
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, нуждающиеся в специальной помощи или находящиеся в ситуации срочности;

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

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

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

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

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)
Европа, Ближний Восток, Северная Америка, Южная Африка, Австралия	3500	4500
Международные маршруты в пределах зоны ТСЗ (кроме Австралии)	2000	3000
Гонконг (Китай), Макао (Китай), Тайвань (Китай)	1500	2500
Внутренние маршруты	1000	2000

Примечание: Маршруты в таблице соответствуют зонам тарифных конференций IATA.

3.2 Стандарты компенсации за добровольный отказ от полета, вынужденный отказ от полета, а также овербукинг (все суммы являются максимальными суммами, не применяются напрямую)

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

	класс			
	Наличные средства (китайские юани)	Наличные средства (китайские юани)	Наличные средства (китайские юани)	Наличные средства (китайские юани)
Внутренние	1000	1500	1500	2000
Гонконг, Макао, Тайвань (Китай)	1500	2000	2500	3000
Международные маршруты в пределах зоны ТСЗ (кроме Австралии)	2000	2500	3000	3500
Европа, Ближний Восток, Северная Америка, Южная Африка, Австралия (кроме маршрутов, начинающихся из США)	3500	4500	5000	6000

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, регулирующими ситуацию 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 13 апреля 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»*.