

# Plan de service en cas de surréservation de Shanghai Airlines

## **I. Principes de gestion de la surréservation**

Afin de maximiser l'utilisation des ressources de transport aérien et d'éviter leur gaspillage, grâce à des prévisions affinées, Shanghai Airlines peut, selon les circonstances, procéder à des surréservations appropriées pour certains vols sur lesquels des réservations sont susceptibles d'être annulées. Shanghai Airlines prend en compte des facteurs tels que la ligne, la fréquence des vols, les horaires et les vols en correspondance, et contrôle raisonnablement le taux de surréservation pour minimiser les refus d'embarquement.

## **II. Procédures de notification d'informations et de recherche de bénévoles**

En cas de surréservation sur un vol Shanghai Airlines entraînant un nombre de passagers supérieur au nombre de sièges disponibles, la compagnie affichera dans la zone d'enregistrement des documents tels que l'« Avis de surréservation » et l'« Avis de recherche de volontaires ». Elle peut également informer les passagers par téléphone, SMS ou en personne, en leur communiquant la situation de surréservation, les options de compensation proposées par la compagnie et les droits des passagers. Shanghai Airlines recherchera des volontaires acceptant une compensation pour modifier leur classe de voyage, leur vol, leur itinéraire, transférer sur

une autre compagnie aérienne ou obtenir un remboursement, tout en précisant les normes de compensation et de service applicables.

### **III. Règles de priorité d'embarquement**

En cas de sursréservation, Shanghai Airlines suivra la procédure de recherche de volontaires pour identifier ceux prêts à prendre un vol ultérieur ou à annuler leur voyage. Si un nombre suffisant de volontaires ne peut être trouvé, les passagers seront organisés par Shanghai Airlines pour l'embarquement ou seront refusés selon l'ordre de priorité suivant :

1. Passagers effectuant des missions urgentes au nom du gouvernement ;
2. Passagers ayant des besoins spécifiques approuvés et préalablement arrangés par Shanghai Airlines (personnes âgées, faibles, malades, handicapées, femmes enceintes, enfants non accompagnés) ainsi que leurs accompagnateurs nécessaires ;
3. Passagers de première classe, classe affaires de luxe et classe affaires ;
4. Membres Platinum et Gold du programme Eastern Miles ainsi que les membres Super Élite de SkyTeam ;
5. Passagers ayant des vols en correspondance courts ou des vols de connexion prévus avec Shanghai Airlines ;
6. Membres Silver du programme Eastern Miles et autres membres Elite de SkyTeam ;

7. Passagers pouvant justifier d'un besoin urgent et particulier de voyager.

#### **IV. Normes de compensation pour la surréservation et de services associés**

Les passagers volontaires ou refusés d'embarquer, qui décident de poursuivre leur voyage, seront placés sur le vol disponible le plus tôt dans la classe appropriée par Shanghai Airlines. Une compensation raisonnable leur sera accordée en fonction du prix initial du billet, de la distance de la ligne et du délai d'attente, conformément au paragraphe 3 de cet article.

##### **1. Méthode de compensation pour la surréservation**

La compensation sera versée en espèces (paiement électronique possible).

##### **2. Conditions d'éligibilité à la compensation pour surréservation**

Les passagers volontaires et refusés d'embarquer remplissant toutes les conditions suivantes pourront recevoir une compensation :

2.1 Avoir confirmé leur réservation dans le système, y compris les billets gratuits obtenus avec des miles de fidélité, les billets gratuits pour récompense commerciale en groupe ou les billets à tarif réduit.

2.2 S'être enregistrés ou être arrivés au comptoir désigné pour l'enregistrement avant l'heure limite spécifiée par l'aéroport.

2.3 Être munis de documents de voyage valides.

2.4 Aucun siège ne doit être disponible dans aucune classe sur le vol

en surréservation.

2.5 Ne pas faire partie des passagers refusés pour des raisons spécifiées dans les « Conditions générales de transport des passagers et des bagages de Shanghai Airlines Co., Ltd. » ou des passagers soumis à des restrictions de transport non approuvés par Shanghai Airlines.

### 3. Normes de compensation

Shanghai Airlines accordera une compensation économique en fonction du prix initial du billet, de la distance de la ligne et du temps d'attente pour le vol ou la correspondance ultérieure.

#### 3.1 Normes de compensation pour déclassement involontaire de classe

| Classes de réservation                                                     | Première classe→classe affaires de luxe ou classe affaires<br>Classe affaires de luxe ou classe affaires→classe économique ou classe super économique | Première classe→classe économique ou classe super économique |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Lignes                                                                     | En espèces (CNY)                                                                                                                                      | En espèces (CNY)                                             |
| International intra-zone TC3 (hors Australie) / Hong Kong, Macao et Taïwan | 900                                                                                                                                                   | 1200                                                         |
| Europe, Moyen-Orient, Amérique du Nord, Afrique du Sud, Australie          | 1600                                                                                                                                                  | 2000                                                         |
| Vols domestiques                                                           | 400                                                                                                                                                   | 500                                                          |

Remarque : Les zones de routes mentionnées dans le tableau se réfèrent aux zones définies par l'IATA pour les activités de transport aérien

#### 3.2 Normes de compensation pour les passagers volontaires ou refusés d'embarquer (montants maximaux, non directement applicables)

| Temps de retard à l'arrivée | De 0 à 4 heures (inclus)         |                                           | Plus de 4 heures                 |                                           |
|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------|
| Lignes                      | Classe économique / Classe super | Classe affaires de luxe / Classe affaires | Classe économique / Classe super | Classe affaires de luxe / Classe affaires |

|                                                                                                                                  |                  |                  |                  |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
|                                                                                                                                  | économique       |                  | économique       |                  |
|                                                                                                                                  | En espèces (CNY) | En espèces (CNY) | En espèces (CNY) | En espèces (CNY) |
| Vols domestiques                                                                                                                 | 400              | 600              | 500              | 750              |
| Hong Kong, Macao<br>et Taïwan                                                                                                    | 900              | 1350             | 1100             | 1650             |
| International<br>intra-zone TC3<br>(hors Australie)                                                                              | 1100             | 1650             | 1500             | 2250             |
| Europe,<br>Moyen-Orient,<br>Amérique du Nord,<br>Afrique du Sud,<br>Australie (hors<br>départs des<br>États-Unis et<br>d'Europe) | 1800             | 2700             | 2200             | 3300             |

Remarque : Les délais mentionnés dans le tableau sont calculés à partir de l'heure prévue d'arrivée du vol effectivement pris. Les zones de routes se réfèrent aux zones définies par l'IATA

3.3 En cas de réglementation locale spécifique concernant la surréservation et le refus d'embarquement, les lois et règlements locaux s'appliqueront.

#### 4. Devise de compensation

Toute compensation en espèces versée par Shanghai Airlines dans le cadre de ce programme sera effectuée dans la devise du pays ou de la région où la surréservation et le refus d'embarquement ont eu lieu.

### **V. Services de suivi pour les passagers refusés d'embarquer**

Shanghai Airlines fournira les services suivants aux passagers volontaires ou refusés d'embarquer dans le cadre de ce programme :

1. Priorité pour réorganiser leur voyage sur le vol disponible le plus proche selon l'ordre suivant :

1.1 Réassignation sur un vol direct de la même compagnie pour la

même ligne ;

1.2 Réassignation sur un vol en connexion de la même compagnie ;

1.3 Réassignation sur un vol direct d'une autre compagnie pour la même ligne, si admissible ;

1.4 Réassignation sur un vol en connexion d'une autre compagnie, si admissible.

2. Pendant le temps d'attente pour le vol modifié, si l'attente coïncide avec une période de repas, des repas et boissons gratuits seront offerts aux passagers.

3. Si l'heure de départ prévue du vol réassigné dépasse de plus de 4 heures (non inclus) l'heure réelle de départ du vol initial ou si le vol réassigné est programmé le jour suivant, la compagnie fournira gratuitement un hébergement et un transport aux passagers.

4. Lorsque les conditions sont remplies, le cas sera traité comme un changement d'itinéraire involontaire.

5. Le cas sera traité comme un remboursement involontaire si applicable.

6. Sur demande du passager, une « Attestation de surréservation » sera fournie.

## **VI. Effectivité et modifications**

1. Ce programme prendra effet à partir du 31 décembre 2024.

2. Ce programme fait partie intégrante des « Conditions générales de

transport des passagers et des bagages de Shanghai Airlines Co., Ltd. ». Les cas relevant des dispositions de ce programme seront traités en priorité conformément aux règles énoncées dans ce document. Les situations non prévues dans ce programme seront régies par les « Conditions générales de transport des passagers et des bagages de Shanghai Airlines Co., Ltd. ».