке билета должны предъявить медицинскую карту о состоянии здоровья беременной (полную версию) или медицинскую справку о состоянии здоровья на период беременности, справку, подтверждающую срок беременности, заверенную подписью (печатью) врача; также могут быть предоставлены результаты УЗИ и другие медицинские документы или электронный медицинский отчет из медицинского учреждения. После проверки документов компанией «China Eastern Airlines» разрешается

посадка пассажира на рейс.

6.2.2.3 Беременные пассажирки, срок беременности которых на момент фактического совершения рейса составляет от 32 до 36 недель, при приобретении билета соглашаются в момент посадки в самолет предоставить оформленную за 72 часа до посадки заверенную печатью медицинского учреждения и подписанную врачом этого учреждения справку о диагнозе с разрешением совершения авиаперелета.

**6.2.2.4 Компания «China Eastern Airlines» имеет право отказать в перевозке: беременным пассажиркам на сроке беременности 36 недель и более или менее чем за 4 недели (включительно) до предполагаемой даты родов; беременным женщинам, у которых приближается дата родов, но точная дата родов не может быть установлена; беременным женщинам с многоплодной беременностью или ожидаемыми осложнениями при родах; беременным женщинам с признаками угрозы выкидыша, а также женщинам менее чем через 7 дней после родов.**

### **6.2.3 Пассажиры с заболеванием**

6.2.3.1 Авиаперевозка может оказать следующее неблагоприятное воздействие на жизнь и здоровье больных пассажиров:

(1) низкое давление в салоне может вызвать расширение органов, что может привести к удушью из-за сдавливания органов, закупорки или

функциональных нарушений органов;

(2) недостаток кислорода в салоне может вызвать спазм сосудов и компенсаторные реакции, что может привести к отрыву тромбов, эмболии, ишемическому инфаркту, отеку и кровотечению;

(3) изменения условий в салоне и непредсказуемая турбулентность могут вызвать послеоперационные осложнения или кровотечение органов;

(4) в замкнутом пространстве салона у пациентов с клаустрофобией может развиваться тревога и страх.

Больным пассажирам, особенно тем, кто восстанавливается после операции, рекомендуется проконсультироваться с врачом перед полетом для подтверждения возможности совершения авиаперелета.

**6.2.3.2 За исключением случаев отказа компанией «China Eastern Airlines» в перевозке, указанных в настоящих Условиях, другие больные пассажиры при покупке билета должны заполнить документ *«Заявление на перевозку особого пассажира»*, предоставить другие требуемые компанией «China Eastern Airlines» документы, указать достоверную информацию о состоянии здоровья, согласиться предъявить медицинское заключение, выданное не ранее чем за 48 часов до полета, и подписать документ *«Уведомление компании «China Eastern Airlines» о рисках»*. Компания «China Eastern Airlines» оценит пригодность пассажира**

к полету и примет решение о возможности перевозки.

**6.2.3.3 Пассажиры после несложных косметических операций с хорошим восстановлением, пригодные к авиаперелету (например, после операции по коррекции век), после небольших хирургических вмешательств (таких как дренаж кисты, наложение швов на конечности) или с единичным переломом конечности при хорошем восстановлении и пригодности к авиаперелету, если они не подавали предварительное заявление или не могут предоставить медицинское заключение, должны подписать документ *«Уведомление компании «China Eastern Airlines» о рисках»* перед посадкой на рейс.**

#### **6.2.4 Пассажир на носилках**

**6.2.4.1 За исключением случаев отказа компанией «China Eastern Airlines» в перевозке, указанных в настоящих Условиях, компания «China Eastern Airlines» может утвердить заявку на перевозку пассажира на носилках прямыми рейсами при условии наличия возможности обслуживания такого пассажира в аэропортах вылета и прибытия. При этом при покупке билета пассажир должен заполнить документ *«Заявление на перевозку особого пассажира»*, предоставить другие требуемые компанией «China Eastern Airlines» документы, указать достоверную информацию о своем физическом**

**состоянии, согласиться предъявить медицинское заключение, выданное не ранее чем за 48 часов до полета, и подписать документ «Уведомление компании «China Eastern Airlines» о рисках». Компания «China Eastern Airlines» оценит пригодность пассажира к полету и примет решение о возможности перевозки.**

6.2.4.2 Для выполнения перевозки пассажира на носилках на прямом рейсе внутри страны необходимо за 48 часов до вылета подать заявку на перевозку пассажира на носилках. Для выполнения перевозки пассажира на носилках на международном рейсе или региональном прямом рейсе заявку необходимо подать за 72 часа до вылета.

6.2.4.3 Перевозка пассажира на носилках должна осуществляться в сопровождении как минимум одного медицинского работника или взрослого пассажира. Медицинский работник должен предоставить удостоверение личности или квалификационное свидетельство.

**6.2.5 Медицинское заключение, упомянутое в пунктах 6.2.3 и 6.2.4 настоящих Условий, означает документ с указанием состояния здоровья пассажира и диагнозом, выданный больницей второго уровня или выше (включая иностранные клиники, медицинские центры и больницы). Для заключений, выданных локальной больницей, требуется печать больницы и подпись врача; для заключений, выданных зарубежными больницами или клиниками, достаточно только подписи врача.**



**6.2.6 Пассажиры, указанные в пунктах 6.2.1-6.2.4 настоящих Условий, даже при наличии уже купленного билета будут приняты к перевозке только при соответствии требованиям компании «China Eastern Airlines» и соответствующих перевозчиков, после получения их предварительного согласования и выполнения специальных приготовлений. При регистрации на рейс и посадке на борт самолета компания «China Eastern Airlines» имеет право оценить физическое состояние пассажира и фактические условия выполнения рейса в день полета для принятия решения о возможности перевозки.**

### 6.3 Обработка билетов при отказе в перевозке

6.3.1 Для пассажиров, которым отказано в перевозке согласно пунктам 6.1.2 и 6.2.3 настоящих Условий, при соответствии требованиям производится вынужденное изменение согласно пункту 4.1.3 или вынужденный возврат билета согласно пункту 4.2.4 настоящих Условий.

6.3.2 За исключением случаев, предусмотренных настоящими Условиями, для других пассажиров, которым отказано в перевозке, производится добровольное изменение согласно пункту 4.1.2 или добровольный возврат билета согласно пункту 4.2.3 настоящих Условий.

## **6.4 Риски путешествия и ответственность**

Пассажиры должны осознавать возможные риски и ответственность в случае внезапного заболевания во время полета. Компания «China Eastern Airlines» не несет никакой ответственности за последствия, включая влияние на здоровье, а также оставляет за собой право обратиться за привлечением пассажира к ответственности в случае, если пассажир, зная о наличии противопоказаний к полету или необходимости предоставления соответствующих документов для допуска к полету, осуществил покупку билета и полет путем сокрытия информации, обмана или введения в заблуждение в нарушение настоящих Условий.

## **Раздел 7. Перевозка багажа**

### **7.1 Предметы, запрещенные к перевозке в багаже**

**Пассажирам запрещается размещать вещества и предметы, перечисленные в данном пункте, в своем багаже, или приносить их с собой в салон самолета; в противном случае компания «China Eastern Airlines» имеет право отказать в предоставлении услуги перевозки.**

7.1.1 Опасные вещества и предметы. За исключением опасных веществ и предметов, соответствующих *Правилам перевозки опасных грузов в*

*гражданской авиации* и разрешенных компанией «China Eastern Airlines» к перевозке в качестве зарегистрированного или незарегистрированного багажа, опасные вещества и предметы запрещены к перевозке пассажирами, включая: взрывчатые вещества, такие как фейерверки, петарды, боеприпасы, чемоданы, сумки, коробки с литиевыми батареями или пиротехническими веществами и т.д.; газы, включая легковоспламеняющиеся газы, невоспламеняющиеся и нетоксичные газы, токсичные газы, сжиженный газ, слезоточивый газ, перцовый спрей и т.д.; легковоспламеняющиеся жидкости, такие как алкоголь, краска и т.д.; легковоспламеняющиеся твердые вещества, самовозгорающиеся вещества и вещества, выделяющие воспламеняющиеся газы при контакте с водой, такие как спички, магниевый порошок, белый фосфор, желтый фосфор и т.д.; окисляющие вещества и органические пероксиды, такие как отбеливающий порошок, перекись водорода, надуксусная кислота и т.д.; токсичные вещества и инфекционные материалы, такие как необработанный лак, токсичные пестициды, героин, образцы вирусов и т.д.; радиоактивные материалы, такие как радиоактивные изотопы, радиоактивные химические реагенты и т.д.; коррозионные вещества, такие как кислоты, щелочи, влажные батареи, ртуть и т.д.; прочие опасные вещества и предметы, включая экологически опасные вещества, раздражающие вещества, например, предметы, способные

повредить воздушное судно, литиевые батареи с дефектами безопасности, отозванные производителем.

7.1.2 Предметы, подлежащие государственному контролю, такие как ножи, военное снаряжение, полицейское снаряжение и другие предметы, относящиеся к государственному контролю (включая полицейские дубинки, военные или полицейские кинжалы, штыки, электрошоковые устройства, оборонительные устройства, арбалеты, кинжалы, трехгранные ножи, трехгранные скребки для механической обработки, ножи с автоматической блокировкой и ножи, похожие на кинжалы, но длиннее кинжала, с одним или двумя лезвиями, а также другие подобные ножи с одним лезвием, двумя лезвиями, трехгранным острием и т.д.); огнестрельное оружие, боеприпасы, включая все виды игрушечного оружия, зажигалки в форме оружия и другие виды наступательного оружия, боеприпасов, военного и полицейского снаряжения (такие как электрические полицейские дубинки, электрошоковые устройства и т.д.), а также их имитации.

7.1.3 Предметы, которые компания «China Eastern Airlines» считает неподходящими для перевозки из-за их веса, размера, формы или характера.

7.1.4 Живые животные, за исключением мелких животных и служебных собак, соответствующих правилам перевозки компании «China Eastern Airlines».

7.1.5 Зажигалки и спички.

7.1.6 Любые предметы, которые незнакомые люди просят перевезти.

7.1.7 Иное оборудование, содержащее опасные предметы, запрещенное к перевозке в качестве багажа, такое как электрические самобалансирующиеся транспортные средства (гироскутеры) с литиевыми батареями, самонагревающиеся упакованные продукты питания и другие предметы, запрещенные к перевозке в качестве багажа.

7.1.8 Предметы, запрещенные к перевозке в соответствии с применимым законодательством, правилами или постановлениями страны отправления, назначения, транзита или пролета.

## **7.2 Багаж, ограниченно принимаемый к перевозке**

**7.2.1 Предметы, которые могут перевозиться только в незарегистрированном багаже**

**7.2.1.1 Высокоценные предметы; хрупкие или легко повреждаемые предметы; скоропортящиеся предметы; уникальные видеозаписи, печатные материалы, рукописи и т.д.; важные документы и материалы; проездные документы; иные предметы, которые требуют особого ухода, а также лекарства, которые необходимо принимать пассажиру во время путешествия.**

7.2.1.2 Батареи, используемые в электронном оборудовании, электронных медицинских устройствах, в электрических инвалидных

колясках или других мобильных вспомогательных устройствах, включая литиевые батареи, топливные элементы и другие виды батарей.

7.2.1.3 Мобильный источник питания на основе литиевой батареи (пауэрбанк).

7.2.1.4 Электронные сигареты с батареями (включая электронные сигары, электронные трубки и персональные испарители).

7.2.1.5 Ртутные манометры или термометры, используемые официальными учреждениями или предприятиями.

7.2.1.6 Другие предметы, определенные Управлением гражданской авиации Китая (СААС).

## **7.2.2 Предметы, которые могут перевозиться только в зарегистрированном багаже**

7.2.2.1 Острые и тупые предметы, кроме контролируемых предметов, и другие предметы, которые могут причинить телесные повреждения или создать значительную угрозу авиационной безопасности и порядку на борту самолета, включая в том числе: кухонные ножи, фруктовые ножи, столовые ножи, художественные ножи, хирургические скальпели, ножницы, напильники, топоры, короткие дубинки, молотки, дрели (включая сверла), зубила, шила, пилы, монтажные пистолеты, строительные пистолеты, отвертки, монтировки, молотки, плоскогубцы, паяльники, гаечные ключи, топоры, топоры (колуны),

штангенциркули, ледорубы, ледовые шила, дротики, рогатки, луки, стрелы, звуковые устройства самообороны и т.д.

Такие предметы должны быть упакованы так, чтобы обеспечивать безопасность и затруднять идентификацию содержимого.

7.2.2.2 Багаж, перевозимый под собственный риск пассажира, багаж с объявленной ценностью, крупногабаритный багаж.

7.2.2.3 Мелкие животные (только домашние кошки и собаки), которые должны перевозиться в контейнерах, соответствующих требованиям компании «China Eastern Airlines».

7.2.2.4 Фрукты с сильным или характерным запахом, которые должны быть надлежащим образом упакованы для предотвращения запаха во время перевозки.

7.2.2.5 Спортивное оружие и боеприпасы (требуется разрешение на перевозку от органов общественной безопасности).

7.2.2.6 Велосипеды, снаряжение для гольфа, лыжное или водно-лыжное снаряжение, снаряжение для боулинга, рыболовные снасти, доски для серфинга или виндсерфинга, хоккейное снаряжение, снаряжение для подводного плавания, снаряжение для верховой езды, санки, каяки, парaplаны, шесты для прыжков и другое спортивное оборудование.

7.2.2.7 Другие предметы, определенные Управлением гражданской авиации Китая (СААС).

## **7.2.3 Специальный багаж**

### **7.2.3.1 Мелкие животные**

(1) Компания «China Eastern Airlines» перевозит только домашних кошек и собак в качестве мелких животных. Кошки и собаки с агрессивными чертами характера, респираторными проблемами, породы с коротким носом и животные в состоянии, не подходящем для авиаперевозки, к перевозке не допускаются.

(2) Пассажиры, желающие перевезти мелких животных как зарегистрированный багаж, должны заранее подать заявку в компанию «China Eastern Airlines» и предоставить ветеринарное свидетельство. В случае международной авиаперевозки также необходимо предоставить все соответствующие документы или свидетельства, необходимые для выезда, въезда или транзита, и получить согласие компании «China Eastern Airlines» на перевозку.

(3) Контейнеры для перевозки мелких животных должны соответствовать требованиям компании «China Eastern Airlines», в противном случае авиакомпания откажет в перевозке. Вес мелких животных, контейнера для их перевозки и их корма не входит в нормы бесплатного провоза багажа для пассажиров, и они могут быть перевезены только как сверхнормативный багаж (перевес) за плату.

(4) Исходя из необходимости соблюдения требований безопасности и санитарных требований, компания «China Eastern Airlines» имеет право



ограничивать количество перевозимых мелких животных на одном воздушном судне и определять способ перевозки мелких животных.

(5) Компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности за травмы, заболевания, побег или смерть мелких животных при нормальных условиях перевозки, за исключением случаев, предусмотренных законодательством КНР или международными конвенциями.

(6) Компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности, если мелкие животные не прибыли вовремя из-за отказа соответствующих стран в разрешении на въезд или транзит, за исключением случаев, предусмотренных законодательством КНР или международными конвенциями.

(7) Пассажиры несут полную ответственность за любые телесные повреждения, материальный ущерб или расходы, которые могут быть причинены мелкими животными во время перевозки или возникнуть в результате их перевозки. Компания «China Eastern Airlines» оставляет за собой право на последующее взыскание компенсации с пассажира.

#### **7.2.3.2 Служебные собаки**

(1) Служебные собаки - это специально обученные собаки, помогающие людям с инвалидностью в повседневной жизни и работе, включая

собак-поводырей и собак-слухачей.

(2) Пассажиры с инвалидностью, нуждающиеся в сопровождении служебной собаки в салоне, должны заранее подать заявку в компанию «China Eastern Airlines» и предоставить ветеринарное свидетельство. В случае международной авиаперевозки также необходимо предоставить все соответствующие документы или свидетельства, необходимые для выезда, въезда или транзита. Пассажиры со служебными собаками в салоне должны выполнять все требования, связанные с корректировкой и распределением мест, которые компания «China Eastern Airlines» сочтет необходимыми.

(3) Если компания «China Eastern Airlines» определит, что служебная собака в салоне может представлять непосредственную угрозу здоровью или безопасности других лиц, могут быть предприняты меры для разрешения этой проблемы (например, надет намордник и поводок на лающую служебную собаку). Если угрозу невозможно устранить, компания «China Eastern Airlines» может отказать в перевозке собаки в салоне.

(4) Служебные собаки, перевозка которых согласована с компанией «China Eastern Airlines», включая их контейнеры и корм, перевозятся бесплатно и не учитываются в норме бесплатного провоза багажа.

(5) Собаки эмоциональной поддержки (включая собак для психологической поддержки) не являются служебными собаками.

Компания «China Eastern Airlines» не принимает их к перевозке как служебных собак, но они могут быть оформлены как зарегистрированный багаж при соответствии правилам перевозки мелких животных компании «China Eastern Airlines».

(6) В отношении служебных собак, перевозимых в грузовом отсеке, применяются правила перевозки мелких животных.

### **7.2.3.3 Багаж, занимающий место в пассажирском салоне**

Если провозимые пассажиром вещи, например, ценные музыкальные инструменты и иные хрупкие и ценные вещи, не подходят для перевозки в грузовом отсеке воздушного судна, пассажир при бронировании билета или прохождении процедуры регистрации на рейс должен уведомить компанию «China Eastern Airlines» и получить согласие компании «China Eastern Airlines» для провоза такого багажа в салоне с занятием пассажирского места. Объем/размер каждой единицы багажа, занимающего место в салоне, не должен превышать 40×60×100 см (для музыкального инструмента - 40×60×140 см), а его вес не должен превышать 75 кг.

Багаж должен быть надежно упакован пассажиром в упаковочную тару, наружная упаковка должна иметь ручку. Каждый пассажир может провозить с собой не более одной дополнительно оплачиваемой единицы багажа, занимающей место в салоне; ответственность за

сохранность багажа в салоне полностью несет пассажир. Для багажа, занимающего место в салоне, нормы бесплатного провоза багажа не применяются.

#### **7.2.3.4 Музыкальные инструменты**

Музыкальные инструменты могут перевозиться тремя способами:

**(1) В качестве ручной клади в салоне**

Музыкальные инструменты можно брать в салон в качестве ручной клади, если их размеры и вес соответствуют требованиям к ручной клади. В течение всего полета пассажир должен сам следить за музыкальным инструментом, взятым в салон. Музыкальные инструменты должны быть надежно размещены в противоударных и устойчивых к сжатию футлярах, позволяющих при необходимости хранение в вертикальном положении. В отношении музыкальных инструментов, превышающих указанные требования, но требующих перевозки в салоне, необходимо следовать правилам перевозки багажа, занимающего отдельное место.

**(2) В качестве багажа, занимающего отдельное место**

Соответствующие правила и тарифы для перевозки музыкальных инструментов в качестве багажа, занимающего отдельное место, можно найти в разделе о багаже, занимающем отдельное место.

**(3) В качестве зарегистрированного багажа**

Для музыкальных инструментов, которые нельзя взять в салон, возможна перевозка в качестве зарегистрированного багажа. Музыкальные инструменты должны быть по возможности упакованы в оригинальную или профессиональную упаковку, помещены в специальный жесткий, противоударный и устойчивый к давлению контейнер. При необходимости внутри контейнера должна быть использована дополнительная защитная упаковка для предотвращения тряски во время транспортировки, чтобы избежать ненужных повреждений. Компания «China Eastern Airlines» несет ответственность в пределах общих ограничений ответственности за зарегистрированный багаж, и пассажир должен подписать отказ от претензий.

Компания «China Eastern Airlines» имеет право оценить фактические условия выполнения рейса в день полета и принять решение о возможности перевозки.

#### **7.2.3.5 Инвалидные коляски**

Инвалидные коляски не включаются в норму бесплатного провоза багажа и могут дополнительно перевозиться бесплатно.

(1) Инвалидные коляски, соответствующие требованиям, могут быть взяты в салон.

На одном рейсе разрешается перевозить только одну инвалидную

коляску. Это должна быть складная инвалидная коляска для взрослых или собираемая вручную инвалидная коляска. Размеры инвалидной коляски без колес или снятых деталей не должны превышать 33 × 91 × 106 сантиметров/13 × 36 × 42 дюйма.

(2) Бесплатная сдача у выхода на посадку или при регистрации

Личные портативные инвалидные коляски пассажиров могут быть бесплатно сданы у выхода на посадку или при регистрации.

(3) Электрические инвалидные коляски/средства передвижения

Личные электрические инвалидные коляски или электрические средства передвижения пассажиров с ограниченной подвижностью из-за инвалидности или состояния здоровья принимаются к перевозке только после согласования с компанией «China Eastern Airlines». Электрические инвалидные коляски/средства передвижения должны соответствовать правилам перевозки опасных грузов и применимым правовым требованиям относительно количества бесплатно перевозимых электрических инвалидных колясок или электрических средств передвижения.

При этом коляски/средства передвижения с герметичными и негерметичными батареями должны соответствовать *Правилам перевозки опасных грузов* Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА); коляски/средства передвижения с литиевыми батареями должны

соответствовать требованиям всех испытаний, указанных в подразделе 38.3 части III Руководства ООН по испытаниям и критериям.

Если электрическая инвалидная коляска/средство передвижения специально разработаны так, что пользователь может снять батарею, то коляска без батареи должна рассматриваться как обычная инвалидная коляска и может перевозиться как обычный зарегистрированный багаж или быть взята пассажиром в салон при соответствии требованиям. Каждая снятая батарея не должна превышать 300 Вт·ч.

Если батарею нельзя снять, необходимо убедиться, что конструкция электрической инвалидной коляски/средства передвижения обеспечивает достаточную защиту от повреждений, батарея должна быть надежно закреплена на коляске/средстве передвижения и отключена согласно инструкции производителя.

Каждый пассажир может перевозить один запасной аккумулятор мощностью не более 300 Вт·ч или два запасных аккумулятора мощностью не более 160 Вт·ч каждый. Запасные аккумуляторы должны перевозиться в качестве ручной клади с принятием защитных мер, например, каждый аккумулятор должен быть помещен в отдельный защитный пакет.

#### **7.2.3.6 Урны с прахом**

Рекомендуется перевозить урны с прахом как грузы, однако по запросу

пассажира они могут перевозиться как зарегистрированный багаж или в салоне самолета.

(1) При перевозке урны с прахом в качестве зарегистрированного багажа компания «China Eastern Airlines» несет ответственность как за обычный зарегистрированный багаж.

(2) При условии, что внешняя упаковка урны с прахом и эмоциональное состояние сопровождающего пассажира не вызывают беспокойства у других пассажиров, по запросу пассажира урна может быть перевезена в салоне.

(3) При международной перевозке урны с прахом пассажир должен соблюдать соответствующие таможенные правила и санитарно-карантинные требования соответствующих стран.

#### **7.2.3.7 Сухой лед**

Для хранения свежих продуктов каждому пассажиру разрешается перевозить сухой лед весом не более 2,5 кг. Упаковка с сухим льдом должна иметь вентиляционные отверстия. При перевозке в качестве зарегистрированного багажа на багаже должна быть маркировка «Твердый диоксид углерода» или «Сухой лед» с указанием чистого веса или отметкой, что вес не превышает 2,5 кг.

#### **7.2.3.8 Содержащие алкоголь напитки**



(1) Алкогольные напитки с содержанием спирта до 24% (включительно) могут перевозиться без ограничений. В отношении напитков с содержанием спирта от 24% до 70% (включительно) - объем каждой емкости не должен превышать 5 литров, общий объем перевозимого алкоголя не должен превышать 5 литров на пассажира. Напитки с содержанием спирта более 70% запрещены к перевозке.

(2) Пассажиры обязаны сдавать алкогольные напитки в качестве зарегистрированного багажа. Алкогольные напитки, приобретенные в пассажирском терминале аэропорта, могут быть взяты на борт самолета. Количество перевозимых пассажиром алкогольных напитков не должно превышать ограничений, установленных настоящими Условиями.

(3) Алкоголь/алкогольные напитки, перевозимые как зарегистрированный багаж, должны иметь четкую маркировку и находиться в розничной упаковке. Внешняя упаковка должна быть прочной и герметичной, чтобы обеспечивать отсутствие посторонних запахов и утечки жидкости. Компания «China Eastern Airlines» имеет право потребовать от пассажира подписать отказ от претензий, освобождающий авиакомпанию от ответственности за повреждение такого багажа в процессе перевозки.

(4) Если законодательство страны отправления, транзита или назначения содержит более строгие требования, компания «China Eastern Airlines» будет следовать применимому местному

законодательству.

#### **7.2.3.9 Спортивный инвентарь**

Компания «China Eastern Airlines» предоставляет льготы на перевозку спортивного инвентаря пассажирам своих рейсов в соответствии с международной практикой. Компания «China Eastern Airlines» несет ответственность согласно правилам для обычного багажа.

Пассажиры должны надлежащим образом упаковать спортивный инвентарь, по возможности используя оригинальную или профессиональную упаковку, способную выдержать определенное давление и обеспечить безопасную погрузку, разгрузку и транспортировку в нормальных условиях эксплуатации. Любое надувное спортивное оборудование должно перевозиться в спущенном состоянии.

**Компания «China Eastern Airlines» имеет право отказать в приеме к перевозке, если тип воздушного судна не подходит для такой перевозки.**

#### **7.2.3.10 Морепродукты**

Морепродукты, которые пассажиры везут с собой и которые не были приобретены в пассажирском терминале аэропорта, могут перевозиться только как зарегистрированный багаж, должны соответствовать

требованиям к упаковке зарегистрированного багажа и допускаются только для внутренних авиаперевозок. Морепродукты в неповрежденной упаковке, приобретенные пассажирами в пассажирском терминале аэропорта после прохождения досмотра, могут быть взяты на борт как ручная кладь.

Морепродукты, разрешенные компанией «China Eastern Airlines» к перевозке в салоне, должны иметь надлежащую упаковку без повреждений, обеспечивающую отсутствие посторонних запахов и защиту от протечки жидкости, а также сохранность морепродуктов в упаковке.

#### **7.2.3.11 Точные приборы**

Точные приборы рекомендуется перевозить как груз. При перевозке в качестве зарегистрированного багажа они должны соответствовать заводским стандартам упаковки или аналогичным стандартам, выдерживать определенное давление и обеспечивать безопасную погрузку, разгрузку и транспортировку в нормальных условиях эксплуатации.

**7.2.3.12** Информацию о перевозке других имеющих ограничения предметов и веществ можно узнать, зарегистрировавшись на официальном сайте компании «China Eastern Airlines», ее мобильном

сайте, мобильном приложении или обратившись на горячую линию компании «China Eastern Airlines».

## **7.3 Зарегистрированный багаж**

### **7.3.1 Прием и требования к упаковке зарегистрированного багажа**

Зарегистрированный багаж должен соответствовать следующим требованиям к упаковке:

7.3.1.1 чемоданы, сумки и портфели должны быть закрыты;

7.3.1.2 два или более места багажа не должны быть связаны вместе;

7.3.1.3 к багажу не должны прикрепляться другие предметы;

7.3.1.4 бамбуковые корзины, сетчатые мешки, соломенные веревки, соломенные мешки не могут использоваться в качестве внешней упаковки багажа;

7.3.1.5 хрупкие и легко повреждаемые предметы должны быть надежно размещены в противоударных и устойчивых к давлению упаковочных коробках, внутри контейнера при необходимости должна быть использована дополнительная защитная упаковка для предотвращения тряски при транспортировке и ненужных повреждений;

7.3.1.6 пенопластовые коробки должны быть упакованы в картонные коробки или помещены в прочные пластиковые пакеты и зафиксированы упаковочной лентой. Пенопластовые коробки должны иметь четыре стенки, дно и крышку, толщина стенок не должна быть

слишком тонкой (рекомендуется не менее 2 см), а также коробка не должна иметь повреждений или трещин. Размеры картонной коробки должны соответствовать размерам пенопластовой коробки. Запрещается использовать влажные, деформированные или бывшие в употреблении пенопластовые коробки;

7.3.1.7 пассажиры должны прикрепить к багажу фамилию и имя или другие индивидуальные опознавательные знаки до регистрации багажа;

7.3.1.8 в отношении багажа, не соответствующего требованиям к упаковке, компания «China Eastern Airlines» может отказать в регистрации багажа; если багаж был принят, компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности за повреждения, если иное не предусмотрено законодательством КНР и международными конвенциями;

7.3.1.9 компания «China Eastern Airlines» оставляет за собой право потребовать от пассажира подписать отказ от претензий, который освобождает компанию «China Eastern Airlines» от ответственности по компенсации пассажиру убытков в случае порчи багажа в процессе его перевозки, если такой багаж может быть предметом спора о привлечении к ответственности. В случае отказа пассажира подписать такой документ компания «China Eastern Airlines» имеет право отказать в приеме такого багажа к перевозке. После подписания пассажиром отказа от претензий компания «China Eastern Airlines» не несет

ответственности за уничтожение, утрату или повреждение такого багажа при перевозке, в отношении которой был подписан отказ от претензий, если иное не предусмотрено законодательством КНР и международными конвенциями.

### **7.3.2 Ограничения по весу и размерам зарегистрированного багажа**

7.3.2.1 На внутренних рейсах: вес каждого места багажа не должен превышать 50 кг, размеры не должны быть меньше 5×15×20 см и не должны превышать 40×60×100 см.

7.3.2.2 На международных или региональных рейсах (включающих США): вес каждого места багажа не должен превышать 45 кг, сумма измерений трех сторон не должна превышать 203 см.

7.3.2.3 На международных или региональных рейсах (не включающих США): вес каждого места багажа не должен превышать 32 кг, сумма измерений трех сторон не должна превышать 203 см.

7.3.2.4 Из-за ограничений загрузки рейса компания «China Eastern Airlines» имеет право ограничить максимальное количество зарегистрированного багажа сверх нормы бесплатного провоза.

### **7.3.3 Норма бесплатного провоза зарегистрированного багажа**

7.3.3.1 Компания «China Eastern Airlines» определяет норму бесплатного провоза багажа в зависимости от класса обслуживания

билета пассажира, протяженности маршрута и других факторов, согласно актуальным правилам, опубликованным на официальном сайте компании «China Eastern Airlines».

7.3.3.2 В случае вынужденной смены класса обслуживания для пассажира продолжают действовать нормы бесплатного провоза багажа, указанные в изначально оформленном пассажирском билете.

7.3.3.3 Вспомогательное оборудование для пассажиров с ограниченными возможностями (включая в том числе инвалидные коляски) не включается в норму бесплатного провоза багажа; перевозка такого оборудования осуществляется бесплатно сверх нормы.

#### **7.3.4 Плата за провоз сверхнормативного багажа**

7.3.4.1 Часть зарегистрированного багажа пассажира, которая превышает нормы бесплатного провоза для данного пассажира, называется сверхнормативным багажом; за перевозку этой части багажа оплачивается сбор за сверхнормативный багаж.

7.3.4.2 При взимании платы за сверхнормативный багаж компания «China Eastern Airlines» выдаст пассажиру квитанцию об оплате.

7.3.4.3 Тарифы за провоз сверхнормативного багажа

##### **(1) Внутренние полеты**

На всех внутренних рейсах компании «China Eastern Airlines» используется весовая система для расчета нормы бесплатного провоза

багажа.

Сбор за сверхнормативный багаж: 1 кг багажа рассчитывается по ставке в размере 1,5% от опубликованного обычного тарифа на билет в одну сторону без пересадок для взрослого пассажира, летящего в эконом-классе, действующего в этот день; общая сумма сбора рассчитывается в китайских юанях и округляется до ближайшего целого числа, с округлением дробной части.

## **(2) Международные и региональные рейсы**

На всех международных и региональных рейсах компании «China Eastern Airlines» расчет нормы бесплатного провоза багажа осуществляется по количеству единиц багажа.

Сбор за сверхнормативный багаж основан на информации, опубликованной и обновленной на официальном сайте компании «China Eastern Airlines». Сумма сбора, подлежащая оплате, рассчитывается в валюте страны пребывания или региональной валюте и округляется до ближайшего целого числа с округлением дробной части.

### **7.3.5 Декларирование стоимости багажа**

Компания «China Eastern Airlines» может предоставить пассажирам услугу декларирования стоимости зарегистрированного багажа. Пассажиры могут добровольно подать заявку на декларирование



стоимости своего зарегистрированного багажа, но багаж, к которому применяется декларируемая стоимость, должен соответствовать соответствующим правилам компании «China Eastern Airlines».

### **7.3.6 Получение и доставка зарегистрированного багажа**

7.3.6.1 Пассажир должен незамедлительно получить свой зарегистрированный багаж в аэропорту прибытия или пункта транзитной пересадки на основании талона для идентификации багажной бирки. Компания «China Eastern Airlines» не несет какой-либо ответственности за проверку того, является ли получатель багажа пассажиром, имеющим на это право, равно как и ответственности за любые возникшие в связи с этим убытки и расходы.

Компания «China Eastern Airlines» имеет право, при этом не беря на себя соответствующих обязательств, проводить проверку соответствия пассажира и получаемого им багажа. Если пассажир не может предъявить талон для идентификации багажной бирки, то он должен предоставить иные доказательства, достаточные для подтверждения его права на получение указанного багажа. При необходимости компания «China Eastern Airlines» может потребовать от пассажира составить соответствующее письменное обязательство, в котором он гарантирует, что принимает на себя всю ответственность за убытки компании «China

Eastern Airlines», которые могут возникнуть у нее вследствие выдачи ему указанного багажа.

7.3.6.2 С согласия компании «China Eastern Airlines» пассажир может получить зарегистрированный багаж в пункте транзитной пересадки, но уплаченный сбор за перевезенный сверхнормативный багаж в отношении неиспользованных участков маршрута не возвращается.

7.3.6.3 Если законодательством не предусмотрено иное, отсутствие представленных в письменной форме претензий от пассажира при получении им багажа рассматривается как подтверждение того, что багаж доставлен в нормальном состоянии и в соответствии с условиями договора перевозки.

7.3.6.4 В случае, если пассажир не обратился за получением багажа сразу после прилета в пункт назначения, компания «China Eastern Airlines» потребует с пассажира плату за хранение багажа, начиная со дня, следующего за днем доставки багажа в пункт назначения. В целях охраны общественного здоровья в отношении содержащихся в багаже пассажира скоропортящихся продуктов компания «China Eastern Airlines» имеет право по истечении 24 часов с момента прибытия такого багажа подвергнуть его утилизации, не принимая на себя никакой ответственности за это.

7.3.6.5 В случае, если багаж остается невостребованным в течение более 90 дней с момента его прибытия, компания «China Eastern

Airlines» имеет право обращаться с ним в соответствии с действующими правилами о недоставленном багаже и не несет ответственности за утерю багажа.

7.3.6.6 Зарегистрированный багаж обычно перевозится тем же рейсом, что и пассажир, за исключением случаев, когда он должен быть перевезен последующим рейсом или перевозка прекращена по эксплуатационным причинам или причинам безопасности. Если перевозка зарегистрированного багажа пассажира последующим рейсом приводит к задержке, не зависящей от пассажира, компания «China Eastern Airlines» доставит его пассажиру бесплатно или согласует с пассажиром решение проблемы.

7.3.6.7 Когда пассажир летит стыковочными рейсами компании «China Eastern Airlines» с пересадкой с внутреннего на международный или с международного на внутренний рейс, и таможенные службы в аэропортах вылета и транзита поддерживают услугу «Один билет и прямая регистрация багажа», багаж будет доставлен до конечного пункта назначения. Пассажиру не нужно будет получать зарегистрированный багаж в транзитном пункте. Пассажир не должен помещать в такой зарегистрированный багаж предметы, подлежащие таможенному декларированию. Ответственность, связанная с таможенным декларированием и досмотром, лежит на пассажире.

7.3.6.8 Компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности за

задержку или утрату багажа, вызванную таможенным досмотром.

### **7.3.7 Временные расходы на предметы первой необходимости**

Если по причинам, зависящим от компании «China Eastern Airlines», зарегистрированный багаж пассажира не прибыл тем же рейсом, что и пассажир, и компания «China Eastern Airlines» подтверждает, что багаж не может быть доставлен в тот же день, компания «China Eastern Airlines» предоставит компенсацию временных расходов на предметы первой необходимости пассажирам, чье место назначения не является местом их проживания.

Для внутренних рейсов размер компенсации составляет: 100 юаней для пассажиров эконом-класса и премиального эконом-класса, 200 юаней для пассажиров премиального бизнес-класса и бизнес-класса, 300 юаней для пассажиров первого класса; для международных и региональных рейсов: 300 юаней для пассажиров эконом-класса и премиального эконом-класса, 400 юаней для пассажиров премиального бизнес-класса и бизнес-класса, 500 юаней для пассажиров первого класса. Компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности за предоставление каких-либо других компенсаций кроме указанной временной компенсации.

Если компания «China Eastern Airlines» уведомила пассажира в аэропорту вылета о том, что его зарегистрированный багаж будет

отправлен позже, компенсация временных расходов не предоставляется.

## **7.4 Незарегистрированный багаж (ручная кладь)**

### **7.4.1 Норма бесплатного провоза незарегистрированного багажа**

Ручная кладь должна помещаться под сиденье перед пассажиром, на багажной полке или в закрытом отсеке для хранения. Пассажиры первого класса могут взять с собой в салон 2 места ручной клади весом не более 10 кг каждое; пассажиры премиального бизнес-класса и бизнес-класса могут взять с собой в салон 2 места ручной клади весом не более 8 кг каждое; пассажиры премиального эконом-класса и эконом-класса могут взять с собой в салон 1 место ручной клади весом не более 8 кг. Размеры каждого места ручной клади не должны превышать 20 см (8 дюймов) x 40 см (16 дюймов) x 55 см (22 дюйма).

Багаж, превышающий указанные выше ограничения по весу, количеству или объему, должен быть зарегистрирован в качестве зарегистрированного багажа.

7.4.2 Кроме установленной нормы провоза незарегистрированного багажа, каждый пассажир может бесплатно провозить 1 единицу ручной клади, которая может быть размещена под передним сиденьем, такую как дамская сумка, портфель, сумка для ноутбука, сумка для камеры или другие предметы аналогичного или меньшего размера.

7.4.3 Пассажиры, путешествующие с младенцами, помимо указанной

выше нормы провоза ручной клади могут бесплатно провозить следующие предметы: детское питание, подгузники и другие предметы, необходимые младенцу во время путешествия; одну портативную складную детскую коляску, которую можно взять в салон, размеры которой в сложенном виде не превышают 55 см (22 дюйма) по длине x 40 см (16 дюймов) по ширине x 20 см (8 дюймов) по высоте, при этом коляски, превышающие указанные размеры, должны перевозиться как зарегистрированный багаж; одну детскую люльку или детское/младенческое удерживающее устройство (при использовании ребенком отдельного места).

7.4.4 Для обеспечения безопасности полета и своевременного выполнения рейса пассажиры должны сдавать ручную кладь, превышающую установленные нормы, в качестве зарегистрированного багажа при регистрации. Если сверхнормативная ручная кладь задерживается на выходе на посадку, для исключения угрозы безопасности от литиевых батарей и других предметов, запрещенных к перевозке в грузовом отсеке, необходимо повторно пройти досмотр для регистрации багажа, что может привести к невозможности своевременной регистрации на тот же рейс и повлиять на график путешествия. Ущерб, причиненный в результате этого, несет пассажир.

## **Раздел 8. Овербукинг на рейс**

**8.1** Чтобы в максимальной степени оптимально использовать ресурсы авиаперевозок и избежать их неразумного использования, компания «China Eastern Airlines» может в зависимости от ситуации, исходя из детализированного прогноза, применять в отношении рейсов с наиболее частым наличием незанятых мест соответствующие меры по овербукингу. Компания «China Eastern Airlines» тщательно учитывает такие факторы, как маршрут, частота рейсов, время и стыковочные рейсы, разумно контролирует процент овербукинга, чтобы максимально избежать случаи отказа в посадке пассажирам из-за овербукинга.

В случае овербукинга на рейс компания «China Eastern Airlines» в зоне прохождения процедуры регистрации на рейс должна разместить соответствующее «Уведомление об овербукинге на рейс» или «Уведомление о поиске добровольцев», а также позвонить, отправить текстовые сообщения или проконсультировать пассажиров на месте с целью информирования их об овербукинге на рейс, о способах компенсации от перевозчика, правах пассажиров, чтобы найти пассажиров, добровольно согласных на изменение класса обслуживания, замену рейса или маршрута, замену авиакомпании или на возврат билета в обмен на получение компенсации от перевозчика.

**8.2** При применении овербукинга в отношении пассажиров, отказавшихся от зарезервированного места на рейсе, компания «China

Eastern Airlines» предоставляет разумную компенсацию, а также по требованию пассажира организует его посадку на подходящий рейс или оформит возврат билета. В случае отсутствия достаточного количества пассажиров, желающих добровольно отказаться от перелета на данном рейсе, компания «China Eastern Airlines» в соответствии с отдельно разработанными и опубликованными правилами приоритетной регистрации на рейс вправе отказать некоторым пассажирам в перевозке.

**8.3** Пассажирам, которые выступили добровольцами в связи с овербукингом на рейс или которым было отказано в перевозке в случае, если они решили продолжить поездку, компания «China Eastern Airlines» организует посадку на ближайший рейс с соответствующим классом обслуживания. Кроме того, в соответствии с параметрами первоначального рейса и временем задержки, компания «China Eastern Airlines» выплачивает пассажирам разумную компенсацию и предоставляет необходимые дополнительные услуги согласно применимым правилам.

**8.4** Детальное описание услуг по овербукингу рейсов представлено в отдельно опубликованном компанией «China Eastern Airlines» *Плане обслуживания при овербукинге рейсов компании «China Eastern*



*Airlines».*

## **Раздел 9. Изменение расписания рейса, задержка рейса, отмена рейса, посадка на запасном аэродроме**

### **9.1 Общие положения**

**9.1.1 Время рейсов или тип воздушного судна, указанные в расписании или в других местах, могут измениться в период между их публикацией и фактической датой начала путешествия пассажира. Компания «China Eastern Airlines» не гарантирует время рейсов или тип воздушного судна. Такое время рейсов или тип воздушного судна не являются частью договора перевозки между компанией «China Eastern Airlines» и пассажиром и не являются обязательством компании «China Eastern Airlines» в отношении времени рейса или типа воздушного судна.**

**9.1.2 После продажи билета компания «China Eastern Airlines» может изменить время рейса или тип воздушного судна на основании разумного суждения или операционной необходимости. Компания «China Eastern Airlines» уведомит пассажира об изменении времени рейса, используя предоставленные действительные контактные данные.**

**9.1.3 Компания «China Eastern Airlines» примет все разумно необходимые меры для предотвращения задержки, отмены рейса или**

посадки на запасном аэродроме. Если компания «China Eastern Airlines» приняла все разумно необходимые меры или в случае, если принятие таких мер считается невозможным, компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности за ущерб, причиненный пассажиру; компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности за увеличение ущерба из-за того, что пассажир не принял соответствующие меры, за исключением случаев, предусмотренных законодательством КНР и международными конвенциями.

## **9.2 Обслуживание при задержке, отмене рейса, посадке на запасном аэродроме**

### **9.2.1 Обслуживание билетов**

**9.2.1.1 При задержке вылета, отмене рейса, посадке на запасном аэродроме, вылете ранее указанного в расписании времени, задержке планового времени вылета/прибытия более чем на 15 минут пассажир может оформить вынужденное изменение или вынужденный возврат билета в соответствии с пунктами 4.1.3 или 4.2.4 настоящих Условий. Если пассажир соглашается на альтернативный рейс, предложенный компанией «China Eastern Airlines», но затем по своим причинам запрашивает изменение или возврат билета, это рассматривается как добровольное изменение или добровольный возврат билета в соответствии с пунктами 4.1.2**

### **или 4.2.3 настоящих Условий.**

9.2.1.2 За исключением случаев, предусмотренных отдельными правилами, если пассажир добровольно отменил бронирование или по независящим от перевозчика причинам опоздал на рейс или не явился на посадку до объявления компанией «China Eastern Airlines» информации о задержке или отмене рейса, последующие изменение или возврат билета производятся в соответствии с условиями использования билета. Если пассажир уже изменил билет в соответствии с правилами добровольного изменения или возврата билета до объявления компанией «China Eastern Airlines» информации о проблемах с рейсом, в том числе в случае задержки или отмены рейса, оплаченные пассажиром сборы за изменение и возврат не возвращаются.

### **9.2.2 Информационное обслуживание**

При задержке вылета, вылете ранее указанного в расписании времени, отмене рейса компании «China Eastern Airlines», а также при посадке на запасном аэродроме, компания «China Eastern Airlines» предоставит информацию о статусе рейса согласно правилам.

### **9.2.3 Питание и размещение**

9.2.3.1 В случае задержки вылета или отмены рейса в пункте

отправления по причинам, зависящим от компании «China Eastern Airlines», авиакомпания предоставит пассажирам питание, размещение и иные услуги в соответствии со своими правилами.

9.2.3.2 В случае задержки вылета или отмены рейса в пункте отправления по причинам, не зависящим от компании «China Eastern Airlines», авиакомпания окажет содействие в организации питания или размещения за счет пассажира.

9.2.3.3 В случае посадки рейса компании «China Eastern Airlines» на запасном аэродроме, его задержки или отмены в пункте транзитной пересадки вне зависимости от причин компания «China Eastern Airlines» организует предоставление пассажирам питания, размещения и иных услуг.

#### **9.2.4 Справка о задержке или отмене рейса**

Компания «China Eastern Airlines» предоставит соответствующую справку о задержке или отмене рейса по требованию пассажира. Данная письменная справка не является основанием для оформления компанией «China Eastern Airlines» вынужденного изменения, вынужденного возврата билета пассажиру, а также предоставления соответствующих услуг и компенсаций пассажиру.

#### **9.2.5 Компенсация за задержку рейса**

**9.2.5.1** В случае задержки или отмены рейса по причинам, зависящим от компании «China Eastern Airlines», компания «China Eastern Airlines» обязана предоставить пассажиру разовую компенсацию убытков, возникших у пассажира вследствие такой задержки или отмены. При задержке рейса от 4 часов (включительно) до 8 часов норма компенсации составляет 200 юаней; при задержке рейса на срок 8 часов (включительно) и более норма компенсации составляет 400 юаней. В отношении пассажиров, имеющих билеты для младенца, к вышеуказанным нормам применяется дополнительная компенсационная надбавка в размере 10%.

**9.2.5.2** Компания «China Eastern Airlines» по согласованию с пассажиром предоставит компенсацию в приемлемой для обеих сторон форме через выдачу наличных средств или соответствующих купонов, дорожных ваучеров или миль программы «Восточные мили» соответствующей стоимости.

**9.2.6** Компания «China Eastern Airlines» предоставит обслуживание при задержке, отмене рейса и посадке на запасном аэродроме в соответствии с пунктом 9.2 настоящих Условий и не несет иной ответственности. Если применимые международные конвенции, законодательство и административные правила содержат обязательные требования в отношении соответствующих вопросов, компания «China

Eastern Airlines» будет предоставлять обслуживание в соответствии с применимыми международными конвенциями, законодательством и административными правилами.

## **Раздел 10. Дополнительные услуги**

### **10.1 Услуги третьих лиц**

10.1.1 Компания «China Eastern Airlines» может организовывать предоставление пассажиру услуг третьих лиц, выходящих за рамки авиаперевозки, а также оформлять для пассажира билеты и ваучеры на услуги сторонних компаний, выходящие за пределы авиаперевозок, такие как услуги по наземной перевозке, бронированию отелей, экскурсий и услуги по аренде автомобилей. При организации вышеперечисленных услуг от сторонних компаний компания «China Eastern Airlines» выступает исключительно в качестве агента пассажира и/или сторонних компаний и не несет какой-либо ответственности за предоставление таких услуг и их качество. Предоставление таких видов услуг осуществляется в рамках положений и условий соответствующих сторонних компаний.

10.1.2 В случае, если пассажир для совершения поездки из пункта отправления в пункт назначения пользуется услугами комбинированной перевозки, включающей в себя авиаперевозку и перевозку другими

видами транспорта, то положения настоящих Условий распространяются только на часть маршрута, для которой используются авиаперевозки. Однако, если услуга по перевозке другими видами транспорта очевидно является составляющей частью договора авиаперевозки, то если не подтверждено обратное, настоящие Условия распространяются и на упомянутые услуги по перевозке другими видами транспорта.

10.1.3 При условии исполнения положений настоящих Условий в части оказания услуг по авиаперевозке, настоящие Условия не препятствуют тому, чтобы поставщики услуг по перевозке иными видами транспорта в рамках комбинированной перевозки указывали на подтверждающем авиаперевозку документе соответствующие условия перевозки другими видами транспорта.

## **10.2 Другие услуги**

10.2.1 В процессе полета компания «China Eastern Airlines» в соответствии с нормами и стандартами на бесплатной основе обеспечивает пассажиров напитками или питанием.

10.2.2 Пассажир самостоятельно оплачивает проживание и перемещение в пунктах стыковочных рейсов, если иное не предусмотрено правилами перевозчика.

10.2.3 Компания «China Eastern Airlines» предоставляет

дифференцированные услуги с добавленной стоимостью помимо услуг перевозки. Пассажир добровольно выбирает и оплачивает услуги с добавленной стоимостью, включая выбор предпочтительных мест и услугу по предварительной оплате за провоз багажа, а также может изменять или отменять заказ услуг в соответствии с установленными правилами, действующими в отношении соответствующих услуг.

10.2.4 При возникновении турбулентности на борту, которая может угрожать безопасности пассажиров, компания «China Eastern Airlines» имеет право корректировать содержание услуг и процедуры обслуживания на борту.

## **Раздел 11. Ответственность по возмещению убытков**

### **11.1 Основные правила**

11.1.1 Ответственность компании «China Eastern Airlines» за убытки, причиненные пассажирам при внутренних авиаперевозках, регулируется законодательством КНР и настоящими Условиями. Ответственность компании «China Eastern Airlines» за убытки, причиненные пассажирам при международных авиаперевозках, определяемых международными конвенциями, регулируется применимыми международными конвенциями и настоящими Условиями. В отношении перевозок, не подпадающих под определение



международных конвенций, ответственность регулируется применимым законодательством и настоящими Условиями. Компания «China Eastern Airlines» несет ответственность только за реальный ущерб, причиненный пассажирам в процессе фактического выполнения авиаперевозки компанией «China Eastern Airlines», в соответствии с условиями и пределами ответственности, установленными применимым законодательством или международными конвенциями. В случаях, не регулируемых применимым законодательством или международными конвенциями, применяются положения настоящих Условий. Ответственность других перевозчиков, связанная с маршрутом пассажира, регулируется законодательством страны местонахождения перевозчика и условиями перевозки указанных перевозчиков.

11.1.2 Компания «China Eastern Airlines» не несет перед пассажиром ответственности по возмещению убытков, возникших вследствие исполнения компанией «China Eastern Airlines» законодательства, правительственных распоряжений и требований, а также убытков, возникших в связи с несоблюдением пассажиром указанного выше.

11.1.3 Если ущерб причинен или возник по вине пассажира или лица, требующего возмещения, ответственность компании «China Eastern Airlines» должна быть уменьшена в соответствии с применимым законодательством или международными конвенциями.

11.1.4 Компания «China Eastern Airlines» несет ответственность за выплату компенсации в размере реального ущерба в пределах лимитов, установленных применимым законодательством или международными конвенциями. Компания «China Eastern Airlines» ни при каких обстоятельствах не несет ответственности перед пассажиром (включая ответственность за багаж) за возмещение любых косвенных, дисциплинарных, имеющих штрафной характер и иных убытков, не имеющих компенсационного характера.

11.1.5 Компания «China Eastern Airlines» несет ответственность только за убытки в рамках выполняемого ею договора воздушной перевозки в соответствии с законодательством. Если специальные положения законодательства или международных конвенций не устанавливают иное, при оформлении пассажирских билетов или регистрации багажа пассажиров для перевозки на рейсах других перевозчиков компания «China Eastern Airlines» выступает исключительно в качестве агента данного перевозчика.

11.1.6 Любая ответственность или ограничения, каким-либо образом относящиеся к компании «China Eastern Airlines» в соответствии с настоящими Условиями, аналогичным образом распространяются на ее агентов, работников и представителей, равно как и на иных лиц, агентов, работников и представителей компании «China Eastern Airlines», использующих ее воздушное судно. Общая сумма, подлежащая

взысканию с компании «China Eastern Airlines» и указанных выше агентов, работников, представителей и других лиц, не должна превышать предел ответственности, принятый на себя компанией «China Eastern Airlines».

11.1.7 Настоящие Условия позволяют компании «China Eastern Airlines» пользоваться любыми положениями применимого законодательства или международных конвенций об освобождении или ограничении ответственности компании «China Eastern Airlines».

## **11.2 Вред здоровью или смерть пассажиров**

**11.2.1 В случае смерти или причинения вреда здоровью пассажира в результате происшествия, произошедшего на борту воздушного судна или во время посадки или высадки: в случае внутренней авиаперевозки компания «China Eastern Airlines» несет ответственность в соответствии с *Законом КНР «О гражданской авиации»* и соответствующими положениями о пределах ответственности внутренних авиаперевозчиков; если это международная авиаперевозка, определенная международными конвенциями, компания «China Eastern Airlines» несет ответственность в соответствии с применимыми международными конвенциями; если эта авиаперевозка не подпадает под действие Варшавской конвенции, Гаагского протокола или Монреальской**

конвенции, компания «China Eastern Airlines» несет ответственность в соответствии с применимым законодательством. Однако компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности, если смерть или причинение вреда здоровью пассажира или ухудшение его состояния вызваны или в том числе произошли по причинам, находящимся за пределами контроля со стороны компании «China Eastern Airlines», таким как возраст, психическое или физическое состояние пассажира во время перевозки.

11.2.2 В случае, если третье лицо предъявляет требование о компенсации в результате смерти или причинения вреда здоровью пассажира, то при наличии доказательств того, что смерть произошла или вред здоровью пассажира причинен вследствие халатности, иного неправомерного поведения или бездействия самого пассажира, или если указанные обстоятельства способствовали наступлению смерти или причинению вреда здоровью пассажира, компания «China Eastern Airlines» вправе избежать или рассчитывать на уменьшение размера своей ответственности в зависимости от степени халатности, неправомерного поведения или бездействия пассажира, в какой они стали причиной или способствовали возникновению такого ущерба.

### **11.3 Потеря багажа**

**11.3.1 Компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности за уничтожение, потерю или повреждение багажа пассажира в случае, если это произошло полностью вследствие естественных свойств, качества или дефектов самого багажа.**

**11.3.2 За исключением случаев, когда ущерб возник по вине компании «China Eastern Airlines», компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности за ущерб, причиненный незарегистрированному багажу пассажира, равно как и за ущерб, причиненный багажу, оформленному для провоза с занятием места в салоне.**

**11.3.3 Если пассажир задекларировал стоимость багажа и оплатил соответствующий дополнительный сбор, компания «China Eastern Airlines» несет ответственность в пределах задекларированной стоимости. Если задекларированная стоимость багажа превышает фактическую стоимость багажа на момент его доставки в пункт назначения, то выплата компенсации осуществляется, исходя из фактической стоимости багажа.**

**11.3.4 Компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности в случае причинения вреда здоровью пассажира или его багажу вследствие обращения пассажира с багажом или вследствие**

воздействия содержащихся в багаже предметов. Если пассажир причиняет телесные повреждения другим лицам или ущерб имуществу компании «China Eastern Airlines» своими вещами, он обязан возместить компании «China Eastern Airlines» или иным лицам все понесенные убытки и все связанные с этим расходы.

**11.3.5** В отношении ущерба, возникшего в результате уничтожения, утраты или повреждения зарегистрированного багажа, если происшествие, вызвавшее уничтожение, утрату или повреждение, произошло на борту воздушного судна или в период, когда зарегистрированный багаж находился под контролем компании «China Eastern Airlines»: при внутренних авиаперевозках компания «China Eastern Airlines» несет ответственность в соответствии с *Законом КНР «О гражданской авиации»* и национальными положениями о пределах ответственности перевозчиков при внутренних авиаперевозках; при международных авиаперевозках компания «China Eastern Airlines» несет ответственность в соответствии с применимыми международными конвенциями; если авиаперевозка не подпадает под действие *Варшавской конвенции, Гаагского протокола или Монреальской конвенции*, компания «China Eastern Airlines» несет ответственность в соответствии с применимым законодательством.

**11.3.6** В случаях, когда компания «China Eastern Airlines» обязана

**выплачивать компенсацию в соответствии с настоящими Условиями, компания «China Eastern Airlines» будет нести ответственность за реальный ущерб в пределах следующих ограничений: при внутренних авиаперевозках сумма компенсации за ущерб, причиненный зарегистрированному багажу, составляет 100 юаней за килограмм, при этом если стоимость багажа ниже указанного предела, компенсация производится по фактической стоимости багажа; сумма компенсации за ущерб, причиненный незарегистрированному багажу пассажира, не превышает 3000 юаней; при международных авиаперевозках компания «China Eastern Airlines» несет ответственность за зарегистрированный и незарегистрированный багаж пассажира в пределах ответственности, установленной применимой *Монреальской конвенцией, Гаагским протоколом или Варшавской конвенцией*. Если авиаперевозка не подпадает под действие *Варшавской конвенции, Гаагского протокола или Монреальской конвенции*, компания «China Eastern Airlines» несет ответственность в соответствии с применимым законодательством.**

**11.3.7 Если вес багажа не зафиксирован в багажной квитанции, считается, что общий вес зарегистрированного багажа не превышает применимую норму бесплатного провоза багажа для соответствующего класса обслуживания компанией «China Eastern**

**Airlines».**

**11.3.8 Если пассажир включил в свой багаж предметы, запрещенные к перевозке в качестве багажа согласно пункту 7.1, и/или предметы, которые могут перевозиться только как незарегистрированный багаж согласно пункту 7.2.1 настоящих Условий, компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности за любой ущерб, включая утрату, повреждение или конфискацию таких предметов, или за ущерб, причиненный этими предметами другому багажу, за исключением случаев, предусмотренных законодательством КНР и международными конвенциями.**

**11.3.9 При выплате компенсации за ущерб, причиненный багажу, также производится возврат относящегося к нему уплаченного сбора за сверхнормативный багаж; уплаченный дополнительный сбор за декларирование стоимости не возвращается.**

**11.3.10 Отсутствие претензий со стороны пассажира при получении им зарегистрированного багажа является первичным доказательством того, что багаж возвращен пассажиру в нормальном состоянии, и что он совпадает с данными, указанными в перевозочном документе. В случае ущерба, причиненного зарегистрированному багажу, пассажир должен немедленно заявить претензию компании «China Eastern Airlines» после**



**обнаружения ущерба, но не позднее 7 дней с даты получения зарегистрированного багажа. В случае задержки зарегистрированного багажа претензия должна быть заявлена не позднее 21 дня с даты доставки зарегистрированного багажа пассажиру.**

**Любая претензия должна быть отмечена в перевозочном документе или подана в компанию «China Eastern Airlines» в письменной форме в течение указанных сроков. За исключением случаев мошенничества со стороны компании «China Eastern Airlines», пассажир не вправе предъявить иск к компании «China Eastern Airlines», если претензия не была заявлена в указанные сроки.**

**11.4 Компания «China Eastern Airlines» в соответствии с нормами применимого законодательства, международных конвенций или положений настоящих Условий осуществляет в разумных пределах компенсацию ущерба, возникшего вследствие задержки при авиаперевозке пассажира или его багажа. Однако компания «China Eastern Airlines» не несет ответственности в отношении убытков, возникших вследствие задержки рейса по причинам, которые она не могла контролировать, а также в случае, если компания «China Eastern Airlines» докажет, что ее работники или агенты предприняли все меры в рамках разумных требований, чтобы**

**предотвратить возникновение такого ущерба, равно как и в случае, если такие меры было невозможно предпринять. Пассажир не вправе требовать от компании «China Eastern Airlines» возмещения дополнительного ущерба, возникшего вследствие того, что после задержки или отмены рейса пассажир не принял мер, необходимых для предотвращения увеличения ущерба.**

## **Раздел 12. Претензии**

12.1 Телефон для приема претензий: для звонков внутри страны 95530, для международных звонков +86 2120695530.

12.2 Адрес электронной почты для приема претензий: [customercare@ceair.com](mailto:customercare@ceair.com).

## **Раздел 13. Определения**

Если иное не указано или прямо не предусмотрено в настоящих Условиях, следующие термины, используемые в настоящих Условиях, имеют следующие значения:

**13.1** компания «China Eastern Airlines» представляет собой сокращенное название компании «China Eastern Airlines, Corporation Limited»; для

рейсов этой компании используется англоязычное кодовое обозначение MU международной организации IATA.

**13.2** «Пассажир» представляет собой физическое лицо, не являющееся членом летного экипажа, прямо указанное в пассажирском билете или ином перевозочном документе, которого компания «China Eastern Airlines» согласилась перевезти на борту воздушного судна.

**13.3** «Внутренняя авиаперевозка» (или «внутренняя перевозка») означает воздушную перевозку, при которой пункт отправления, пункты транзитной пересадки и пункт назначения в соответствии с договором перевозки пассажира находятся в пределах территории Китайской Народной Республики, но не включает региональную перевозку.

**13.4** «Международная авиаперевозка» (или «международная перевозка») означает воздушную перевозку, при которой согласно договору воздушной перевозки пассажира пункт отправления, пункт транзитной пересадки или пункт назначения находятся за пределами территории Китайской Народной Республики, независимо от того, является ли перевозка последовательной или предполагает пересадку.

**13.5** «Региональная перевозка» означает авиаперевозку между особыми пунктами на территории КНР. Особые пункты включает в себя: специальный административный район Гонконг, специальный административный район Макао и Тайвань.

**13.6** «Конвенция» означает применимые к данной перевозке документы:

*Варшавскую конвенцию для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок, подписанную в Варшаве 12 октября 1929 года (далее «Варшавская конвенция»);*

*Протокол об изменении Конвенции для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок, подписанной в Варшаве 12 октября 1929 года, подписанный в Гааге 28 сентября 1955 года (далее «Гаагский протокол»);*

*Конвенцию для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок, подписанную в Монреале 28 мая 1999 года (далее «Монреальская конвенция»).*

**13.7** «Перевозчик» означает общественное воздушное транспортное предприятие, которое с помощью воздушных судов гражданской авиации с целью извлечения прибыли осуществляет перевозки пассажиров и багажа.

**13.8** «Перевозчик, заключивший договор» означает перевозчика, использующего билеты и номера билетов данного предприятия, который заключил с пассажиром договор о воздушной перевозке.

**13.9** «Фактический перевозчик» означает перевозчика, который в соответствии с полномочиями, предоставленными перевозчиком, заключившим договор, осуществляет соответствующую перевозку.

**13.10** «Рейс» означает авиаперелет, выполняемый воздушным судном по определенному маршруту в определенную дату и время.

**13.11** «Стыковочный рейс» означает два или более рейса, указанных в одном договоре перевозки.

**13.12** «Код-шеринговый рейс» представляет собой рейс, выполняемый компанией «China Eastern Airlines» для другого перевозчика, для обозначения которого компания «China Eastern Airlines» в соответствии с соглашением использует его собственное кодовое обозначение, или рейс, в отношении которого несколько воздушно-транспортных предприятий для одного и того же рейса используют собственный номер рейса.

**13.13** «Билет» означает документ, проданный или одобренный компанией «China Eastern Airlines» или ее агентом по продаже, являющийся первичным доказательством заключения договора авиаперевозки пассажира и его условий, в том числе билет на бумажном носителе и электронный билет.

**13.14** «Полетный купон» представляет собой часть оформленного на бумажном носителе билета, снабженную отметкой «Действительно в течение перевозки». В случае оформления электронного билета полетный купон подразумевает под собой отображающуюся в виде цифровых данных информацию о рейсе, которая хранится в базе данных воздушно-транспортного предприятия, и подтверждает право пассажира, ФИО которого указано в данном купоне, совершить перелет между пунктами, указанными в данном купоне.

**13.15** «Физический класс обслуживания» означает класс обслуживания, определяемый компоновкой пассажирского салона воздушного судна, включая первый класс, премиальный бизнес-класс, бизнес-класс, премиальный эконом-класс, эконом-класс.

**13.16** «Класс обслуживания» означает код класса обслуживания, указанный в билете пассажира.

**13.17** «Провозная плата» включает в себя опубликованные компанией «China Eastern Airlines» тарифы, сборы и условия использования.

**13.18** «Тариф» означает стоимость услуги воздушной перевозки пассажира гражданским воздушным судном от аэропорта отправления до аэропорта назначения, не включая налоги и топливные сборы, взимаемые в соответствии с национальными правилами.

**13.19** «Обычный тариф» означает максимальный тариф для взрослого пассажира в одном физическом классе обслуживания, действующий в течение Периода применения тарифа, включая соответствующие тарифы для детей и младенцев.

**13.20** «Специальный тариф» представляет собой тариф, к которому применяются ограничения на использование и который не относится к обычному тарифу.

**13.21** «Действующее удостоверение личности» означает удостоверение с не истекшим сроком действия в соответствии с требованиями компетентных государственных органов, подтверждающее личность

пассажира при приобретении билета и посадке в самолет.

Примеры действующего удостоверения личности при внутренних перевозках включают в том числе: удостоверение личности гражданина, являющегося резидентом; вид на жительство для жителей Гонконга, Макао и Тайваня; действительный паспорт, разрешенный для использования соответствующими правилами; офицерский билет, удостоверение солдата-призывника, удостоверение сотрудника полиции, удостоверение рядового военной полиции, выписка из домового книги о регистрации несовершеннолетнего младше 16 лет и другие виды удостоверений;

Примеры действующего удостоверения личности при международных или региональных перевозках включают в том числе: действительный паспорт (с визой), проездные документы для резидентов Гонконга, Макао и Тайваня, паспорт моряка и другие документы.

**13.22** «Действительные проездные документы» включают действительное удостоверение личности и все другие документы для целей выезда, прибытия, транзита, касающиеся здоровья и для других целей, требуемые в соответствии с законодательством, правилами, постановлениями или другими положениями соответствующих стран или регионов.

**13.23** «Бронирование места» подразумевает под собой процедуру бронирования пассажиром необходимого ему класса обслуживания или

необходимого веса и объема багажа (без конкретного номера пассажирского места).

**13.24** «Покупка билета» означает заключение договора воздушной перевозки с пассажиром с использованием бланков и номеров билетов данного перевозчика.

**13.25** «Маршрут/квитанция электронного билета на авиаперевозку» представляет собой документ, выдаваемый компанией «China Eastern Airlines» или ее агентом по продажам пассажиру в качестве подтверждения приобретения электронного пассажирского билета, на котором также имеется информация о содержании маршрута пассажира.

**13.26** «Агент по продажам компании «China Eastern Airlines» представляет собой предприятие, созданное в соответствии с применимым законодательством, которое заключило агентское соглашение по продажам с компанией «China Eastern Airlines», чтобы действовать в качестве агента компании «China Eastern Airlines» в бизнесе, связанном с продажами услуг общественного воздушного транспорта в соответствии с положениями, установленными соглашением.

**13.27** «Положения компании «China Eastern Airlines»» означает правила для осуществления перевозки пассажира и его багажа, опубликованные компанией «China Eastern Airlines» в дополнение к настоящим Условиям и вступившие в силу до даты оформления пассажирского



билета, включая правила определения специального тарифа и провозной платы.

**13.28** «День» означает календарный день, а не рабочий день; одна неделя включает 7 дней. Однако следует учесть, что при определении срока действия пассажирского билета дата составления билета и дата начала первого этапа поездки не входят в срок действия билета, а при уведомлении пассажира в срок также не включается дата отправки уведомления.

**13.29** «Добровольное изменение билета» подразумевает под собой замену билета по требованию пассажира или причинам, зависящим от пассажира.

**13.30** «Вынужденное изменение билета» представляет собой ситуацию изменения билета пассажира в случае отмены, задержки, вылета рейса ранее указанного в расписании времени, изменения маршрута, изменения класса обслуживания, или в случае невозможности выполнения первоначального рейса компанией «China Eastern Airlines».

**13.31** «Добровольный возврат билета» подразумевает под собой оформление процедуры возврата билета по требованию пассажира по причинам, зависящим от пассажира.

**13.32** «Вынужденный возврат билета» представляет собой ситуацию возврата билета пассажиром в случае отмены, задержки, вылета рейса ранее указанного в расписании времени, изменения маршрута,

изменения класса обслуживания или в случае невозможности выполнения первоначального рейса компанией «China Eastern Airlines».

**13.33** «Замена перевозчика по приобретенному авиабилету» означает замену перевозчика, указанного в пассажирском билете.

**13.34** «Причины, зависящие от компании «China Eastern Airlines»» означает причины, обусловленные функционированием внутренней системы управления в компании «China Eastern Airlines», в том числе по техническому обслуживанию, распределению рейсов и экипажа.

**13.35** «Причины, не зависящие от компании «China Eastern Airlines»» означает иные причины, не зависящие от функционирования внутренней системы управления в компании «China Eastern Airlines», в том числе погодные условия, критические ситуации, управление воздушным движением, деятельность службы досмотра, действия пассажира и другие причины.

**13.36** «Пункт транзитной пересадки» представляет собой промежуточную остановку на маршруте следования между пунктом отправления и пунктом назначения, намеренно организованную пассажиром с предварительного согласия компании «China Eastern Airlines».

**13.37** «Пункт промежуточной остановки» означает пункт, отличный от пунктов отправления и назначения, в котором запланирована остановка рейса по пути следования.

**13.38.** «Время окончания регистрации на рейс» означает утвержденное правилами компании «China Eastern Airlines» самое позднее время прохождения пассажиром процедуры регистрации на рейс.

**13.39** «Опоздание на рейс» означает невозможность посадки пассажира на борт воздушного судна вследствие того, что пассажир по собственной вине своевременно не прошел процедуру регистрации на рейс, или вследствие того, что удостоверение личности пассажира не соответствует установленным требованиям.

**13.40** «Неявка на посадку в самолет» означает ситуацию, когда пассажир после прохождения процедуры регистрации на рейс или после процедуры оформления в пункте промежуточной остановки не явился для посадки на указанный рейс.

**13.41** «Ошибочная посадка на рейс» означает ситуацию, когда пассажир совершил посадку на рейс, не указанный в его пассажирском билете.

**13.42** «Пропуск стыковочного рейса» означает ситуацию, когда пассажир вследствие задержки или отмены предыдущего рейса по договору перевозки, предусматривающему стыковочный рейс, не успевает в пункте стыковки рейсов сесть на забронированный стыковочный рейс.

**13.43** «X лет» означает год, месяц и день, рассчитываемые по григорианскому календарю, начиная со дня рождения.

**13.44** «Ребенок-пассажир» означает пассажира, возраст которого на

дату начала авиаперевозки составляет более 2 лет и менее 12 лет.

**13.45** «Несопровождаемый ребенок» означает ребенка, которому на дату начала путешествия исполнилось пять лет, но не исполнилось 12 лет, и который путешествует без сопровождения пассажира, достигшего восемнадцати лет, обладающего полной гражданской дееспособностью и сопровождающего ребенка в том же классе обслуживания.

**13.46** «Младенец-пассажир» означает пассажира, возраст которого на дату начала авиаперевозки составляет более 14 дней и менее 2 лет.

**13.47** «Багаж» означает вещи/предметы, которые перевозчик согласился принять к перевозке во время поездки, в том числе зарегистрированный багаж и незарегистрированный багаж.

**13.48** «Зарегистрированный багаж» означает багаж, который пассажир передает компании «China Eastern Airlines» для транспортировки, и на который оформляется документ о перевозке багажа.

**13.49** «Незарегистрированный багаж (ручная кладь)» означает багаж, за сохранность которого в процессе перевозки несет ответственность сам пассажир.

**13.50** «Норма бесплатного провоза багажа» означает вес/объем/количество багажа, который в соответствии с правилами компании «China Eastern Airlines» пассажир вправе бесплатно сдавать к перевозке на рейсах компании «China Eastern Airlines».

**13.51** «Багажная квитанция» представляет собой подтверждающий

документ, оформляемый в составе или используемый вместе с пассажирским билетом и являющийся первичным подтверждением сдачи багажа к перевозке и его состояния, а также условий договора перевозки.

**13.52** «Вспомогательное оборудование для пассажиров с ограниченными возможностями» означает оборудование, которое обеспечивает пассажирам с ограниченными возможностями поддержку при нарушениях слуха, зрения, речи и двигательных расстройствах.

**13.53** «Мелкие животные» означает мелкие животные, передаваемые пассажиром для перевозки, ограниченные домашними кошками и собаками.

**13.54** «Форс-мажор» означает объективную ситуацию, которую невозможно предвидеть, избежать или преодолеть, последствия которой невозможно предотвратить, даже если приняты все разумные меры.

**13.55** «Овербукинг» подразумевает под собой продажу перевозчиком пассажирских билетов на рейс в количестве, превышающем фактическое количество мест на этом рейсе, в целях избежать недостаточного заполнения мест в салоне.

**13.56** «Доброволец» означает пассажира, который откликается на запрос перевозчика и соглашается принять предложенные перевозчиком условия компенсации, отказавшись от своего

подтвержденного места на рейсе.

**13.57** «Плановое время вылета» означает время вылета, утвержденное органом по управлению расписанием полетов.

**13.58** «Плановое время прибытия» означает время прибытия, утвержденное органом по управлению расписанием полетов.

**13.59** «Вылет ранее указанного в расписании времени» означает ситуацию, когда плановое время вылета рейса раньше планового времени вылета, указанного в билете.

**13.60** «Задержка вылета» означает ситуацию, когда фактическое время вылета рейса превышает более чем на 15 минут плановое время вылета.

**13.61** «Задержка прибытия» означает ситуацию, когда фактическое время прибытия рейса к назначенному месту выхода или месту стоянки превышает более чем на 15 минут плановое время прибытия.

**13.62** «Отмена рейса» означает отмену плана полета в результате фактической или ожидаемой задержки рейса.

## **Раздел 14. Вступление в силу и изменения**

### **14.1 Дата вступления в действие**

Настоящие Условия вступают в силу с 31 декабря 2024 года; одновременно с этим утрачивают силу *Общие условия перевозок пассажиров и багажа компанией «China Eastern Airlines»*, вступившие в силу 20 сентября 2024 года.

## **14.2 Изменения и поправки**

14.2.1 Компания «China Eastern Airlines» имеет право в соответствии с процедурой, установленной Администрацией гражданской авиации КНР, без каких-либо уведомлений вносить изменения в настоящие Условия; однако такие изменения не применяются к билетам, которые приобретены до внесения изменений.

14.2.2 Агенты, работники и представители компании «China Eastern Airlines» не имеют права вносить изменения или нарушать какие-либо положения настоящих Условий.