

# **Conditions générales de transport des passagers et des bagages de Shanghai Airlines Co., Ltd.**

**(Version de janvier 2026)**

## **Table des matières**

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>ARTICLE 1 : DISPOSITIONS GÉNÉRALES .....</b>                        | <b>1</b>  |
| <b>ARTICLE 2 : CHAMP D'APPLICATION .....</b>                           | <b>3</b>  |
| <b>ARTICLE 3 : VENTE DE BILLETS.....</b>                               | <b>5</b>  |
| <b>ARTICLE 4 : MODIFICATION ET REMBOURSEMENT DES BILLETS .....</b>     | <b>13</b> |
| <b>ARTICLE 5 : EMBARQUEMENT.....</b>                                   | <b>19</b> |
| <b>ARTICLE 6 : REFUS ET RESTRICTIONS DE TRANSPORT.....</b>             | <b>29</b> |
| <b>ARTICLE 7 : TRANSPORT DES BAGAGES.....</b>                          | <b>39</b> |
| <b>ARTICLE 8 : SURRÉSERVATION DES VOLS .....</b>                       | <b>62</b> |
| <b>ARTICLE 9 : RETARDS, ANNULATIONS ET DÉROUTEMENTS DES VOLS .....</b> | <b>63</b> |
| <b>ARTICLE 10 : SERVICES SUPPLÉMENTAIRES.....</b>                      | <b>67</b> |
| <b>ARTICLE 11 : RESPONSABILITÉ POUR DOMMAGES.....</b>                  | <b>69</b> |
| <b>ARTICLE 12 : RÉCLAMATIONS DES PASSAGERS .....</b>                   | <b>75</b> |
| <b>ARTICLE 13 : DÉFINITIONS .....</b>                                  | <b>76</b> |
| <b>ARTICLE 14 : ENTRÉE EN VIGUEUR ET MODIFICATIONS.....</b>            | <b>85</b> |

## **Article 1 : Dispositions générales**

### **1.1 Aperçu**

Afin de clarifier les droits et obligations du transporteur aérien et des passagers dans le cadre du transport aérien, Shanghai Airlines Co., Ltd. a établi les « Conditions générales de transport des passagers et des bagages » (ci-après dénommées les « Conditions »), qui font partie intégrante du contrat de transport des passagers de Shanghai Airlines Co., Ltd. (ci-après dénommée « Shanghai Airlines »).

### **1.2 Fondement juridique**

Les présentes conditions sont établies conformément à la « Loi sur l'aviation civile de la République populaire de Chine », la « Loi sur la protection des droits et intérêts des consommateurs de la République populaire de Chine », la « Loi sur le commerce électronique de la République populaire de Chine », la « Réglementation sur la gestion des services aux passagers du transport aérien public », les « Règles de certification de l'exploitation des transporteurs aériens publics pour les grands avions », le « Règlement sur la gestion de la navigabilité des aéronefs civils », le « Règlement sur la gestion du transport des marchandises dangereuses par aviation civile » et aux autres lois et règlements pertinents.

### **1.3 Primauté du droit**

Toutes les questions liées à la formation, la validité, l'interprétation, l'exécution et la résolution des litiges du présent contrat, ainsi que toutes les autres questions contractuelles, sont régies par les lois de la République Populaire de Chine, y compris les conventions internationales conclues ou ratifiées par la République Populaire de Chine.

Si l'une des dispositions des présentes conditions entre en conflit avec les lois applicables ou les conventions internationales, ces lois et conventions internationales prévaudront. Si l'une disposition des présentes conditions est considéré comme invalide en raison de son conflit avec les lois applicables ou les conventions internationales, les autres dispositions resteront pleinement valides.

### **1.4 Versions linguistiques**

Les présentes conditions sont rédigées en chinois et traduites dans d'autres langues. En cas de divergence entre la version chinoise et les autres versions linguistiques, la version chinoise prévaudra.

### **1.5 Autres dispositions**

Les titres de chaque disposition de ces Conditions sont uniquement destinés à faciliter la lecture et ne doivent pas être utilisés pour l'interprétation du contenu des dispositions.

## **Article 2 : Champ d'application**

### **2.1 Règles générales**

2.1.1 Sauf disposition contraire des articles 2.1.3, 2.2 et 2.3, les présentes conditions s'appliquent au transport public de passagers et de bagages effectué par Shanghai Airlines à bord d'aéronefs civils moyennant paiement. Les présentes conditions font partie intégrante du contrat de transport des passagers conclu entre Shanghai Airlines et ses passagers. Les droits, obligations et responsabilités des deux parties sont régis par ces conditions.

2.1.2 En raison des changements fréquents apportés à ces conditions, Shanghai Airlines a établi séparément les « Règles d'application pour les remboursements et modifications volontaires des billets domestiques de **Shanghai Airlines** », les « Règles d'application pour les remboursements et modifications volontaires des billets internationaux de Shanghai Airlines » ainsi que le « Plan de service en cas de surréservation de Shanghai Airlines ». Ces règles font partie intégrante des présentes conditions. En cas de conflit entre ces règles spécifiques et les présentes conditions, les règles spécifiques prévalent.

**2.1.3 Le transport gratuit ou aux tarifs spéciaux est soumis aux règles tarifaires spéciales correspondantes. Si aucune règle tarifaire spéciale n'existe ou si elle ne couvre pas une situation donnée, tout ou partie des**

**présentes conditions s'appliquent.**

## **2.2 Transport par affrètement**

Le transport fourni dans le cadre d'un contrat d'affrètement avec Shanghai Airlines est prioritairement régi par les dispositions du contrat d'affrètement et les conditions spécifiques des billets d'affrètement. Si ces dispositions ne couvrent pas certaines situations, tout ou partie des présentes conditions s'appliquent.

## **2.3 Partage de code**

Les présentes conditions s'appliquent également aux vols en partage de code opérés par d'autres transporteurs sous le code de Shanghai Airlines. Les conditions ou termes de transport du transporteur opérant peuvent différer des présentes conditions. À l'exception des articles 3 et 4 des présentes conditions, les clauses divergentes du transporteur opérant seront considérées comme faisant partie intégrante des présentes conditions pour les vols en partage de code et prévaudront sur les dispositions correspondantes des présentes conditions.

Les différences possibles entre les conditions générales de Shanghai Airlines et celles du transporteur opérant des vols en partage de code peuvent inclure, sans s'y limiter : les règles relatives à l'embarquement, les règles de refus ou de restriction de transport, les règles relatives au transport des bagages, les

règles concernant la surréservation des vols, ainsi que les règles applicables en cas de retard, d'annulation ou de déroutement des vols.

## **2.4 Transport continu**

Le transport effectué par Shanghai Airlines et d'autres transporteurs conformément à un contrat unique ou à des billets portant des numéros consécutifs est considéré comme une opération unique. Sauf disposition contraire prévue par la loi, la responsabilité de chaque transporteur envers les passagers est régie par ses propres conditions de transport pour les segments de vol figurant sur le billet.

## **Article 3 : Vente de billets**

### **3.1 Règles générales**

#### **3.1.1 Dispositions générales**

3.1.1.1 Sur les billets, le nom de Shanghai Airlines est abrégé avec le code de deux lettres de la compagnie aérienne « FM ». Lorsque Shanghai Airlines est le transporteur contractuel, les trois premiers chiffres du numéro de billet sont « 781 », qui correspond au code de règlement des billets de Shanghai Airlines.

3.1.1.2 Un billet émis par Shanghai Airlines constitue une preuve préliminaire de la conclusion d'un contrat de transport aérien et de l'accord

des parties sur les conditions de transport. Sauf disposition contraire, les relations de droits et obligations entre Shanghai Airlines et les passagers définies dans les présentes conditions s'appliquent uniquement à un contrat unique de transport aérien et ne s'étendent pas à d'autres contrats de transport. L'achat de plusieurs billets pour deux segments ou plus, ou l'achat d'un billet unique couvrant plusieurs segments, entraîne des implications juridiques différentes. Les passagers doivent en être pleinement conscients et faire leur choix d'achat en fonction de leur situation personnelle.

3.1.1.3 Shanghai Airlines fournit un service de transport uniquement au passager dont le nom figure sur le billet et peut demander au passager de présenter une pièce d'identité valide.

3.1.1.4 Les billets ne sont pas transférables.

3.1.1.5 Chaque coupon de vol ou coupon électronique doit indiquer le segment de vol et la classe tarifaire correspondants. Après confirmation de la date de vol et de la réservation, Shanghai Airlines accepte le transport mentionné sur le coupon. Pour les coupons de vol ou coupons électroniques non réservés, Shanghai Airlines effectuera la réservation demandée par le passager en fonction des règles tarifaires du billet détenu et de la disponibilité des sièges pour le vol demandé.

3.1.1.6 Les coupons de vol ou les coupons de vol électroniques pour les segments intérieurs des vols de correspondance internationaux et régionaux peuvent être utilisés directement sans être échangés contre des billets

intérieurs. **Cependant, les billets pour des vols domestiques émis sous forme de billets internationaux et achetés à l'étranger (y compris Hong Kong, Macao et Taïwan) doivent être réémis sous forme de billets domestiques avant utilisation.**

### **3.1.2 Validité du billet**

3.1.2.1 Les passagers doivent effectuer tous les segments de vol mentionnés sur leur billet pendant la période de validité de celui-ci.

3.1.2.2 Sauf disposition contraire, la durée de validité du billet est calculée à partir de 00h00 (inclus) du jour suivant la première utilisation, l'achat ou la réémission du billet, jusqu'à 24h00 (exclu) du jour de fin de validité.

(1) Si le billet est partiellement utilisé, sa durée de validité est d'un an à compter de 00h00 (inclus) du lendemain de la première utilisation. Quelle que soit la modification ultérieure du billet, la date de début de validité reste inchangée ;

(2) Si le billet est entièrement inutilisé :

a) La validité du billet est d'un an à compter de minuit (inclus) du lendemain de l'achat ;

b) Si le passager demande une modification entraînant l'émission d'un nouveau numéro de billet, la durée de validité du billet sera d'un an à partir de 00h00 (inclus) du lendemain de l'émission du nouveau billet.

**3.1.2.3 La durée de validité des billets à tarif spécial est déterminée**

**conformément aux règles tarifaires spécifiques de ces billets.**

### **3.1.3 Utilisation des billets**

#### **3.1.3.1 Ordre d'utilisation des billets**

Les coupons de vol doivent être utilisés dans l'ordre indiqué sur le billet, en commençant par le point de départ. Pour les coupons de vol utilisés dans un ordre différent, Shanghai Airlines refusera le transport, mais les passagers peuvent demander un remboursement volontaire conformément à l'article 4.2.3 des présentes conditions.

#### **3.1.3.2 Billets à date ouverte**

Si le passager a acheté un billet à date ouverte, il peut demander une réservation en fonction de ses besoins de voyage et de la disponibilité des sièges sur le vol. Pour ce type de billet, dans les limites des conditions d'utilisation du billet et du contrat de transport, la première confirmation de siège est exemptée de frais de modification, mais le passager devra payer la différence entre le tarif, les taxes et les surcharges carburant du nouveau vol réservé et ceux du billet à date ouverte initial. Toute modification ou nouvelle confirmation affectant le contenu initialement réservé sera effectuée conformément aux conditions d'utilisation du billet.

### **3.1.4 Itinéraire de transport aérien/Réception de billet électronique**

#### **3.1.4.1 L'itinéraire de transport aérien/réception de billet électronique est un**

type de bon de remboursement. Quand les passagers achètent un billet électronique, ils doivent imprimer une version papier de l'itinéraire au plus tard 28 jours après l'utilisation complète des segments de vol. Pour les billets échangés, l'itinéraire doit être imprimé dans les 28 jours suivant l'échange. Une facture électronique (itinéraire de transport aérien/réception de billet électronique) ne peut être émise qu'après 180 jours suivant l'utilisation complète des segments de vol. Une version papier de l'itinéraire de transport aérien/réception de billet électronique et une facture électronique (itinéraire de transport aérien/réception de billet électronique) ne peuvent pas être émises simultanément pour un même billet.

3.1.4.2 En cas de perte d'un itinéraire, aucun duplicata ne sera délivré conformément aux dispositions du « Règlement sur la gestion des itinéraires de billet électronique de transport aérien ». Les passagers sont invités à conserver l'itinéraire imprimé soigneusement. Lors du remboursement d'un billet, l'itinéraire de transport aérien/réception de billet électronique, qui a été imprimé doit être retourné.

## **3.2 Tarifs et taxes**

### **3.2.1 Application des tarifs**

3.2.1.1 Le tarif désigne le prix du service de transport aérien entre l'aéroport de départ et l'aéroport de destination. Il n'inclut pas les frais de transport terrestre dans les zones aéroportuaires, entre terminaux, entre aéroports, ou

entre l'aéroport et la ville, ni les taxes et les surcharges carburant.

3.2.1.2 Le tarif appliqué correspond au tarif en vigueur pour le vol sélectionné au moment de l'achat du billet. Si Shanghai Airlines ajuste le tarif après la vente du billet, le tarif du billet acheté par le passager ne changera pas.

3.2.1.3 Les billets à différents tarifs comportent différentes restrictions en matière de modifications et de remboursements. Les passagers peuvent choisir le type de tarif en fonction de leurs besoins et doivent respecter les règles applicables lors de modifications ou de remboursements.

### **3.2.2 Règlement des billets**

3.2.2.1 Les passagers doivent régler leurs billets dans la monnaie prescrite par les lois du pays de leur localisation et selon les modes de paiement acceptés par Shanghai Airlines. Sauf accord contraire, le paiement s'effectue immédiatement.

3.2.2.2 Dans le cas où le montant reçu ne correspond pas au tarif applicable ou s'il y a une erreur de calcul, le passager devra payer la différence ou Shanghai Airlines remboursera le trop-perçu.

### **3.2.3 Taxes et frais**

Dans les limites autorisées par la loi, les taxes et frais imposés par les gouvernements, autorités compétentes ou gestionnaires d'aéroport sont à la

charge des passagers. Ces montants sont spécifiquement indiqués sur le billet. Lors de l'achat du billet, Shanghai Airlines informera les passagers des taxes et frais non inclus dans le tarif.

### **3.3 Réserveation et achat de billets**

#### **3.3.1 Dispositions générales**

3.3.1.1 Les passagers peuvent réserver et acheter leurs billets via le site officiel de China Eastern Airlines, le site mobile, l'application mobile de China Eastern Airlines, la ligne téléphonique du service client de China Eastern Airlines, les guichets de vente de Shanghai Airlines ou auprès des agents de vente agréés et des autres canaux approuvés par Shanghai Airlines.

3.3.1.2 Lors de la réservation et de l'achat de billets, les passagers doivent fournir une pièce d'identité valide correspondant à celle qui sera utilisée lors de l'enregistrement.

3.3.1.3 Si le passager ne finalise pas le paiement dans le délai prescrit par Shanghai Airlines, la compagnie se réserve le droit d'annuler sa réservation.

3.3.1.4 Les modifications ou annulations de réservation effectuées par les passagers doivent être conformes aux règles tarifaires du billet et doivent être soumises dans le délai prescrit par Shanghai Airlines. Pour les billets soumis à des conditions restrictives, les modifications de date ou annulations de réservation ne peuvent être effectuées que conformément à ces restrictions.

3.3.1.5 Lors de l'achat de billets avec correspondance, les passagers doivent

prendre en compte et respecter les temps de correspondance minimum établis par les aéroports concernés. Si les billets avec correspondance achetés par le passager ne respectent pas ces temps de correspondance minimum, Shanghai Airlines ne sera pas responsable des pertes éventuelles qui en résulteraient.

**3.3.1.6 Shanghai Airlines se réserve le droit d'appliquer des restrictions sur les billets à certains tarifs, afin de limiter ou exclure les droits des passagers à effectuer des modifications, des remboursements ou des transferts de billets. Shanghai Airlines informera les passagers des conditions applicables pour toute modification, remboursement ou transfert.**

### **3.3.2 Collecte et utilisation des données personnelles**

Les passagers doivent garantir l'exactitude des données personnelles fournies à Shanghai Airlines et assumer toutes les conséquences résultant d'informations inexacts. Ces données personnelles sont utilisées dans le cadre des objectifs décrits dans les présentes conditions, y compris, mais sans s'y limiter, les réservations, l'achat de billets et l'organisation des services de transport associés. En soumettant une demande de réservation ou d'achat de billet, les passagers autorisent Shanghai Airlines à conserver leurs informations personnelles dans le cadre de l'exécution du contrat de transport aérien (y compris les présentes conditions) et à les transmettre aux départements concernés de Shanghai Airlines, aux autres transporteurs

impliqués, aux prestataires de services concernés ou aux organismes autorisés par la loi. Shanghai Airlines prendra toutes les mesures de sécurité raisonnables et pratiques pour protéger les informations personnelles des passagers. Les passagers peuvent contacter Shanghai Airlines pour obtenir des informations sur la politique de confidentialité de la compagnie. La politique de confidentialité ne fait pas partie des présentes conditions.

## **Article 4 : Modification et remboursement des billets**

### **4.1 Modification des billets**

#### **4.1.1 Dispositions générales**

4.1.1.1 Les passagers doivent effectuer les modifications de leur billet dans la durée de validité de celui-ci.

4.1.1.2 Les passagers doivent contacter le transporteur contractuel ou son agent de vente aérien pour effectuer les modifications de leur billet.

#### **4.1.2 Modification volontaire**

4.1.2.1 Une modification volontaire désigne une demande de modification des détails tels que la classe de réservation, l'horaire ou la date de voyage, effectuée par le passager pour des raisons personnelles. Si Shanghai Airlines ne dispose d'aucun vol ou siège disponible pour une modification dans la période demandée par le passager, celui-ci peut demander un remboursement volontaire conformément à l'article 4.2.3 des présentes conditions.

4.1.2.2 Lorsqu'un passager demande une modification volontaire de son billet, Shanghai Airlines ou son agent de vente effectuera la modification en fonction des sièges disponibles sur les vols, et selon les conditions d'utilisation associées au billet acheté. Le passager doit assumer les frais de modification, ainsi que les différences de tarif, taxes et suppléments carburant éventuels.

### **4.1.3 Modification involontaire**

4.1.3.1 Lorsqu'un passager doit modifier son billet en raison des situations suivantes, Shanghai Airlines ou son agent de vente peut effectuer une modification involontaire une seule fois, sans frais de modification :

- (1) Retard, annulation ou départ anticipé du vol, changement d'itinéraire, réduction de la classe de réservation ou incapacité du transporteur à assurer le vol initialement prévu ;
- (2) Le vol du passager n'arrive pas à la destination de transit dans le temps indiqué sur le billet, ce qui réduit le temps minimum de connexion requis à l'aéroport et entraîne la perte du vol en correspondance suivant.

#### **4.1.3.2 Dates et portée des modifications involontaires**

- (1) Shanghai Airlines doit modifier gratuitement le billet pour un vol acceptable par le passager dans une période de trois jours avant ou après le vol initial. Si le passager souhaite une modification pour un vol en dehors de cette période, cela sera traité comme une modification volontaire selon

l'article 4.1.2. Si aucun siège n'est disponible sur les vols de Shanghai Airlines dans une période de trois jours avant ou après le vol initial, une modification gratuite sera autorisée pour le prochain vol disponible. Une seule modification gratuite est autorisée ;

(2) En cas de modification involontaire due à Shanghai Airlines, celle-ci peut, avec l'accord du passager et du transporteur concerné, effectuer un changement de compagnie aérienne involontaire afin d'acheminer le passager à sa destination ou au point de correspondance intermédiaire.

4.1.3.3 Si, pour des raisons mentionnées dans l'article 4.1.3.1, le passager est transporté dans une classe inférieure à celle indiquée sur le billet, Shanghai Airlines remboursera la différence de tarif correspondante.

#### 4.1.4 Modification pour raison médicale

Si un passager ou son accompagnant est blessé, malade ou souffre d'un problème de santé empêchant le voyage sur le vol ou à la date indiquée sur le billet, il peut demander une modification des segments non utilisés du billet dans la durée de validité de celui-ci, sur présentation de justificatifs reconnus par Shanghai Airlines. Cette modification sera traitée comme une modification volontaire selon l'article 4.1.2, mais sans frais de modification.

## 4.2 Remboursement

### 4.2.1 Dispositions générales

4.2.1.1 Sauf disposition contraire des règles tarifaires, Shanghai Airlines accepte les demandes de remboursement des segments partiellement ou totalement non utilisés d'un billet valide dans la durée de validité de celui-ci, conformément aux règles tarifaires associées. Les passagers doivent demander le remboursement de tous les segments non utilisés en une seule fois. Les remboursements partiels ne sont pas autorisés.

4.2.1.2 Les passagers doivent contacter le transporteur contractuel ou son agent de vente pour effectuer une demande de remboursement et utiliser l'agence initiale d'émission de billet pour finaliser la procédure.

4.2.1.3 Le statut du billet doit être en état « ouvert » pour qu'un remboursement soit accepté.

4.2.1.4 Les demandes de remboursement doivent être soumises au plus tard un mois après la durée de validité du billet définie dans l'article 3.1.2. Au-delà de ce délai, le remboursement est considéré comme abandonné, et Shanghai Airlines se réserve le droit de ne pas effectuer de remboursement des segments non utilisés, des taxes et des suppléments carburant.

4.2.1.5 Les passagers ayant imprimé un itinéraire électronique de leur billet doivent le restituer pour obtenir un remboursement.

4.2.1.6 Shanghai Airlines remboursera prioritairement le montant sur le compte de paiement d'origine. Si cela n'est pas possible, le remboursement peut être effectué au passager ou à une personne autorisée par celui-ci.

4.2.1.7 Les passagers doivent présenter le document d'identité utilisé pour

l'achat lors d'une demande de remboursement. En cas de délégation, le représentant doit fournir une procuration reconnue par Shanghai Airlines, ainsi que les documents d'identité du passager et du représentant.

4.2.1.8 Une fois le montant du billet remboursé conformément aux dispositions de l'article 4.2.1 et aux conditions des articles 4.2.1.6 et 4.2.1.7, le remboursement est considéré comme officiellement effectué, et le contrat de transport entre Shanghai Airlines et le passager est alors résilié.

#### **4.2.2 Devise**

4.2.2.1 Tout remboursement doit se conformer aux lois et réglementations applicables dans le pays d'achat et le pays de remboursement. Shanghai Airlines privilégie le remboursement dans la devise utilisée pour le paiement initial, mais peut également effectuer le remboursement dans la devise du pays d'achat ou du pays de remboursement.

4.2.2.2 En cas de différence due aux taux de change, les passagers ne peuvent pas réclamer de compensation auprès de Shanghai Airlines.

#### **4.2.3 Remboursement volontaire**

4.2.3.1 Un remboursement volontaire désigne une demande effectuée par le passager pour des raisons personnelles. Lorsque le passager demande un remboursement volontaire, Shanghai Airlines ou son agent de vente traite la demande conformément aux conditions d'utilisation associées au billet

acheté.

4.2.3.2 Si le passager interrompt volontairement son voyage à une escale, les frais de billet, taxes et suppléments carburant pour ce segment de vol ne seront pas remboursés.

#### **4.2.4 Remboursement involontaire**

4.2.4.1 Lorsqu'un remboursement est nécessaire pour l'une des raisons suivantes, Shanghai Airlines ou son agent de vente peut traiter la demande de remboursement involontaire sans frais de remboursement :

(1) Retard, annulation ou départ anticipé du vol, changement d'itinéraire, réduction de la classe de réservation ou incapacité du transporteur à assurer le vol initialement prévu ;

(2) Le vol du passager n'arrive pas à la destination de transit dans le temps indiqué sur le billet, ce qui réduit le temps minimum de connexion requis à l'aéroport et entraîne la perte du vol en correspondance suivant.

4.2.4.2 Si le billet n'a pas été utilisé, la totalité du tarif, des taxes et des suppléments carburant est remboursée, mais les frais de modification déjà facturés, ainsi que les taxes dont le remboursement n'est pas autorisé par la réglementation nationale, ne sont pas remboursables ;

4.2.4.3 Si le billet a été partiellement utilisé, le tarif correspondant aux segments non utilisés, les taxes remboursables et les suppléments carburant sont remboursés, sans dépasser le montant initialement payé pour le billet.

Les frais de modification déjà facturés, ainsi que les taxes dont le remboursement n'est pas autorisé par la réglementation nationale, **ne sont pas remboursables**.

#### **4.2.5 Remboursement pour raison médicale**

Si le passager ou son accompagnant est blessé, malade ou souffre d'un problème de santé empêchant le voyage sur le vol ou à la date indiquée sur le billet, il peut demander un remboursement volontaire conformément à l'article 4.2.3 des présentes conditions en présentant des justificatifs reconnus par Shanghai Airlines, dans la période de validité du billet, sans frais de remboursement.

### **Article 5 : Embarquement**

#### **5.1 Enregistrement et embarquement**

##### **5.1.1 Procédures d'enregistrement**

5.1.1.1 Les passagers doivent effectuer l'enregistrement avec un document de voyage valide avant la fermeture des comptoirs d'enregistrement du vol. Ils doivent présenter leur billet pour vérification, enregistrer leurs bagages, et obtenir un justificatif d'embarquement papier ou électronique. Le document d'identité présenté doit être le même que celui utilisé pour l'achat du billet. Si nécessaire, Shanghai Airlines peut conserver une copie du

document de voyage valide du passager.

5.1.1.2 Les horaires limites pour l'enregistrement varient selon les aéroports. Les passagers doivent se renseigner par eux-mêmes et respecter les horaires limites d'enregistrement de chaque aéroport pour éviter tout risque de non-présentation.

#### 5.1.1.3 Non-présentation

(1) Si un passager n'embarque pas sur son vol pour des raisons personnelles et demande un changement pour un vol ultérieur ou un remboursement, Shanghai Airlines peut traiter la demande comme une modification volontaire ou un remboursement volontaire conformément aux articles 4.1.2 ou 4.2.3 des présentes conditions ;

(2) Si un passager n'embarque pas sur son vol en raison de Shanghai Airlines et demande un changement pour un vol ultérieur, la compagnie organisera gratuitement le transfert, sous réserve de la disponibilité des sièges sur le vol ultérieur. Si le passager refuse l'arrangement proposé et demande un remboursement, la demande sera traitée conformément aux dispositions relatives au remboursement involontaire prévues à l'article 4.2.4.

### **5.1.2 Contrôle de sécurité**

Avant l'embarquement, les passagers et leurs bagages doivent passer un contrôle de sécurité. À défaut, Shanghai Airlines se réserve le droit de refuser le transport du passager ou de ses bagages.

Les méthodes employées peuvent inclure, sans s'y limiter, des contrôles par équipement, des fouilles manuelles, des interrogatoires oraux, ou tout autre type de contrôle prescrit par les autorités locales ou les organismes de sécurité. Ces contrôles sont effectués à la discrétion des autorités ou des aéroports, que le voyageur soit présent, consentant, informé ou non. Shanghai Airlines **décline toute responsabilité pour tout dommage corporel, perte ou dommage aux biens résultant de ces contrôles, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de la compagnie. Sauf disposition contraire prévue par les lois chinoises ou les conventions internationales.**

### **5.1.3 Entrée et transit**

5.1.3.1 Les passagers doivent eux-mêmes obtenir les documents de voyage valides, visas ou justificatifs requis par les politiques sanitaires et douanières nécessaires pour le lieu de départ, les escales et la destination. Ils doivent également s'informer et respecter toutes les lois, règlements, ordres et conditions de voyage applicables. Les passagers sont responsables des conséquences et pertes liées à leur incapacité à respecter ces règlements ou à fournir les documents requis.

5.1.3.2 Les informations fournies par Shanghai Airlines ou ses agents autorisés en vertu de l'article 5.1.3.1 sont uniquement destinées à aider les passagers. La compagnie décline toute responsabilité en cas d'erreur ou

d'omission dans ces informations. Shanghai Airlines n'assume aucune responsabilité pour les conséquences découlant de l'incapacité des passagers à obtenir ces documents, visas ou à respecter les lois, règlements, ordres ou conditions de voyage applicables.

5.1.3.3 Si Shanghai Airlines est tenue par un gouvernement de ramener un passager refusé à l'entrée ou au transit à son point de départ ou ailleurs, ce passager doit couvrir tous les frais associés. Les frais de transport jusqu'au lieu de refus d'entrée ou de rapatriement déjà perçus ne sont pas remboursables par Shanghai Airlines.

5.1.3.4 Si un passager omet de respecter les lois, règlements, ordres, exigences ou conditions de voyage d'un pays ou ne présente pas les documents requis, entraînant une amende ou des frais imposés à Shanghai Airlines, la compagnie se réserve le droit de demander au passager de rembourser les sommes payées ou déposées, ainsi que tous les frais encourus.

## **5.1.4 Embarquement**

### **5.1.4.1 Dispositions générales**

Les heures de fermeture des portes d'embarquement varient selon les vols. Les passagers doivent se renseigner et respecter les horaires de fermeture des portes d'embarquement pour éviter de manquer leur vol.

### **5.1.4.2 Vol manqué**

(1) Si un passager manque son vol pour des raisons personnelles et demande

un changement pour un vol ultérieur ou un remboursement, Shanghai Airlines peut traiter la demande comme une modification volontaire ou un remboursement volontaire conformément aux articles 4.1.2 ou 4.2.3 des présentes conditions ;

(2) Si un passager manque son vol en raison de Shanghai Airlines, la compagnie fera de son mieux pour réorganiser le voyage du passager sur un vol ultérieur ou traitera la demande conformément aux dispositions relatives au remboursement involontaire prévues à l'article 4.2.4.

#### 5.1.4.3 Erreur d'embarquement

(1) En cas d'erreur d'embarquement imputable au passager, aucun remboursement ou compensation ne sera accordé. Shanghai Airlines peut organiser pour le passager un transfert sur le prochain vol de la compagnie disposant de sièges disponibles pour atteindre la destination indiquée sur son billet.

(2) Si l'erreur d'embarquement est imputable à Shanghai Airlines, la compagnie organisera un transfert sur le prochain vol disponible pour atteindre la destination indiquée sur le billet du passager. Si le passager refuse l'arrangement proposé et demande un remboursement, la demande sera traitée conformément aux dispositions relatives au remboursement involontaire prévues à l'article 4.2.4.

#### 5.1.4.4 Correspondances manquées

Dans le cadre d'un transport avec correspondances, si le passager manque

son vol en correspondance réservé en raison de Shanghai Airlines, et que celle-ci est le transporteur effectif du vol précédent, elle prendra des dispositions appropriées pour le passager au point de correspondance.

## **5.2 Attribution des sièges**

5.2.1 En plus d'attribuer les sièges en fonction des vols et de la classe de voyage réservés par les passagers, Shanghai Airlines doit, dans la mesure du possible, répondre à la demande des passagers pour les sièges de la même classe de voyage, sans pour autant garantir l'attribution des places spécifiées par les passagers.

5.2.2 Pour garantir la sécurité des vols, Shanghai Airlines se réserve le droit d'attribuer des sièges situés près des sorties de secours ou dans d'autres zones nécessaires.

5.2.3 Pour des raisons opérationnelles, de sécurité ou de sûreté, Shanghai Airlines se réserve le droit d'attribuer ou de réattribuer des sièges, même après l'embarquement ou l'installation du passager.

## **5.3 Interruption du voyage**

**Une fois les portes de l'avion fermées, les passagers ne sont pas autorisés à interrompre leur voyage, sauf en cas de force majeure, de maladie grave ou de menace pour leur vie. Tout passager perturbant l'ordre à bord devra assumer les conséquences légales de ses actes.**

## **5.4 Comportement pendant le vol**

### **5.4.1 Actes d'intervention illicite et actes de perturbation**

**5.4.1.1 Un acte d'intervention illicite est un acte ou une tentative d'acte qui compromet la sécurité de l'aviation civile. Il s'agit notamment des actes suivants : détournement illicite d'un aéronef ; destruction d'un aéronef en service ; prise d'otages à bord d'un aéronef ou dans un aéroport ; entrée par effraction dans un aéronef, un aéroport ou un lieu abritant des installations aéronautiques ; introduction, dans un aéronef ou un aéroport, d'une arme ou d'un dispositif ou matériel dangereux destiné à être utilisé pour commettre un délit ; utilisation d'un aéronef en service pour causer un décès, une blessure corporelle grave ou un dommage grave à un bien ou à l'environnement ; diffusion d'informations fausses mettant en danger les passagers, les équipages, le personnel au sol ou le public, en vol ou au sol, dans les locaux d'un aéronef, d'un aéroport ou d'une installation d'aviation civile.**

**5.4.1.2 Un acte de perturbation est un comportement dans un aéroport civil ou à bord d'un aéronef qui n'est pas conforme à la réglementation ou qui ne suit pas les instructions du personnel de l'aéroport ou de l'équipage, perturbant ainsi le bon ordre dans l'aéroport ou à bord de l'aéronef. Les actes de perturbation à bord incluent, sans s'y limiter :**

**(1) Occuper de force des sièges ou des compartiments à bagages ;**

- (2) Participer à des combats physiques ou provoquer des troubles ;**
- (3) Commettre des actes d'attentat à la pudeur ou de harcèlement sexuel envers le personnel ou les passagers dans la cabine ;**
- (4) Diffuser des contenus obscènes ou d'autres matériels imprimés illégalement ;**
- (5) Fumer (y compris les cigarettes électroniques) ou utiliser du feu ;**
- (6) Utiliser des téléphones portables ou d'autres appareils électroniques interdits de manière non conforme ;**
- (7) Voler, endommager intentionnellement, déplacer sans autorisation des équipements de sécurité ou des équipements de l'aéronef, ou ouvrir de force les portes d'urgence ;**
- (8) Voler des biens privés ou publics à bord ;**
- (9) Empêcher les membres d'équipage d'exercer leurs fonctions ou inciter d'autres passagers à le faire ;**
- (10) Tout autre comportement perturbant l'ordre dans la cabine.**

**5.4.1.3 En cas d'acte mentionné aux articles 5.4.1.1 ou 5.4.1.2, Shanghai Airlines prendra les mesures nécessaires pour empêcher ou neutraliser la personne concernée afin qu'elle cesse ses actes. Si l'acte est grave ou menace la sécurité du vol, l'individu sera remis aux autorités compétentes pour être traité conformément à la loi.**

**Si un passager se voit refuser le transport en raison des actes mentionnés dans les articles 5.4.1.1 et 5.4.1.2, les frais de billet, taxes et suppléments**

**carburant pour ce vol ne seront pas remboursés. Les segments non utilisés restants seront traités conformément aux articles 4.2.3 pour un remboursement volontaire ou 4.1.2 pour une modification volontaire. Shanghai Airlines se réserve le droit de poursuivre en justice le passager concerné.**

**5.4.1.4 En cas d'acte mentionné dans les articles 5.4.1.1 ou 5.4.1.2, Shanghai Airlines se réserve le droit de limiter l'accès futur du passager à ses vols. Pour les passagers interdits de vol, Shanghai Airlines refusera l'achat de billets. Si un billet a été acheté, il sera remboursé conformément à l'article 4.2.4 relatif au remboursement involontaire.**

## **5.4.2 Utilisation et restrictions des appareils électroniques portables**

5.4.2.1 Les appareils électroniques portables interdits d'utilisation pendant le vol incluent, sans s'y limiter : appareils électroniques portables incapables de désactiver leur fonction de communication mobile, téléphones satellites, talkies-walkies, jouets télécommandés et autres dispositifs télécommandés à distance, ainsi que les appareils électroniques portables avec une puissance de transmission sans fil supérieure ou égale à 100 mW ;

5.4.2.2 Les appareils électroniques portables interdits pendant les phases critiques du vol (roulage, décollage, montée et descente) mais autorisés hors de ces phases incluent, sans s'y limiter : appareils respiratoires à pression positive continue (CPAP), concentrateurs d'oxygène portables non certifiés

(POC) et ordinateurs portables.

5.4.2.3 Les appareils électroniques portables autorisés pendant toute la durée du vol incluent, sans s'y limiter :

(1) Magnétophones portables, appareils auditifs, stimulateurs cardiaques, rasoirs électriques ;

(2) Concentrateurs d'oxygène portables certifiés (sur demande préalable et avec l'autorisation de Shanghai Airlines) ;

(3) Téléphones mobiles, liseuses électroniques, tablettes (en mode avion avec la fonction de communication mobile désactivée) ;

5.4.2.4 Il est interdit d'utiliser des batteries externes pour recharger des appareils ou pour les recharger elles-mêmes à bord. Les batteries externes doivent rester éteintes pendant toute la durée du vol.

### **5.4.3 Interdiction de fumer en vol**

Il est interdit de fumer (y compris les cigarettes traditionnelles, les cigarettes électroniques, les dispositifs de vapeur synthétiques ou tout autre type de tabagisme) sur tous les vols de Shanghai Airlines et dans toutes les zones de l'aéronef.

### **5.4.4 Restrictions sur les boissons alcoolisées**

Les passagers ne sont pas autorisés à consommer des boissons alcoolisées en cabine autres que celles servies sur les vols de Shanghai Airlines.

#### **5.4.5 Ceinture de sécurité**

Les passagers doivent attacher leur ceinture de sécurité conformément aux consignes et aux instructions des membres d'équipage pendant toute la durée du vol.

#### **5.4.6 Restrictions concernant les prises de vue**

Afin de préserver l'ordre en cabine, de garantir la sécurité des vols et de protéger le droit à l'image d'autrui, les passagers ne sont pas autorisés à photographier ou filmer d'autres personnes (passagers, membres d'équipage, etc.) sans leur consentement préalable. Si un passager adopte un comportement constitutif d'interférence illégale ou de perturbation conformément à l'article 5.4.1.3, les mesures correspondantes seront appliquées.

### **Article 6 : Refus et restrictions de transport**

#### **6.1 Refus de transport**

**6.1.1 Pour garantir la sécurité du vol, Shanghai Airlines, à sa discrétion raisonnable, a le droit de refuser le transport des passagers suivants, dans les situations ou circonstances similaires énumérées ci-dessous, afin d'assurer un transport aérien sûr et ordonné :**

**6.1.1.1 Violation des lois, règlements, ordres ou autres dispositions applicables dans le pays ou la région de départ, de transit, de destination ou de survol ;**

**6.1.1.2 Comportement, âge, état mental ou physique du passager, y compris sous l'influence de l'alcool ou de drogues, rendant le voyage inapproprié ou pouvant constituer une menace ou un danger pour lui-même, les autres personnes ou les biens ;**

**6.1.1.3 Maladie contagieuse suspectée ou avérée présentant une menace directe pour la santé d'autres passagers ou membres d'équipage, ou présence d'une odeur désagréable ou de troubles particuliers susceptibles de perturber les autres passagers ;**

**6.1.1.4 Incapacité ou refus de se conformer aux règlements ou consignes de sécurité, sûreté et santé publique de Shanghai Airlines ;**

**6.1.1.5 Refus de se soumettre aux contrôles de sécurité ;**

**6.1.1.6 Non-respect des interdictions de fumer ou des règles relatives à l'utilisation des appareils électroniques à bord ;**

**6.1.1.7 Incapacité ou refus d'obéir aux instructions des membres d'équipage ;**

**6.1.1.8 Non-paiement du billet, des taxes ou des frais applicables ;**

**6.1.1.9 Absence de présentation de documents d'identité valides ou de documents de voyage, ou risque de rapatriement pendant un transit en raison d'une absence de réservation pour le vol suivant ;**

**6.1.1.10 Transport de bagages pouvant constituer un danger ou affecter la sécurité ou la santé des membres d'équipage ou des passagers ;**

**6.1.1.11 Absence de présentation d'un billet valide ;**

**6.1.1.12 Passagers interdits de vol en vertu de l'article 5.4.1.4 ;**

**6.1.1.13 Autres situations prévues par la loi ou les présentes conditions générales.**

**6.1.2 Shanghai Airlines a le droit de refuser le transport des passagers atteints de certaines maladies, sauf si le passager présente un certificat médical attestant que le voyage est sûr et que des dispositions spéciales ont été approuvées par la compagnie pour préserver la vie du passager :**

**6.1.2.1 Patients atteints de maladies cardiaques graves ou en état critique, comme une insuffisance cardiaque sévère, ou présentant les symptômes d'une cyanose ou d'un infarctus du myocarde (ayant eu un infarctus du myocarde dans les 6 semaines précédant le voyage) ;**

**6.1.2.2 Patients atteints d'une otite moyenne sévère accompagnée d'une occlusion de la trompe d'Eustache ;**

**6.1.2.3 Patients ayant récemment souffert de pneumothorax spontané ou ayant subi une intervention pour traiter un pneumothorax ou un trouble neurologique ;**

**6.1.2.4 Patients atteints d'une tumeur médiastinale volumineuse, d'une hernie importante ou d'une obstruction intestinale ;**

**6.1.2.5 Patients présentant une pression intracrânienne élevée suite à une blessure à la tête ou une fracture du crâne ;**

**6.1.2.6 Patients ayant récemment subi une fracture de la mâchoire fixée par des fils métalliques ;**

**6.1.2.7 Patients ayant eu une poliomyélite au cours des 30 derniers jours ou ayant eu une poliomyélite médullaire ;**

**6.1.2.8 Patients présentant des symptômes graves d'hémoptysie, de vomissements de sang, de vomissements sévères ou de gémissements ;**

**6.1.2.9 Patients ayant récemment subi des traumatismes graves ou une chirurgie majeure, avec des plaies non cicatrisées ;**

**6.1.2.10 Passagers malades dont l'état s'aggrave soudainement ou se détériore pendant l'enregistrement ou l'embarquement ;**

**6.1.2.11 Autres patients atteints de maladies incompatibles avec le voyage en avion, ou passagers nécessitant une assistance spécifique en raison de leur état de santé les empêchant d'être autonomes pendant le voyage.**

## **6.2 Restrictions de transport**

### **6.2.1 Bébés et enfants**

**6.2.1.1 Les nouveau-nés de moins de 14 jours et les prématurés de moins de 90 jours ne sont pas autorisés à voyager.**

**6.2.1.2 Les bébés âgés d'au moins 14 jours et les enfants de moins de 5 ans**

résolus doivent être accompagnés tout au long du voyage par un adulte ayant une pleine capacité civile et voyageant dans la même classe de réservation. Chaque passager adulte peut accompagner un maximum de 2 bébés ou 3 enfants de moins de 5 ans résolus (incluant éventuellement un bébé).

Lorsqu'un adulte voyage avec 2 bébés, l'un des bébés doit être tenu sur les genoux de l'adulte avec une ceinture de sécurité pour bébé. L'autre bébé doit occuper un siège séparé. Le bébé occupant un siège séparé doit être placé dans un dispositif de retenue pour enfants (bébés) approuvé par les autorités aéronautiques, fourni par le passager.

6.2.1.3 Les enfants âgés de 5 à moins de 12 ans résolus voyageant seuls doivent demander un service d'accompagnement auprès de Shanghai Airlines et obtenir son accord avant d'acheter un billet. Si un enfant voyage avec un adulte dans une cabine physique différente, il sera considéré comme étant un enfant non accompagné et devra demander le service approprié.

6.2.1.4 Les passagers de moins de 18 ans résolus ne peuvent pas voyager seuls avec des bébés ou des enfants.

## **6.2.2 Passagères enceintes**

6.2.2.1 Les changements de pression dans la cabine et les turbulences imprévisibles peuvent affecter les femmes enceintes. Il est recommandé de consulter un médecin avant de voyager pour s'assurer que le voyage est approprié.

6.2.2.2 Les passagères enceintes doivent fournir un livret de soins de santé pour femmes enceintes (grande carte), un certificat de cas continus pendant la grossesse, un certificat de semaine de grossesse avec la signature et le cachet (tampon) d'un médecin, une fiche d'échographie, ou un rapport d'examen électronique provenant d'un hôpital. Ces documents doivent être validés par Shanghai Airlines avant d'embarquer.

6.2.2.3 Lors de l'achat d'un billet pour une passagère enceinte ayant atteint 32 semaines mais moins de 36 semaines de gestation pendant la période de voyage, la passagère doit accepter de fournir un certificat de diagnostic pour l'autorisation de voyager tamponné par un hôpital et signé par un médecin de l'hôpital dans les 72 heures précédant le voyage de la passagère.

**6.2.2.4 Les passagères enceintes de 36 semaines ou plus, celles dont la date prévue d'accouchement est dans moins de 4 semaines, celles portant des grossesses multiples ou susceptibles de complications, et celles présentant des signes de fausse couche imminente ou ayant accouché il y a moins de 7 jours, peuvent se voir refuser le transport par Shanghai Airlines.**

### **6.2.3 Passagers malades**

6.2.3.1 Le transport aérien peut avoir les effets suivants sur la santé et la vie des passagers malades :

(1) Une basse pression en cabine peut provoquer une dilatation des organes,

entraînant une suffocation due à une compression, une obstruction ou une altération fonctionnelle des organes ;

(2) Un manque d'oxygène en cabine peut entraîner des spasmes vasculaires, des embolies, des infarctus ischémiques, des œdèmes ou des hémorragies ;

(3) Les changements environnementaux en cabine et les turbulences imprévisibles peuvent provoquer des complications postopératoires ou des hémorragies d'organes ;

(4) Les passagers souffrant de claustrophobie peuvent éprouver de l'anxiété et de la peur dans l'environnement confiné de la cabine.

Il est recommandé aux passagers malades, en particulier ceux ayant subi une intervention chirurgicale récente, de consulter un médecin avant de voyager pour confirmer leur aptitude à prendre l'avion.

**6.2.3.2 À l'exception des cas mentionnés dans les présentes conditions où Shanghai Airlines se réserve le droit de refuser le transport, les autres passagers malades doivent remplir le « Formulaire de demande pour passagers spéciaux » lors de l'achat de leur billet, fournir les documents requis par Shanghai Airlines, déclarer avec exactitude leur état de santé, accepter de présenter un certificat médical établi dans les 48 heures précédant le voyage et signer le « Document de confirmation de notification des risques de China Eastern Airlines Co., Ltd. ». Shanghai Airlines évaluera si le passager est apte à voyager et décidera des dispositions à prendre pour son transport.**

**6.2.3.3 Les passagers ayant subi une intervention esthétique mineure avec une bonne récupération adaptée au voyage aérien (par exemple, une opération des paupières), une petite intervention chirurgicale pour blessure externe (telle qu'un drainage de kyste ou des sutures superficielles sur les membres), ou une fracture simple d'un membre bien rétablie et adaptée au voyage aérien, doivent signer le « Document de confirmation de notification des risques de China Eastern Airlines Co., Ltd. » s'ils n'ont pas fait de demande préalable ou ne peuvent pas fournir un certificat médical, afin de pouvoir embarquer.**

#### **6.2.4 Passagers nécessitant une civière**

**6.2.4.1 À l'exception des cas mentionnés dans les présentes conditions où Shanghai Airlines se réserve le droit de refuser le transport, Shanghai Airlines peut accepter les demandes d'achat de billet et d'embarquement pour des vols directs de passagers nécessitant une civière, à condition que les aéroports de départ et de destination disposent des capacités nécessaires pour assurer leur prise en charge. Les passagers doivent remplir le « Formulaire de demande pour passagers spéciaux » lors de l'achat de leur billet, fournir les documents requis par Shanghai Airlines, déclarer avec exactitude leur état de santé, accepter de présenter un certificat médical établi dans les 48 heures précédant le voyage et signer le « Document de confirmation de notification des risques de China**

**Eastern Airlines Co., Ltd. ». Shanghai Airlines évaluera si le passager est apte à voyager et décidera des dispositions à prendre pour son transport.**

6.2.4.2 Les passagers transportés sur civière sur les vols intérieurs sans escale doivent faire une demande de transport sur civière 48 heures à l'avance ; sur les vols internationaux ou régionaux sans escale, ils doivent faire une demande 72 heures à l'avance.

6.2.4.3 Les passagers transportés sur civière doivent être accompagnés d'au moins un personnel médical ou d'un adulte accompagnateur. Le personnel médical doit fournir une preuve d'identité et une attestation professionnelle.

**6.2.5** Le certificat médical mentionné dans les articles 6.2.3 à 6.2.4 doit être émis par un hôpital de niveau 2 ou supérieur (y compris les cliniques, centres médicaux ou hôpitaux à l'étranger), indiquant l'état de santé et le diagnostic du passager. Les certificats émis par des hôpitaux chinois doivent être signés et tamponnés par un médecin et l'établissement. Les certificats émis par des établissements étrangers ne nécessitent que la signature du médecin.

**6.2.6** Les passagers mentionnés dans les articles 6.2.1 à 6.2.4, même s'ils possèdent déjà un billet, ne seront transportés qu'après avoir rempli les conditions fixées par Shanghai Airlines et les transporteurs concernés, obtenu leur accord préalable et, si nécessaire, mis en place des arrangements spécifiques. Au moment du voyage (y compris lors de

**l'enregistrement), Shanghai Airlines se réserve le droit d'évaluer l'état de santé du passager et les conditions opérationnelles du vol pour décider si le transport est autorisé.**

### 6.3 Traitement des billets après un refus de transport

6.3.1 Les passagers faisant l'objet d'un refus de transport en vertu des articles 6.1.2 ou 6.2.3, si les conditions sont remplies, verront leur demande traitée comme une modification involontaire (article 4.1.3) ou un remboursement involontaire (article 4.2.4).

6.3.2 Sauf disposition contraire dans les présentes conditions, les autres passagers refusés au transport verront leur demande traitée comme une modification volontaire (article 4.1.2) ou un remboursement volontaire (article 4.2.3).

### **6.4 Risques et responsabilités liés au voyage**

Les passagers doivent être conscients des risques d'affections médicales soudaines pendant le vol et assumer la responsabilité associée. Si un passager, en ayant connaissance de son inaptitude à voyager ou de la nécessité de fournir des documents prouvant son aptitude à voyager, dissimule cette information, trompe ou induit en erreur pour acheter un billet et voyager, Shanghai Airlines décline toute responsabilité pour les conséquences physiques du voyage et se réserve le droit de poursuivre le passager en justice.

## **Article 7 : Transport des bagages**

### **7.1 Articles ne devant pas être transportés comme bagages**

**Les passagers ne sont pas autorisés à placer dans leurs bagages ou à transporter en cabine les articles énumérés dans ce paragraphe. En cas de non-respect, Shanghai Airlines se réserve le droit de refuser de fournir des services de transport pour ces articles.**

7.1.1 Articles dangereux. Sauf s'ils sont conformes au « Règlement sur le transport des articles dangereux dans l'aviation civile » et à l'autorisation de **Shanghai Airlines** pour le transport en tant que bagage en soute ou en cabine, les passagers ne sont pas autorisés à transporter des articles dangereux, notamment : des explosifs, tels que feux d'artifice, pétards, munitions, sacs, mallettes ou boîtes équipés de batteries au lithium ou de substances pyrotechniques ; des gaz, y compris les gaz inflammables, non inflammables et non toxiques, ou toxiques, tels que les gaz liquéfiés, le gaz lacrymogène, les sprays au poivre ; des liquides inflammables, tels que l'alcool, la peinture ; des solides inflammables, des substances auto-inflammables ou des substances libérant des gaz inflammables au contact de l'eau, tels que les allumettes, le magnésium, le phosphore blanc ou jaune ; des substances oxydantes et des peroxydes organiques, tels que le chlorure de chaux, le peroxyde d'hydrogène, l'acide peracétique ; des substances toxiques et

infectieuses, telles que la laque brute, les pesticides toxiques, l'héroïne, les échantillons de virus ; des substances radioactives, telles que les isotopes radioactifs ou les réactifs chimiques radioactifs ; des substances corrosives, telles que les acides, les bases, les batteries humides, le mercure ; d'autres articles dangereux divers, y compris les substances nuisibles pour l'environnement, les articles menaçants ou irritants, les objets susceptibles de contaminer l'avion, ainsi que les batteries au lithium défectueuses rappelées par le fabricant pour des raisons de sécurité.

7.1.2 Articles réglementés par l'État, tels que les couteaux réglementés, les équipements militaires ou de police, ainsi que d'autres équipements réglementés par l'État (y compris les matraques, les couteaux militaires ou de police, les baïonnettes, les tasers, les dispositifs de défense, les arbalètes, les dagues, les couteaux triangulaires, les grattoirs triangulaires utilisés en mécanique, les couteaux à verrouillage automatique et les couteaux à lame unique ou double ressemblant à une dague, mais dont la longueur dépasse celle d'une dague, ainsi que d'autres couteaux similaires) ; armes à feu, munitions, y compris des répliques d'armes, des briquets en forme de pistolet, ainsi que toute arme offensive, munitions, équipements militaires ou de police (comme les matraques électriques, les tasers, etc.), et leurs imitations.

7.1.3 Articles que Shanghai Airlines juge inappropriés au transport en raison de leur poids, taille, forme ou nature.

7.1.4 Animaux vivants, sauf les petits animaux et les chiens d'assistance

conformes aux règlements de transport de Shanghai Airlines.

7.1.5 Briquets et allumettes.

7.1.6 Articles demandés par une personne inconnue à transporter en leur nom.

7.1.7 Équipements contenant des matières dangereuses interdits comme bagages, tels que les gyropodes électriques (hoverboards) à batterie au lithium, les aliments en emballage auto-chauffant, ainsi que d'autres objets interdits en tant que bagages.

7.1.8 Articles interdits par les lois, règlements ou ordres des pays de départ, de destination, de transit ou de survol.

## **7.2 Bagages soumis à des restrictions de transport**

### **7.2.1 Articles uniquement autorisés comme bagages en cabine**

**7.2.1.1 Articles de grande valeur, articles fragiles ou susceptibles d'être endommagés, articles périssables, vidéos, imprimés ou manuscrits rares, documents importants, titres de voyage nécessitant une surveillance particulière, ainsi que les médicaments nécessaires pendant le voyage ;**

7.2.1.2 Batteries utilisées dans les équipements électroniques, dispositifs médicaux électroniques, fauteuils roulants électriques ou autres aides à la mobilité, y compris les batteries au lithium et les piles à combustible ;

7.2.1.3 Batteries portables au lithium (chargeur portable) ;

7.2.1.4 Cigarettes électroniques contenant des batteries (y compris les cigares électroniques, les pipes électroniques et les vaporisateurs personnels) ;

7.2.1.5 Baromètres ou thermomètres au mercure utilisés par des organismes officiels ou des entreprises.

7.2.1.6 Autres articles définis par l'administration de l'aviation civile.

## **7.2.2 Articles uniquement autorisés comme bagages en soute**

7.2.2.1 Articles tranchants ou contondants, à l'exception des articles réglementés, et autres articles susceptibles de causer des blessures ou de menacer la sécurité aérienne et l'ordre de transport. Cela inclut, mais sans s'y limiter : couteaux de cuisine, couteaux à fruits, couteaux de table, couteaux artisanaux, bistouris, ciseaux, limes en métal, haches, bâtons courts, marteaux, foreuses (y compris les forets), burins, poinçons, scies, boulonneuses, pistolets à clous, tournevis, barres à mine, pinces, chalumeaux, clés, haches, haches courtes, pieds à coulisse, piolets, pics à glace, fléchettes, frondes, arcs, flèches et alarmes de défense.

Ces articles doivent être emballés de manière à garantir leur sécurité et à rendre leur contenu difficile à identifier.

7.2.2.2 Bagages transportés sous décharge de responsabilité, bagages à déclaration de valeur, bagages volumineux ;

7.2.2.3 Petits animaux (uniquement les chats et chiens domestiques) transportés dans des conteneurs conformes aux exigences de **Shanghai Airlines** ;

7.2.2.4 Fruits dégageant une forte odeur ou une odeur particulière, à

condition qu'ils soient correctement emballés et sans émanations d'odeurs ;

7.2.2.5 Armes à feu et munitions destinées aux sports (avec autorisation écrite délivrée par les autorités de sécurité publique) ;

7.2.2.6 Équipements sportifs, tels que vélos, équipements de golf, skis ou équipements de ski nautique, équipements de bowling, équipements de pêche, planches de surf ou planches à voile, crosses de hockey, équipements de plongée, équipements d'équitation, luges, kayaks, parapentes, perches, etc. ;

7.2.2.7 Autres articles définis par l'administration de l'aviation civile.

### **7.2.3 Bagages spéciaux**

#### **7.2.3.1 Petits animaux**

(1) Shanghai Airlines accepte uniquement les chats et chiens domestiques. Les chats et chiens présentant des caractéristiques dangereuses, ayant des problèmes respiratoires, appartenant à des races à nez court ou inaptes au transport aérien ne seront pas acceptés.

(2) Les passagers souhaitant transporter un petit animal doivent soumettre une demande préalable à Shanghai Airlines et fournir un certificat de quarantaine pour l'animal. En cas de transport international, tous les documents requis pour l'entrée, le transit ou la sortie de l'animal doivent également être fournis et approuvés par la compagnie avant le transport.

(3) Le conteneur utilisé pour transporter l'animal doit répondre aux exigences de Shanghai Airlines, faute de quoi le transport sera refusé. Le poids total de

l'animal, de son conteneur et de sa nourriture n'est pas inclus dans la franchise de bagages et sera transporté comme bagage excédentaire moyennant des frais.

(4) Shanghai Airlines se réserve le droit de limiter le nombre de petits animaux à transporter dans chaque avion et de déterminer la méthode de transport des petits animaux en fonction des besoins de sécurité et d'hygiène.

(5) Shanghai Airlines décline toute responsabilité en cas de blessure, maladie, fuite ou décès d'un petit animal dans des conditions normales de transport, sauf disposition contraire prévue par les lois chinoises ou les conventions internationales.

**(6) Shanghai Airlines décline toute responsabilité en cas de retard dans l'acheminement de l'animal en raison d'un refus d'entrée ou de transit par un pays concerné pendant le transport, sauf disposition contraire prévue par les lois chinoises ou les conventions internationales.**

**(7) Le passager est responsable de tout dommage corporel, perte matérielle ou frais causé par l'animal pendant le transport. Shanghai Airlines se réserve le droit de demander réparation au passager.**

#### **7.2.3.2 Chiens d'assistance**

(1) Un chien d'assistance est un chien spécialement entraîné pour aider une personne handicapée dans sa vie quotidienne ou professionnelle, y compris les chiens guides d'aveugle et les chiens pour malentendants.

(2) Les passagers handicapés souhaitant transporter un chien d'assistance en cabine doivent soumettre une demande préalable à Shanghai Airlines et fournir un certificat de quarantaine pour l'animal. En cas de transport international, ils doivent également fournir tous les documents ou certificats requis pour l'entrée, le transit ou la sortie de l'animal. Les passagers transportant un chien d'assistance en cabine doivent se conformer aux ajustements et aux dispositions de sièges décidés par Shanghai Airlines.

(3) Si Shanghai Airlines estime qu'un chien d'assistance en cabine peut constituer une menace directe pour la santé ou la sécurité des autres, des mesures visant à atténuer ce risque (par exemple, mettre une muselière et une laisse à un chien qui aboie) doivent être envisagées. Si la menace ne peut pas être éliminée, la compagnie peut refuser son transport en cabine.

(4) Les chiens d'assistance approuvés par Shanghai Airlines, ainsi que leurs caisses de transport et leur nourriture, peuvent être transportés gratuitement et ne sont pas inclus dans la franchise de bagages.

(5) Les chiens de soutien émotionnel (y compris les chiens de réconfort psychologique) ne sont pas considérés comme des chiens d'assistance. Shanghai Airlines ne les accepte pas comme chiens d'assistance, mais leur transport peut être organisé conformément aux normes applicables au transport des petits animaux.

(6) Les chiens d'assistance transportés en soute sont soumis aux mêmes règles que celles régissant le transport des petits animaux.

### **7.2.3.3 Bagages occupant un siège**

Si un passager transporte des objets inadaptés au transport en soute, comme des instruments de musique fragiles ou précieux, il doit en informer Shanghai Airlines lors de la réservation et de l'enregistrement, et obtenir l'autorisation de la compagnie pour les transporter comme bagages occupant un siège. Chaque bagage occupant un siège ne doit pas dépasser  $40 \times 60 \times 100$  cm (les instruments de musique ne doivent pas dépasser  $40 \times 60 \times 140$  cm) et ne doit pas peser plus de 75 kg.

Chaque bagage occupant un siège doit être emballé par le passager dans une boîte correctement scellée et l'emballage extérieur doit être fixé par des poignées. Chaque passager ne peut transporter qu'un maximum d'un bagage occupant un siège, moyennant un supplément de prix, qui doit être sous la surveillance du passager durant tout le voyage. Il n'y a pas de franchise pour les bagages occupant un siège.

### **7.2.3.4 Instruments de musique**

Les instruments de musique peuvent être transportés de trois façons :

(1) Comme bagages en cabine :

Les instruments peuvent être transportés en cabine en tant que bagages non enregistrés, à condition que leurs dimensions et leur poids respectent les exigences applicables. Les passagers sont responsables de la surveillance de

ces instruments pendant tout le voyage en cabine. Les instruments doivent être placés dans des boîtiers résistants aux chocs et à la pression, permettant leur positionnement vertical si nécessaire. Pour les instruments dépassant ces limites mais nécessitant tout de même un transport en cabine, ils doivent être transportés conformément aux règles applicables aux bagages occupant un siège.

(2) Comme bagages occupant un siège :

Les instruments transportés en tant que bagages occupant un siège doivent respecter les règles et tarifs applicables à ce type de transport.

(3) Comme bagage en soute :

Les instruments de musique qui ne peuvent pas être transportés en cabine peuvent être enregistrés comme bagages. Ils doivent être emballés de préférence dans leur emballage d'origine ou dans un emballage professionnel. Ils doivent être placés dans un conteneur rigide ou résistant aux chocs et à la pression, avec un rembourrage interne approprié pour éviter les secousses et les dommages pendant le transport. Shanghai Airlines assume la responsabilité du transport selon les limites de responsabilité des bagages en soute ordinaires. Les passagers doivent signer une décharge de responsabilité. Shanghai Airlines se réserve le droit d'évaluer les conditions du vol du jour et de décider si le transport est possible.

### **7.2.3.5 Fauteuils roulants**

Les fauteuils roulants ne sont pas inclus dans la franchise de bagages et peuvent être transportés gratuitement en supplément.

#### **(1) Fauteuils roulants autorisés en cabine**

Un seul fauteuil roulant est autorisé par vol, uniquement pour un fauteuil roulant pliable pour adulte ou un fauteuil roulant manuel démontable. Ses dimensions, sans retirer les roues ou les composants, ne doivent pas dépasser 33 × 91 × 106 cm (13 × 36 × 42 pouces).

#### **(2) Enregistrement gratuit à la porte d'embarquement ou au comptoir d'enregistrement**

Les fauteuils roulants portatifs des passagers peuvent être enregistrés gratuitement à la porte d'embarquement ou au comptoir d'enregistrement.

#### **(3) Fauteuils roulants électriques/aides à la mobilité**

Les passagers ayant des limitations de mobilité en raison d'un handicap ou de leur état de santé peuvent demander l'enregistrement d'un fauteuil roulant électrique ou d'une aide à la mobilité, sous réserve de l'accord de Shanghai Airlines. Les fauteuils roulants électriques/aides à la mobilité doivent respecter les réglementations relatives au transport des marchandises dangereuses et les lois applicables concernant la quantité de fauteuils roulants ou d'aides à la mobilité électriques autorisés au transport gratuit.

Les fauteuils roulants/aides à la mobilité alimentés par des batteries étanches ou non étanches doivent répondre aux exigences du « Réglementation sur les

marchandises dangereuses » de l'Association internationale du transport aérien (IATA). Les batteries au lithium doivent répondre aux exigences de la section 38.3 de la partie III du « Manuel des tests et des critères » des Nations unies.

Si le fauteuil roulant/aide à la mobilité est conçu pour permettre à l'utilisateur de retirer la batterie, le fauteuil roulant sera considéré comme un fauteuil roulant ordinaire et pourra être transporté comme bagage enregistré non réglementé ou en cabine, à condition de respecter les réglementations applicables. Chaque batterie retirée ne doit pas dépasser 300 Wh.

Si la batterie ne peut pas être retirée, le fauteuil roulant/aide à la mobilité doit être conçu pour protéger la batterie contre les dommages. La batterie doit être solidement fixée et les circuits doivent être déconnectés conformément au manuel du fabricant.

Chaque passager peut transporter une batterie de rechange d'une capacité maximale de 300 Wh ou deux batteries de rechange, chacune ne dépassant pas 160 Wh. Les batteries de rechange doivent être transportées comme bagages à main et protégées individuellement, par exemple dans des sacs de protection.

#### **7.2.3.6 Cendres humaines**

Il est recommandé de transporter les cendres par avion en tant que fret. À la demande du passager, elles peuvent également être transportées comme bagage en soute ou en cabine.

- (1) Si elles sont transportées comme bagage en soute, Shanghai Airlines assume la responsabilité selon les limites des bagages en soute ordinaires ;
- (2) Si les cendres sont correctement emballées et que l'attitude du passager ne cause ni attention induue ni gêne aux autres passagers, elles peuvent être transportées en cabine à la demande du passager ;
- (3) Le transport des cendres funéraires à l'entrée ou à la sortie d'un pays doit respecter les réglementations des douanes et des services de quarantaine du pays concerné.

#### **7.2.3.7 Glace sèche**

Chaque passager peut transporter jusqu'à 2,5 kg de glace sèche pour conserver des articles périssables. Les colis contenant de la glace sèche doivent être ventilés. En cas de transport comme bagage en soute, le colis doit porter la mention « dioxyde de carbone solide » ou « glace sèche », ainsi que le poids net ou une indication que le poids net ne dépasse pas 2,5 kg.

#### **7.2.3.8 Boissons alcoolisées**

- (1) Pour une teneur en alcool inférieure ou égale à 24 %, il n'y a pas de restriction pour le transport à main ou enregistré. Pour une teneur comprise entre 24 % et 70 % (inclus), chaque contenant ne doit pas dépasser 5 litres, et le total transporté par passager ne doit pas dépasser 5 litres. Pour une teneur en alcool supérieure à 70 %, le transport est interdit, qu'il soit à main ou

enregistré.

(2) Les passagers doivent enregistrer les boissons alcoolisées comme bagages en soute. Toutefois, les boissons alcoolisées achetées dans la zone d'embarquement sécurisée du terminal peuvent être transportées en cabine. Les boissons alcoolisées transportées ou enregistrées par les passagers ne doivent pas dépasser les limites fixées dans les présentes conditions.

(3) Les boissons alcoolisées enregistrées comme bagages doivent être correctement étiquetées, clairement identifiables et placées dans leur emballage de vente au détail. L'emballage doit être solide et scellé pour garantir l'absence d'odeur ou de fuite de liquide. Shanghai Airlines se réserve le droit de demander aux passagers de signer une décharge de responsabilité, exemptant la compagnie de toute responsabilité pour les dommages survenant pendant le transport de ces bagages.

(4) Si les lois du lieu de départ, de transit ou de destination du vol imposent des restrictions plus strictes, Shanghai Airlines appliquera les lois locales en vigueur.

#### **7.2.3.9 Équipements sportifs**

Conformément aux pratiques internationales, Shanghai Airlines propose des tarifs préférentiels pour le transport d'équipements sportifs en tant que bagages en soute sur ses vols. La compagnie assume la responsabilité du transport selon les règles applicables aux bagages ordinaires.

Les passagers doivent emballer correctement les équipements sportifs en soute, de préférence dans leur emballage d'origine ou dans un emballage professionnel résistant à une certaine pression, garantissant une manipulation et un transport sûrs dans des conditions normales. Les équipements sportifs gonflables doivent être dégonflés avant le transport.

**Shanghai Airlines se réserve le droit de refuser le transport si le type d'appareil utilisé ne convient pas au transport de ces articles.**

#### **7.2.3.10 Produits de la mer**

Les produits de la mer apportés par les passagers, mais non achetés dans la zone d'embarquement sécurisée, ne peuvent être transportés que comme bagages en soute. Ils doivent répondre aux exigences d'emballage des bagages en soute et ne sont autorisés que pour le transport aérien domestique. Les produits de la mer emballés correctement et achetés dans la zone sécurisée après le contrôle de sécurité peuvent être transportés en cabine comme bagages en cabine.

Les produits de la mer autorisés à être transportés en cabine par Shanghai Airlines doivent être correctement emballés, sans dommage à l'emballage, sans odeur et sans fuite de liquide. L'emballage doit garantir que les produits restent bien contenus dedans.

#### **7.2.3.11 Instruments de précision**

Il est recommandé d'enregistrer les instruments de précision en tant que fret. Si transportés comme bagages en soute, ils doivent répondre aux normes d'emballage d'origine ou équivalentes, être résistants à une certaine pression et permettre une manipulation et un transport sûrs dans des conditions normales.

**7.2.3.12** Pour le transport d'autres articles soumis à des restrictions, veuillez consulter le site officiel de China Eastern Airlines, le site mobile, l'application mobile de China Eastern Airlines ou contacter le service client de China Eastern Airlines.

## **7.3 Bagages en soute**

### **7.3.1 Conditions de réception et exigences d'emballage pour les bagages en soute**

Les bagages en soute doivent respecter les exigences d'emballage suivantes :

7.3.1.1 Les valises, sacs de voyage et sacs à main doivent être verrouillés ;

7.3.1.2 Deux ou plusieurs colis ne doivent pas être attachés ensemble pour former un seul bagage ;

7.3.1.3 Aucun objet supplémentaire ne doit être fixé à l'extérieur du bagage ;

7.3.1.4 Les paniers en bambou, filets, cordes en paille et sacs en jute ne doivent pas être utilisés comme emballage extérieur pour les bagages ;

7.3.1.5 Les articles fragiles ou cassables doivent être solidement emballés

dans des conteneurs résistants aux chocs et à la pression, avec un rembourrage interne pour éviter les secousses et les dommages pendant le transport ;

7.3.1.6 Les boîtes en mousse doivent être emballées sous forme de cartons ou recouvertes de sacs en plastique résistants et fixées avec du ruban adhésif. Les boîtes en mousse doivent avoir quatre parois, un fond et un couvercle. L'épaisseur des parois ne doit pas être trop fine (recommandée : au moins 2 cm), et la boîte ne doit présenter aucune fissure ou brèche. Les dimensions des cartons doivent correspondre aux dimensions des boîtes en mousse. Les boîtes en mousse humides, déformées ou recyclées ne doivent pas être utilisées ;

7.3.1.7 Les passagers doivent apposer leur nom ou d'autres marques d'identification personnelle avant que leurs bagages ne soient enregistrés ;

7.3.1.8 Shanghai Airlines peut refuser d'enregistrer des bagages qui ne répondent pas aux exigences d'emballage. Si de tels bagages sont enregistrés, la compagnie décline toute responsabilité en cas de dommages ou de détérioration, sauf disposition contraire des lois chinoises ou des conventions internationales ;

7.3.1.9 Pour les bagages pouvant faire l'objet de litiges en matière de responsabilité, Shanghai Airlines se réserve le droit de demander au passager de signer une décharge de responsabilité, exonérant la compagnie de toute indemnisation en cas de détérioration des bagages pendant le transport. Si le

passager refuse de signer cette décharge, la compagnie se réserve le droit de refuser le transport des bagages. Après avoir signé la décharge de responsabilité, Shanghai Airlines ne sera pas responsable des destructions, pertes ou dommages subis par les bagages pendant le transport, sauf disposition contraire prévue par les lois chinoises ou les conventions internationales.

### **7.3.2 Limites de poids et de dimensions pour les bagages en soute**

7.3.2.1 Vols domestiques : chaque bagage ne doit pas peser plus de 50 kg, ses dimensions ne doivent pas être inférieures à  $5 \times 15 \times 20$  cm et ne doivent pas dépasser  $40 \times 60 \times 100$  cm ;

7.3.2.2 Vols internationaux ou régionaux (à destination ou en provenance des États-Unis) : chaque bagage ne doit pas peser plus de 45 kg et la somme de ses trois dimensions ne doit pas dépasser 203 cm ;

7.3.2.3 Vols internationaux ou régionaux (hors États-Unis) : chaque bagage ne doit pas peser plus de 32 kg et la somme de ses trois dimensions ne doit pas dépasser 203 cm ;

7.3.2.4 En raison des limites de capacité de l'avion, Shanghai Airlines se réserve le droit de limiter le nombre maximal de bagages en soute au-delà de la franchise de bagage.

### **7.3.3 Franchise de bagages en soute**

7.3.3.1 La franchise de bagages est déterminée par Shanghai Airlines selon la classe du billet, la distance de la route, etc., et est basée sur les mises à jour publiées en temps réel sur le site officiel de China Eastern Airlines.

7.3.3.2 Si le passager change involontairement de classe de réservation, il conserve la franchise de bagages indiquée sur son billet d'origine.

7.3.3.3 Les dispositifs d'assistance pour les passagers handicapés (y compris, mais sans s'y limiter, les fauteuils roulants) ne sont pas inclus dans la franchise de bagages et peuvent être transportés gratuitement en sus.

#### **7.3.4 Frais de l'excédent de bagages**

7.3.4.1 Les bagages en soute dépassant la franchise de bagages du passager sont considérés comme excédent de bagages, et des frais supplémentaires doivent être payés.

7.3.4.2 Lorsqu'elle facture des frais pour excédent de bagages, Shanghai Airlines délivre au passager un reçu pour ces frais.

7.3.4.3 Tarif des frais pour excédent de bagages

(1) Vols domestiques

Sur tous les vols domestiques de Shanghai Airlines, le poids est utilisé pour calculer la franchise de bagages.

Le tarif pour excédent de bagages est calculé à raison de 1,5 % du tarif normal adulte en classe économique applicable pour un aller simple direct ce jour-là, par kilogramme. Le montant total des frais est exprimé en yuans chinois,

arrondi à l'unité entière (décimales inférieures à 0,5 arrondies au-dessous, 0,5 ou plus arrondies au-dessus).

## **(2) Vols internationaux et régionaux**

Sur tous les vols internationaux et régionaux de Shanghai Airlines, le calcul de la franchise de bagages se fait selon le système à la pièce.

Les tarifs des frais pour excédent de bagages sont définis selon les mises à jour publiées en temps réel sur le site officiel de China Eastern Airlines. Les montants sont exprimés dans la monnaie du pays ou de la région concernée, arrondis à l'unité la plus proche.

### **7.3.5 Déclaration de valeur des bagages**

Shanghai Airlines propose un service de déclaration de valeur pour les bagages en soute. Les passagers peuvent demander volontairement ce service, sous réserve que leurs bagages répondent aux exigences pertinentes de la compagnie.

### **7.3.6 Réception et livraison des bagages en soute**

7.3.6.1 Les passagers doivent récupérer leurs bagages dès que possible à l'aéroport, en présentant la souche d'identification des bagages après l'arrivée du vol. Shanghai Airlines n'assume aucune responsabilité quant à la vérification de l'identité de la personne récupérant les bagages ni aux pertes ou frais qui en résultent. Shanghai Airlines a le droit, mais pas l'obligation,

de vérifier les passagers et leurs bagages en soute. Si un passager ne peut pas présenter le coupon d'identification, il devra fournir des preuves suffisantes pour établir son droit sur les bagages récupérés. Si nécessaire, Shanghai Airlines peut demander au passager de signer une déclaration engageant sa responsabilité pour toute conséquence liée à la récupération des bagages.

7.3.6.2 Avec l'accord de Shanghai Airlines, les passagers peuvent récupérer leurs bagages à un point de transit. Toutefois, les frais de transport payés pour excédent de bagages non utilisé ne seront pas remboursés.

7.3.6.3 Sauf disposition légale contraire, si un passager ne signale aucun dommage par écrit au moment de récupérer ses bagages en soute, ceux-ci seront considérés comme ayant été livrés en bon état conformément au contrat de transport.

7.3.6.4 Si un passager ne récupère pas ses bagages immédiatement, Shanghai Airlines peut facturer au passager des frais de stockage à partir du jour suivant l'arrivée des bagages. Pour les bagages contenant des articles périssables, Shanghai Airlines se réserve le droit de les traiter 24 heures après leur arrivée, pour des raisons de santé publique, sans en assumer la responsabilité.

7.3.6.5 Si les bagages en soute ne sont pas récupérés dans un délai de 90 jours après leur arrivée, Shanghai Airlines pourra les traiter conformément aux réglementations relatives aux bagages non réclamés, sans assumer de responsabilité.

7.3.6.6 Les bagages en soute voyagent généralement sur le même vol que le passager. Toutefois, pour des raisons opérationnelles, de sécurité ou de sûreté, ils peuvent être transportés sur un vol ultérieur ou annulés. Si les bagages en soute d'un passager sont retardés par un vol ultérieur pour des raisons indépendantes de sa volonté, Shanghai Airlines livrera les bagages gratuitement ou conviendra d'une solution avec le passager.

7.3.6.7 Pour les passagers voyageant sur des vols en correspondance domestiques connectés à des vols internationaux ou vice versa, et lorsque les douanes de l'aéroport de départ et de transit prennent en charge le service « bagage en correspondance directe », Shanghai Airlines enregistrera les bagages jusqu'à la destination finale. Les passagers n'ont pas besoin de récupérer leurs bagages au point de transit. Les passagers ne doivent pas inclure d'articles nécessitant une déclaration en douane dans ces bagages. Les responsabilités liées à la déclaration et au contrôle douanier des bagages incombent aux passagers.

7.3.6.8 Shanghai Airlines n'est pas responsable des retards ou des pertes de bagages causés par des inspections douanières.

### **7.3.7 Frais de subsistance temporaires**

Si, pour une raison imputable à Shanghai Airlines, les bagages en soute n'arrivent pas en même temps que le passager, et si la compagnie confirme que les bagages ne peuvent pas être livrés le jour même, des frais de

subsistance temporaires seront offerts aux passagers dont la destination n'est pas leur lieu de résidence.

Pour les vols domestiques, les passagers recevront une compensation pour les articles de première nécessité : 100 CNY pour la classe économique et la classe super économique, 200 CNY pour la classe affaires et la classe affaires de luxe et 300 CNY pour la première classe. Pour les vols internationaux et régionaux, cette compensation sera de 300 CNY pour la classe économique et la classe super économique, 400 CNY pour la classe affaires et la classe affaires de luxe, et 500 CNY pour la première classe. À l'exception des frais mentionnés ci-dessus, Shanghai Airlines n'assume aucune autre responsabilité.

À l'aéroport de départ, si Shanghai Airlines a confirmé avec le passager que ses bagages en soute étaient en retard d'enregistrement, aucun frais de subsistance temporaire ne sera accordé.

## **7.4 Bagages en cabine**

### **7.4.1 Franchise des bagages en cabine**

Les bagages en cabine doivent pouvoir être placés sous le siège devant le passager, dans les compartiments à bagages ou dans des espaces de rangement fermés. Les passagers de première classe peuvent transporter jusqu'à deux pièces de bagages en cabine, chacune ne devant pas dépasser 10 kg. Les passagers des classes affaires de luxe et affaires peuvent transporter

jusqu'à deux pièces de bagages en cabine, chacune ne devant pas dépasser 8 kg. Les passagers des classes économique et super économique peuvent transporter une pièce de bagage en cabine, ne dépassant pas 8 kg. Les dimensions de chaque bagage en cabine ne doivent pas dépasser 20 × 40 × 55 cm (soit 8 × 16 × 22 pouces).

Les bagages dépassant ces limites de poids, de nombre ou de dimensions doivent être enregistrés comme bagages en soute.

7.4.2 En plus de la franchise des bagages en cabine, chaque passager peut transporter gratuitement un article personnel pouvant être placé sous le siège devant lui, tel qu'un sac à main, une mallette, une sacoche d'ordinateur portable, un sac d'appareil photo ou un autre article de taille équivalente ou plus petite.

7.4.3 Les passagers voyageant avec un bébé peuvent également transporter gratuitement les articles suivants en plus de leur franchise de bagages en cabine : de la nourriture pour bébé, des couches ou d'autres articles nécessaires pendant le voyage ; une poussette pliable portable, si ses dimensions pliées ne dépassent pas 55 × 40 × 20 cm (soit 22 × 16 × 8 pouces). Les poussettes dépassant ces dimensions doivent être enregistrées comme bagages en soute. Un berceau pour bébé ou un dispositif de retenue pour enfants (utilisé lorsqu'un siège est occupé).

7.4.4 Pour garantir la sécurité des vols et la ponctualité des départs, les passagers doivent enregistrer tout bagage excédant les limites de bagages en

cabine lors de l'enregistrement. Si des bagages excédant les limites sont interceptés à la porte d'embarquement, ils doivent être soumis à un contrôle supplémentaire avant d'être enregistrés, afin d'éliminer tout risque lié à des articles interdits comme les batteries au lithium. Cela peut entraîner des retards dans l'enregistrement, affectant ainsi l'itinéraire du passager. Les pertes résultant de cette situation seront à la charge du passager.

## **Article 8 : Surréservation des vols**

**8.1** Afin d'optimiser l'utilisation des ressources de transport aérien et d'éviter tout gaspillage, Shanghai Airlines peut, en fonction de prévisions précises, 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.

En cas de surréservation, Shanghai Airlines informera les passagers via des affichages dans les zones d'enregistrement - « Avis de surréservation » et « Avis de recherche de volontaires », des appels téléphoniques, des SMS ou des annonces sur place. Les passagers seront informés de la situation de surréservation, des options de compensation proposées et de leurs droits. La compagnie recherchera des volontaires acceptant une compensation pour changer de classe, de vol, d'itinéraire, ou pour se faire rembourser leur billet

ou être transférés sur une autre compagnie aérienne.

**8.2** En cas de surréservation, Shanghai Airlines offrira une compensation raisonnable au passager qui abandonne le vol et organisera un vol approprié ou un remboursement du billet à la demande du passager. Si le nombre de volontaires est insuffisant, Shanghai Airlines pourra refuser l'embarquement de certains passagers en suivant les règles de priorité d'embarquement établies et publiées.

**8.3** Pour les volontaires ou les passagers refusés à l'embarquement qui choisissent de poursuivre leur voyage, Shanghai Airlines fera en sorte qu'ils prennent le vol le plus tôt disponible dans la classe correspondante. Une compensation raisonnable sera fournie conformément aux règles en vigueur, en tenant compte du vol initial et du délai d'attente. Un service d'accompagnement sera également offert.

**8.4** Les détails des services liés à la surréservation des vols sont définis dans le « Plan de service en cas de surréservation de **Shanghai Airlines** » publié séparément par Shanghai Airlines.

## **Article 9 : Retards, annulations et déroutements des vols**

### **9.1 Dispositions générales**

**9.1.1 Les horaires de vol ou les modèles d'appareil affichés dans les horaires ou à d'autres endroits peuvent changer entre la date de leur publication et la date effective du voyage du passager. Shanghai Airlines ne garantit pas ces horaires ou modèles d'appareil. Ces horaires de vol ou modèles d'appareil ne font pas partie intégrante du contrat de transport entre Shanghai Airlines et le passager, et ne constituent pas un engagement de la compagnie.**

**9.1.2 Après la vente d'un billet, Shanghai Airlines peut modifier les horaires ou le modèle d'appareil en fonction de son jugement raisonnable ou de ses besoins opérationnels. La compagnie informera le passager des modifications apportées à l'horaire de vol en utilisant les coordonnées fournies par celui-ci.**

**9.1.3 Shanghai Airlines prendra toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour éviter les retards, les annulations ou les déroutements des vols. Si la compagnie a pris toutes les mesures raisonnablement nécessaires ou si ces mesures étaient impossibles à mettre en œuvre, elle ne sera pas tenue responsable des pertes subies par les passagers. En outre, Shanghai Airlines décline toute responsabilité pour les pertes aggravées par l'absence de mesures appropriées de la part des passagers. Sauf disposition contraire prévue par les lois chinoises ou les conventions internationales.**

## **9.2 Services après un retard, une annulation ou un déroutement de vol**

## **9.2.1 Services relatifs aux billets**

**9.2.1.1 En cas de retard, d'annulation, de déroutement, d'anticipation ou de report de plus de 15 minutes des horaires prévus de départ ou d'arrivée d'un vol, les passagers peuvent demander une modification ou un remboursement involontaire de leur billet conformément aux dispositions des articles 4.1.3 ou 4.2.4. Si le passager accepte le vol de remplacement proposé par Shanghai Airlines mais demande ultérieurement une modification ou un remboursement pour des raisons personnelles, les dispositions des articles 4.1.2 ou 4.2.3 sur les modifications ou remboursements volontaires s'appliquent.**

**9.2.1.2** Sauf disposition contraire, si un passager annule volontairement une réservation ou manque un vol pour des raisons indépendantes de la compagnie avant l'annonce officielle d'un retard ou d'une annulation par Shanghai Airlines, les modifications ou remboursements ultérieurs seront traités conformément aux conditions d'utilisation du billet. Les frais de modification ou de remboursement déjà payés ne seront pas remboursés.

## **9.2.2 Services d'information**

En cas de retard, d'anticipation, d'annulation ou de déroutement d'un vol, Shanghai Airlines fournira des informations actualisées sur le statut du vol conformément à la réglementation.

### **9.2.3 Services de restauration et d'hébergement**

9.2.3.1 Si le retard ou l'annulation d'un vol au point de départ est imputable à Shanghai Airlines, la compagnie fournira des services tels que la restauration ou l'hébergement conformément à ses règles.

9.2.3.2 Si le retard ou l'annulation d'un vol au point de départ n'est pas imputable à Shanghai Airlines, la compagnie aidera les passagers à organiser des services tels que la restauration ou l'hébergement, mais les frais seront à la charge des passagers.

9.2.3.3 En cas de déroutement ou de retard/annulation d'un vol à une escale, quels qu'en soient les motifs, Shanghai Airlines fournira des services tels que la restauration ou l'hébergement conformément à ses règles.

### **9.2.4 Attestations de retard ou d'annulation de vol**

Shanghai Airlines fournira, sur demande, des attestations de retard ou d'annulation aux passagers concernés. Cette attestation écrite ne peut être utilisée comme preuve pour demander à Shanghai Airlines une modification ou un remboursement involontaire de billet, ni pour bénéficier des services ou compensations liés.

### **9.2.5 Compensation pour retard de vol**

9.2.5.1 Si un retard de vol est causé par Shanghai Airlines, la compagnie offrira une compensation unique pour les pertes subies par les passagers.

Pour un retard de vol de 4 heures (inclus) à 8 heures, la compensation est de 200 CNY ; pour un retard de plus de 8 heures (inclus), la compensation est de 400 CNY. Les passagers détenant un billet pour bébé recevront 10 % de la compensation susmentionnée.

9.2.5.2 Shanghai Airlines s'entendra avec les passagers sur une méthode de compensation mutuellement acceptée, en offrant un paiement en espèces, des bons de valeur, des bons pour frais de voyage ou des points du programme de fidélité Eastern Miles.

**9.2.6** Shanghai Airlines fournira les services mentionnés dans cet article (9.2) après les retards, annulations et déroutements de vols. Shanghai Airlines ne sera pas responsable d'autres compensations ou services, sauf disposition contraire prévue par les lois, règlements administratifs ou conventions internationales applicables.

## **Article 10 : Services supplémentaires**

### **10.1 Services tiers**

10.1.1 Si Shanghai Airlines organise pour un passager des services non liés au transport aérien fournis par des tiers (tels que transport terrestre, réservation d'hôtel, tourisme ou location de voiture), ou si la compagnie émet des billets ou reçus pour ces services, elle agit uniquement en tant qu'agent

du passager et/ou du prestataire tiers. La compagnie décline toute responsabilité quant à la qualité ou à l'exécution de ces services, qui sont soumis aux conditions générales des prestataires tiers.

10.1.2 Dans le cas d'un transport combiné d'un passager du lieu de départ au lieu de destination, effectué en partie par voie aérienne et en partie par d'autres modes de transport, les dispositions des présentes conditions ne s'appliquent qu'à la partie aérienne du transport ; toutefois, lorsque le transport par d'autres modes fait expressément partie du contrat de transport aérien, les présentes conditions s'appliquent également aux autres modes de transport, sauf preuve contraire.

10.1.3 Sous réserve du respect des dispositions des présentes conditions pour la partie du transport aérien, les présentes conditions n'empêchent pas chaque partie du transport combiné d'inclure dans le document de transport aérien des conditions relatives au mode de transport de cette partie.

## **10.2 Autres services**

10.2.1 Pendant le vol, Shanghai Airlines fournit gratuitement des boissons ou des repas conformément à ses règles et standards.

10.2.2 Sauf disposition contraire, les frais de repas et d'hébergement au sol lors de correspondances sur des vols en transit sont à la charge des passagers.

10.2.3 Shanghai Airlines propose des produits et services différenciés, tels que la sélection de sièges préférentiels ou des options de bagages prépayés.

Les passagers peuvent opter pour ces services additionnels moyennant un paiement volontaire et doivent suivre les règles spécifiques des produits pour les modifications ou les annulations.

10.2.4 En cas de turbulences à bord susceptibles de mettre en danger la sécurité des passagers, **Shanghai Airlines** se réserve le droit d'ajuster le contenu et le déroulement des services à bord.

## **Article 11 : Responsabilité pour dommages**

### **11.1 Règles générales**

11.1.1 La responsabilité de Shanghai Airlines en matière de dommages subis par les passagers dans le cadre du transport aérien domestique est régie par les lois chinoises et les présentes conditions. Pour les dommages subis dans le cadre du transport aérien international, si le transport est défini comme international par les conventions internationales, la responsabilité de la compagnie est régie par les conventions applicables et les présentes conditions. Si le transport ne relève pas des conventions internationales, la responsabilité est définie conformément aux lois applicables et aux présentes conditions. Shanghai Airlines est uniquement responsable des dommages réels subis par les passagers au cours des opérations de transport aérien effectivement réalisées par la compagnie. La responsabilité est déterminée selon les conditions et les limites prévues par les lois applicables ou les

conventions internationales. Si aucune disposition n'est prévue dans les lois ou conventions applicables, les présentes conditions s'appliquent. La responsabilité pour le transport effectué par d'autres transporteurs impliqués dans l'itinéraire du passager est régie par les lois du pays concerné et les conditions de transport de ces transporteurs.

11.1.2 Shanghai Airlines n'est pas responsable des pertes résultant du respect des lois, règlements ou dispositions gouvernementales par la compagnie ou du non-respect de ces mêmes règles par le passager.

11.1.3 Si les dommages résultent ou sont favorisés par une faute du passager ou du demandeur d'indemnisation, la responsabilité de Shanghai Airlines est réduite ou levée conformément aux lois ou conventions internationales applicables.

11.1.4 Shanghai Airlines assume sa responsabilité dans la limite des plafonds d'indemnisation prévus par les lois ou conventions internationales applicables, et uniquement pour les dommages réels. En aucun cas, Shanghai Airlines ne sera responsable des pertes indirectes, punitives ou non compensatoires subies par le passager (y compris en lien avec ses bagages).

11.1.5 Shanghai Airlines ne sera responsable des dommages que pour ses propres opérations de transport aérien. Sauf disposition contraire des lois ou conventions applicables, l'émission de billets ou l'enregistrement de bagages pour des vols d'autres transporteurs ne fait de Shanghai Airlines qu'un agent de ces transporteurs.

11.1.6 Toute limitation ou exclusion de responsabilité applicable à Shanghai Airlines s'étend également à ses agents, employés, représentants, ainsi qu'à tout tiers utilisant ses aéronefs ou leurs agents, employés et représentants. Le total des indemnisations versées par Shanghai Airlines et ces tiers ne peut excéder les plafonds de responsabilité de la compagnie.

11.1.7 Les présentes conditions permettent à Shanghai Airlines de bénéficier de toute disposition légale ou conventionnelle prévoyant une limitation ou une exclusion de responsabilité.

## **11.2 Dommages corporels ou décès de passager**

**11.2.1 En cas d'accident ou d'incident survenant à bord ou au cours de l'embarquement ou du débarquement, entraînant des dommages corporels ou décès au passager : pour les vols domestiques, la responsabilité de Shanghai Airlines est régie par la « Loi sur l'aviation civile de la République populaire de Chine » et les plafonds de responsabilité applicables aux transporteurs domestiques ; pour les vols internationaux définis par des conventions internationales, la responsabilité est régie par ces conventions ; si le transport ne relève pas des conventions de Varsovie, de La Haye ou de Montréal, la responsabilité est régie par les lois applicables. Toutefois, si les dommages corporels sont causés ou aggravés par l'âge, l'état mental ou physique du passager, pour des raisons indépendantes de la volonté de**

**Shanghai Airlines, la compagnie n'est pas responsable.**

**11.2.2 Si une tierce personne demande une indemnisation pour le décès ou les blessures d'un passager, et que les preuves montrent que ces dommages ont été causés ou favorisés par une faute ou une omission du passager, la responsabilité de Shanghai Airlines est réduite ou levée en conséquence.**

### **11.3 Perte de bagages**

**11.3.1 Shanghai Airlines n'est pas responsable des destructions, pertes ou dommages causés aux bagages en raison de la nature, de la qualité ou des défauts propres des bagages eux-mêmes.**

**11.3.2 Sauf en cas de négligence de Shanghai Airlines, la compagnie n'est pas responsable des dommages subis par les bagages en cabine ou les bagages occupant un siège.**

**11.3.3 Si le passager a déclaré la valeur de ses bagages en soute et payé les frais supplémentaires correspondants, Shanghai Airlines est responsable dans la limite de la valeur déclarée. Si la valeur déclarée des bagages dépasse leur valeur réelle à la livraison, l'indemnisation sera basée sur la valeur réelle.**

**11.3.4 Shanghai Airlines n'est pas responsable des dommages subis par un passager ou ses bagages en raison des objets contenus dans ses bagages. Le passager est responsable des dommages ou pertes causés par**

**ses objets à d'autres personnes ou aux biens de Shanghai Airlines, et doit indemniser la compagnie ou les tiers concernés pour toutes pertes et frais en résultant.**

**11.3.5 Pour les pertes dues à la destruction, à la perte ou aux dommages des bagages en soute, si l'incident s'est produit à bord ou sous la garde de Shanghai Airlines : pour les vols domestiques, la responsabilité est régie par la « Loi sur l'aviation civile de la République populaire de Chine » et les plafonds nationaux applicables ; si le transport ne relève pas des conventions de Varsovie, de La Haye ou de Montréal, la responsabilité est régie par les lois applicables.**

**11.3.6 Dans les cas où Shanghai Airlines est tenue responsable de la compensation pour les bagages conformément aux présentes conditions, la responsabilité est limitée comme suit : pour les vols domestiques, la compensation pour les bagages enregistrés est de 100 CNY par kilogramme, sauf si la valeur du bagage est inférieure, auquel cas la compensation sera basée sur la valeur réelle ; pour les bagages non enregistrés, la limite maximale de compensation est de 3 000 CNY. Pour les vols internationaux, Shanghai Airlines se conforme aux limites de responsabilité stipulées par la Convention de Montréal, le Protocole de La Haye ou la Convention de Varsovie. Si le transport ne relève pas des conventions de Varsovie, de La Haye ou de Montréal, la responsabilité est régie par les lois applicables.**

**11.3.7 Si le poids des bagages n'est pas indiqué sur le reçu de bagages, le poids total des bagages en soute sera considéré comme ne dépassant pas la franchise de bagages applicable à la classe correspondante. 11.3.8 Si le passager transporte des articles répertoriés à l'article 7.1 comme interdits dans les bagages, et/ou des articles énumérés à l'article 7.2.1 comme étant uniquement autorisés comme bagages en cabine, et que ces articles sont perdus, endommagés ou confisqués, ou causent des dommages à d'autres bagages, Shanghai Airlines ne sera pas tenue responsable, sauf disposition contraire prévue par les lois chinoises ou les conventions internationales.**

**11.3.9 En cas de perte de bagages, les frais pour excédent de bagages déjà payé pour ces bagages seront remboursés, mais les frais supplémentaires pour la déclaration de valeur ne seront pas remboursés.**

**11.3.10 Si un passager reçoit des bagages en soute sans objection, cela constitue une preuve préliminaire que les bagages ont été livrés en bon état et conformes au contrat de transport. En cas de dommage aux bagages en soute, le passager doit en informer Shanghai Airlines immédiatement après avoir constaté le dommage, et au plus tard dans les 7 jours suivant la réception des bagages. Pour les retards de bagages en soute, la notification doit être faite dans les 21 jours suivant leur mise à disposition au passager.**

**Toute objection doit être formulée par écrit sur le document de transport**

**ou par une autre forme écrite dans le délai indiqué ci-dessus. Sauf en cas de fraude de Shanghai Airlines, si aucune objection n'est formulée dans le délai prescrit, le passager ne peut engager de poursuite pour réclamation contre la compagnie.**

**11.4 Pour les pertes dues aux retards dans le transport aérien des passagers ou de leurs bagages, Shanghai Airlines fournira une compensation raisonnable conformément aux lois applicables, aux conventions internationales ou aux présentes conditions. Toutefois, la compagnie n'est pas responsable des pertes causées par des retards dus à des facteurs hors de son contrôle ou impossibles à éviter, à condition qu'elle prouve qu'elle ou ses employés/agents ont pris toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour éviter les pertes, ou que ces mesures étaient impossibles à mettre en œuvre. Si un passager n'a pas pris des mesures appropriées après un retard ou une annulation de vol, aggravant ainsi les pertes subies, Shanghai Airlines ne sera pas tenue de compenser ces pertes supplémentaires.**

## **Article 12 : Réclamations des passagers**

**12.1 Numéro de téléphone pour réclamations : en Chine, composez le 95530 ; depuis l'étranger, composez le +86 2120695530**

12.2 Adresse e-mail pour réclamations : [customercare@ceair.com](mailto:customercare@ceair.com)

### **Article 13 : Définitions**

Les termes suivants, sauf indication ou disposition contraire dans le texte, sont définis comme suit dans les présentes conditions :

**13.1** « China Eastern Airlines » : abréviation de China Eastern Airlines Co., Ltd. ; son code de vol en anglais étant : MU.

**13.2** « Shanghai Airlines » : abréviation de Shanghai Airlines Co., Ltd. ; son code de vol en anglais étant : FM.

**13.3** « Passenger » : toute personne, autre qu'un membre de l'équipage, qui est transportée ou a été transportée à bord d'un aéronef, comme indiqué sur le billet du passager ou tout autre document de transport et accepté par Shanghai Airlines.

**13.4** « Transport aérien domestique » (également appelé « transport domestique ») désigne tout transport aérien, conformément au contrat de transport du passager, où le point de départ, les escales et le point d'arrivée sont situés dans la République populaire de Chine, à l'exclusion des transports régionaux.

**13.5** « Transport aérien international » désigne tout transport aérien, conformément au contrat de transport du passager, où le point de départ, une escale ou le point d'arrivée se trouve en dehors de la République populaire

de Chine, avec ou sans interruption ou correspondance.

**13.6** « Transport régional » : le transport aérien impliquant des lieux particuliers sur le territoire de la Chine. Y compris : la région administrative spéciale de Hong Kong, la région administrative spéciale de Macao et Taïwan.

**13.7** « Convention » : l'une des conventions applicables au transport, notamment :

« Convention de Varsovie », signée le 12 octobre 1929 à Varsovie, pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international ;

« Protocole de La Haye », signé le 28 septembre 1955 à La Haye, modifiant la Convention de Varsovie de 1929 ;

« Convention de Montréal », signée le 28 mai 1999 à Montréal, pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international.

**13.8** « Transporteur » : l'entreprise publique de transport aérien qui utilise des aéronefs civils pour transporter des passagers et des bagages à des fins lucratives.

**13.9** « Transporteur contractuel » : le transporteur qui utilise des billets et des numéros de billets de l'entreprise pour conclure des contrats de transport aérien avec des passagers.

**13.10** « Transporteur effectif » : le transporteur qui effectue le transport en question sous l'autorité du transporteur contractuel.

**13.11** « Vol » : le vol d'un aéronef sur une route, à une date et à une heure déterminée.

**13.12** « Vol en correspondance » : deux vols ou plus inclus dans un même contrat de transport.

**13.13** « Vol en partage de code » : un vol sur lequel Shanghai Airlines utilise son propre code grâce à un accord avec un autre transporteur, ou un vol sur lequel plusieurs compagnies aériennes utilisent chacune leur propre code.

**13.14** « Billet » : le bon vendu ou endossé par Shanghai Airlines ou ses agents de vente autorisés, servant de preuve préliminaire de la conclusion d'un contrat de transport aérien et des conditions de ce contrat. Il inclut les billets papier et les billets électroniques.

**13.15** « Coupon de vol » : la partie d'un billet papier portant la mention « Valable pour le transport » ou, dans le cas d'un billet électronique, partie du billet affichant électroniquement les informations sur le vol stockées dans la base de données du transporteur aérien, et qui indique que le passager dont le nom figure sur le coupon a le droit de voyager sur les vols reliant les lieux spécifiés sur le coupon.

**13.16** « Classe physique » : les niveaux de service en cabine déterminés par l'agencement de l'avion, y compris première classe, classe affaires de luxe, classe affaires, classe super économique et classe économique.

**13.17** « Classe tarifaire » : code de classe mentionné sur le billet du passager.

**13.18** « Tarifs » : les prix, frais et conditions d'utilisation publiés par Shanghai Airlines.

**13.19** « Prix du billet » : le coût du service de transport aérien permettant de

transporter le passager de l'aéroport de départ à l'aéroport de destination, hors taxes, frais et suppléments carburant fixés par les réglementations nationales.

**13.20** « Tarif normal » : le tarif adulte le plus élevé applicable à une classe physique unique pendant une période déterminée, ainsi que les tarifs correspondants pour les enfants et les bébés.

**13.21** « Tarif spécial » : tout tarif autre que le tarif normal et soumis à des conditions d'utilisation restrictives.

**13.22** « Pièces d'identité valide » : le document en cours de validité prescrit par l'autorité gouvernementale compétente pour prouver l'identité d'un passager et qui doit être présenté par le passager lors de l'achat d'un billet et du voyage à bord d'un aéronef :

Pour le transport domestique : cela inclut, sans s'y limiter, la carte d'identité nationale, la carte de résidence pour les résidents de Hong Kong, Macao et Taïwan, un passeport valide, un certificat d'officier, un certificat pour soldats du service national, un certificat de policier, un certificat pour soldats de la police armée, et le livret de famille pour les mineurs de moins de 16 ans résolus ;

Pour le transport international : cela inclut, sans s'y limiter, un passeport valide (avec visa si requis), un document de voyage pour les résidents de Hong Kong, Macao et Taïwan, un brevet de marin, etc.

**13.23** « Documents de voyage valide » : une pièce d'identité valide ainsi que

tout autre document requis par les lois, règlements, ordonnances ou autres dispositions des pays ou régions concernés pour l'entrée, le transit, la santé ou d'autres besoins de voyage.

**13.24** « Réservation » : la réservation d'une classe tarifaire pour un passager ou la pré-allocation d'un poids ou volume pour des bagages (sans inclure un numéro de siège spécifique).

**13.25** « Émission du billet » : l'action de conclure un contrat de transport aérien avec le passager en utilisant les billets et numéros de billets du transporteur.

**13.26** « Itinéraire de transport aérien/Réception de billet électronique » désigne un document fourni par Shanghai Airlines ou ses agents de vente, servant de preuve de paiement pour l'achat d'un billet électronique, et informant également le passager de son itinéraire.

**13.27** « Agent de vente de Shanghai Airlines » : une entreprise légalement établie, ayant signé un contrat d'agence de vente avec Shanghai Airlines, et agissant en tant qu'agent pour vendre des services de transport aérien public spécifiés dans le contrat.

**13.28** « Règlements de Shanghai Airlines » : en dehors des présentes conditions, toutes les règles publiées par Shanghai Airlines en vigueur à la date d'émission du billet, relatives au transport des passagers et de leurs bagages, y compris les tarifs spéciaux et leurs règles tarifaires.

**13.29** « Jour » : un jour calendaire, et non un jour ouvrable, une semaine

comprenant sept jours. Toutefois, pour déterminer la durée de validité du billet, ni la date d'émission du billet ni la date du début du premier voyage ne sont prises en compte et, en cas de notification à l'invité, la date d'émission de la notification n'est pas prise en compte.

**13.30** « Changement volontaire de billet » : la demande d'un passager de changer son billet pour des raisons qui lui sont propres.

**13.31** « Changement involontaire de billet » : la demande d'un passager change son billet en raison de circonstances telles que l'annulation, le retard, l'avancement, le changement d'itinéraire, le changement de classe de cabine ou l'incapacité de Shanghai Airlines à opérer le vol initial.

**13.32** « Remboursement volontaire » : la demande de remboursement de billet initiée par le passager pour des raisons personnelles.

**13.33** « Remboursement involontaire » : la demande d'un passager rembourse son billet en raison de circonstances telles que l'annulation, le retard, l'anticipation ou la modification de l'itinéraire du vol, le changement de classe tarifaire, ou l'incapacité de Shanghai Airlines à opérer le vol initial.

**13.34** « Changement de compagnie aérienne (transfert) » : la modification du transporteur mentionné sur le billet.

**13.35** « Raison imputable à Shanghai Airlines » : une raison interne à la compagnie, notamment liée à la gestion, l'entretien des appareils, la planification des vols ou des équipages.

**13.36** « Raison non imputable à Shanghai Airlines » : une cause externe,

indépendante de la gestion interne de la compagnie, incluant les conditions météorologiques, les événements imprévus, le contrôle du trafic aérien, la sécurité ou les passagers.

**13.37** « Point de correspondance intermédiaire » : un lieu où le passager interrompt son voyage entre le point de départ et le point d'arrivée avec l'accord préalable de Shanghai Airlines.

**13.38** « Point d'escale » : un lieu prévu sur l'itinéraire du voyage, autre que le point de départ et le point d'arrivée.

**13.39** « Heure limite d'enregistrement » : l'heure limite fixée par Shanghai Airlines pour que les passagers terminent les formalités d'enregistrement.

**13.40** « Non-présentation » : la situation où un passager ne peut embarquer en raison du non-respect des délais d'enregistrement ou de pièces d'identité non conformes.

**13.41** « Manquer un vol » : la situation où un passager n'embarque pas sur le vol désigné après avoir accompli les formalités pour voyager sur le vol ou lors d'un point d'escale.

**13.42** « Erreur de vol » : la situation où un passager embarque sur un vol qui ne correspond pas à celui indiqué sur son billet.

**13.43** « Manquer une correspondance » : la situation où, dans un contrat de transport incluant des vols en correspondance, un passager ne peut prendre son vol en correspondance en raison d'un retard ou d'une annulation du vol précédent.

**13.44** « Âge révolu » : l'âge calculé en fonction du calendrier grégorien, prenant effet à partir de la date anniversaire.

**13.45** « Enfant » : un passager âgé de 2 ans révolus mais de moins de 12 ans résolus à la date de début du transport aérien.

**13.46** « Enfant non accompagné » : un passager âgé de 5 ans révolus mais de moins de 12 ans résolus, sans accompagnateur âgé de 18 ans résolus ou plus ayant pleine capacité juridique dans la même classe de service.

**13.47** « Bébé » : un passager âgé de 14 jours mais de moins de 2 ans résolus à la date de début du transport aérien.

**13.48** « Bagages » : les articles que le transporteur accepte de transporter et que le passager emmène avec lui pendant le voyage, qu'il s'agit des bagages en soute ou en cabine.

**13.49** « Bagages en soute » : les bagages confiés à Shanghai Airlines pour être pris en charge et transportés avec délivrance d'un reçu pour ces bagages.

**13.50** « Bagages en cabine » : les bagages dont le passager conserve la responsabilité pendant le transport.

**13.51** « Franchise de bagages » : la limite de bagages que le passager peut transporter sans frais, conformément aux règlements de Shanghai Airlines.

**13.52** « Reçu de bagages » : un document inclus dans le billet ou combiné à celui-ci, servant de preuve préliminaire du contrat de transport des bagages en soute.

**13.53** « Équipement auxiliaire pour passagers handicapés » : les équipements

permettant aux passagers handicapés de surmonter leurs limitations physiques, notamment pour entendre, voir, communiquer ou se déplacer.

**13.54** « Petits animaux » : les petits animaux transportés comme bagages en soute, limités aux chats et chiens domestiques.

**13.55** « Force majeure » : une situation imprévisible, inévitable et insurmontable, dont les conséquences ne peuvent être évitées même avec des mesures raisonnables.

**13.56** « Surréservation » : la vente de billets excédant le nombre de sièges disponibles sur un vol donné pour éviter le gaspillage de places.

**13.57** « Volontaire » : un passager qui accepte, en réponse à une demande du transporteur, de renoncer à sa réservation confirmée en échange d'une compensation offerte par le transporteur.

**13.58** « Heure prévue de départ » : l'heure de départ approuvée par les autorités de gestion des créneaux horaires.

**13.59** « Heure prévue d'arrivée » : l'heure d'arrivée approuvée par les autorités de gestion des créneaux horaires.

**13.60** « Avance du vol » : la situation où l'heure prévue de départ est avancée par rapport à celle mentionnée sur le billet.

**13.61** « Retard au départ » : la situation où l'heure réelle de départ du vol est supérieure de 15 minutes à l'heure prévue de départ.

**13.62** « Retard de vol » ou « Retard à l'arrivée » : la situation où l'heure réelle d'arrivée du vol **dépasse de plus** de 15 minutes à l'heure prévue

d'arrivée.

**13.63** « Annulation de vol » : l'annulation d'un plan de vol en raison d'un retard prévu ou résultant.

## **Article 14 : Entrée en vigueur et modifications**

### **14.1 Date d'entrée en vigueur**

Les présentes conditions entrent en vigueur le 20 janvier 2026, et les « Conditions de transport des passagers et des bagages de Shanghai Airlines Co., Ltd. » mises en œuvre le 31 décembre 2024 sont abrogées simultanément.

### **14.2 Modifications et révisions**

14.2.1 Shanghai Airlines peut, conformément aux procédures réglementées par l'Administration de l'Aviation Civile de Chine, modifier les présentes conditions sans préavis ; ces modifications ne s'appliquent pas aux passagers ayant acheté leur billet avant leur mise en œuvre.

14.2.2 Aucun agent, employé ou représentant de Shanghai Airlines n'est autorisé à modifier ou à enfreindre une quelconque disposition des présentes conditions.