

# План обслуживания при овербукинге рейсов компании «China Eastern Airlines»

## **I. Принципы работы с овербукингом**

Компания «China Eastern Airlines» использует сложную систему прогнозирования вероятности неявки пассажиров для осуществления овербукинга на определенных рейсах, чтобы в максимальной степени оптимально использовать ресурсы авиаперевозок и избегать их неразумного использования. Компания «China Eastern Airlines» тщательно учитывает такие факторы, как маршрут, частоту рейсов, время и стыковочные рейсы, а также разумно контролирует коэффициент овербукинга на рейсах, чтобы максимально избегать ситуаций, когда пассажирам отказывают в посадке на рейс из-за овербукинга.

## **II. Процедура информирования и поиска добровольцев**

В случае, если из-за овербукинга рейса компании «China Eastern Airlines» фактическое количество пассажиров, желающих вылететь, превышает количество доступных мест, компании «China Eastern Airlines» разместит «Уведомление об овербукинге на рейс» или «Уведомление о поиске добровольцев» в зоне прохождения процедуры регистрации на соответствующий рейс, или свяжется с пассажирами по телефону, посредством текстовых сообщений или путем предоставления консультации на месте, чтобы проинформировать

пассажиров об овербукинге на рейс, плане компенсации перевозчика и правах пассажиров. Посредством таких уведомлений компания «China Eastern Airlines» будет осуществлять поиск пассажиров, добровольно согласных сменить класс обслуживания, рейс или маршрут, согласиться на замену рейса рейсом другого авиаперевозчика или на возврат билета в обмен на предложенную компенсацию. Компания «China Eastern Airlines» также проинформирует пассажиров о компенсации и критериях обслуживания.

### **III. Правила приоритетной посадки**

В случае если из-за овербукинга на рейсе компании «China Eastern Airlines» количество фактических пассажиров превышает количество мест, компания «China Eastern Airlines» в соответствии с процедурой поиска добровольцев, установленной в настоящих правилах, сначала опросит пассажиров, готовых добровольно полететь на следующем рейсе или отменить поездку. Если недостаточное количество пассажиров готово отказаться от полета этим рейсом, компания «China Eastern Airlines» откажет в посадке некоторым пассажирам, начав посадку на борт в следующем порядке очередности:

1. пассажиры, выполняющие срочные государственные задачи;
2. пассажиры с особыми потребностями в обслуживании (пожилые, слабые, больные, инвалиды, беременные женщины и несопровождаемые дети) и их необходимые сопровождающие,

предварительно согласованные с компанией «China Eastern Airlines»;

3. пассажиры первого класса, премиального бизнес-класса и бизнес-класса;

4. владельцы платиновых и золотых карт «Восточные мили» и участники программы «SkyTeam Super Elite»;

5. пассажиры с подтвержденными стыковочными рейсами компании «China Eastern Airlines» или коротким временем стыковки;

6. владельцы серебряных карт «Восточные мили» и другие участники программы «SkyTeam Elite»;

7. пассажиры с особыми потребностями или пассажиры, доказавшие наличие причин для неотложного полета.

#### **IV. Стандарты компенсации и сопутствующих услуг при овербукинге**

Для пассажиров, которым было отказано в перевозке или которые выступили добровольцами, в случае, если они решат продолжить поездку, компания «China Eastern Airlines» организует посадку на ближайший рейс с соответствующим классом обслуживания, а также выплатит пассажиру разумную компенсацию в соответствии с тарифом на билет на первоначальный рейс, дальностью полета и временем задержки согласно пункту 3 данной статьи.

##### **1. Метод компенсации при овербукинге**

Используется метод денежной компенсации (может быть

произведена электронным платежом).

## 2. Условия компенсации при овербукинге

Добровольцы и пассажиры, которым отказано в посадке на рейс, могут получить компенсацию за овербукинг при соответствии всем следующим условиям:

2.1 пассажир имеет подтвержденное место в системе бронирования, включая пассажиров с бесплатными билетами, полученными за мили часто летающих пассажиров, бесплатными билетами по стимулирующим распродажам или билетами со скидкой;

2.2 пассажир до истечения времени окончания регистрации на рейс, установленного соответствующем аэропортом, прошел процедуру регистрации на рейс или прибыл к указанной стойке регистрации на рейс или ожидал прохождения процедуры регистрации на рейс;

2.3 пассажир имеет действующий проездной документ;

2.4 на рейсе с овербукингом отсутствуют свободные места для посадки пассажиров;

2.5 пассажиру не отказано в перевозке в соответствии с *Условиями перевозки пассажиров и багажа компании «China Eastern Airlines Corporation Limited»*, а также пассажир не включен в категорию пассажиров с ограничениями перевозки, в отношении которых компания «China Eastern Airlines» имеет право отказаться предоставлять услуги по перевозке.

### 3. Нормы компенсации

Компания «China Eastern Airlines» в зависимости от тарифа на билет пассажира, дальности маршрута и времени ожидания следующего рейса после замены рейса или перевозчика предоставит пассажиру, которому было отказано в посадке на самолет, фиксированную сумму финансовой компенсации.

#### 3.1 Нормы компенсации при вынужденном понижении класса обслуживания

Классы обслуживания	Первый класс→Премиальный бизнес-класс/бизнес-класс Премиальный бизнес-класс/бизнес-класс→Эконом-класс/премиальный эконом-класс	Первый класс→Эконом-класс/премиальный эконом-класс
	Маршрут	Наличные средства (китайские юани)
Внутрирегиональные в пределах зоны ТСЗ международные маршруты (кроме Австралии)/Гонконг, Макао, Тайвань (Китай)	900	1200
Европа, Ближний Восток, Северная Америка, Южная Африка, Австралия	1600	2000
Внутренние маршруты	400	500

Примечание: Маршруты в таблице соответствуют зонам тарифных конференций IATA.

#### 3.2 Стандарты компенсации за добровольный отказ от полета (все суммы являются максимальными суммами, не применяются напрямую)

Время задержки прибытия	0-4 часа (включительно)		Более 4 часов	
	Эконом-класс/премиальный эконом-класс	Премиальный бизнес-класс/бизнес-класс	Эконом-класс/премиальный эконом-класс	Премиальный бизнес-класс/бизнес-класс
Маршрут	Наличные средства (китайские юани)			

Внутренние	400	600	500	750
Гонконг, Макао, Тайвань (Китай)	900	1350	1100	1650
Внутрирегиональн ые в пределах зоны ТСЗ международные маршруты (кроме Австралии)	1100	1650	1500	2250
Европа, Ближний Восток, Северная Америка, Южная Африка, Австралия (кроме маршрутов, начинающихся из США и Европы)	1800	2700	2200	3300

Примечание: Время в таблице рассчитывается исходя из фактического планового времени прибытия рейса; районы маршрутов соответствуют зонам тарифных конференций IATA

3.3 Если местным законодательством и нормативными актами, регулируемыми ситуацией с отказом в предоставлении места на рейсе при овербукинге, установлены иные условия, следует руководствоваться условиями, установленными местным законодательством и нормативными актами.

#### 4. Валюта компенсации

Денежные средства выплачиваются компанией «China Eastern Airlines» в рамках настоящего плана в валюте страны или региона, где произошел овербукинг с отказом в посадке.

### **V. Последующее обслуживание пассажиров, которым отказано в посадке**

Компания «China Eastern Airlines» предоставляет добровольцам

или пассажирам, которым отказано в перевозке, следующие услуги, перечисленные в настоящих правилах:

1. Пассажирам будет предоставлено приоритетное право на посадку на ближайший доступный рейс следующим образом:

1.1 изменение на другой прямой рейс компании «China Eastern Airlines» по тому же маршруту;

1.2 изменение на другой непрямой рейс компании «China Eastern Airlines»;

1.3 при соответствии условиям — пересадка пассажира на прямой рейс другой авиакомпания по тому же маршруту;

1.4 при соответствии условиям — пересадка пассажира на непрямой рейс другой авиакомпания.

2. Если период ожидания посадки на замененный рейс включает в себя время питания, пассажиру предоставят бесплатное питание.

3. Если плановое время вылета замененного рейса более чем на 4 часа превышает фактическое время вылета первоначального рейса или выпадает на следующий календарный день, пассажиру предоставят бесплатное проживание и транспорт.

4. При соответствии условиям изменение рейса может быть оформлено как вынужденное изменение.

5. Может иметь место вынужденный возврат билета.

6. По требованию пассажира предоставляется «Справка о

применении овербукинга на рейсе».

## **VI. Вступление в силу и изменения**

1. Настоящий план вступает в силу с 20 января 2026 года.

2. Настоящий план является неотъемлемой частью *Условий перевозки пассажиров и багажа компании «China Eastern Airlines Corporation Limited»*, и настоящий план должен иметь более высокую юридическую силу в отношении вопросов, которые план регулирует. По вопросам, не урегулированным настоящим планом, применяются *Условия перевозки пассажиров и багажа компании «China Eastern Airlines Corporation Limited»*.