

# Programma di Gestione dei Voli in *Overbooking* di Shanghai Airlines Co., Ltd.

## **I. Principi di gestione dell'overbooking**

Shanghai Airlines utilizza sofisticati strumenti di previsione della probabilità di no-show dei passeggeri per gestire in modo appropriato l'overbooking su determinati voli, al fine di massimizzare l'utilizzo delle risorse di trasporto e ridurre al minimo gli sprechi. Shanghai Airlines terrà in considerazione in modo completo le rotte, gli orari dei voli, i tempi e i voli di collegamento, e controllerà ragionevolmente il tasso di overbooking dei voli per evitare, per quanto possibile, la situazione in cui ai passeggeri venga negato l'imbarco a causa di overbooking.

## **II. Procedure di notifica delle informazioni e ricerca di volontari**

Nel caso in cui il numero effettivo di passeggeri in viaggio su un volo superi il numero di posti disponibili a causa di overbooking, Shanghai Airlines pubblicherà un "Avviso di Overbooking del Volo" e un "Avviso di Ricerca Volontari" per i voli corrispondenti nell'area di check-in, oppure contatterà i passeggeri tramite telefono, messaggi di testo o consulenza in loco per informarli dei voli overbooked, del piano di compensazione della compagnia aerea e dei diritti dei passeggeri. Shanghai Airlines solleciterà i volontari disposti a cambiare classe, volo o itinerario, accettare un trasferimento per un altro volo di un vettore diverso, o una restituzione in cambio della compensazione offerta. Shanghai Airlines informerà anche i

passengeri riguardo ai criteri di compensazione e ai servizi offerti.

### **III. Regole per l'imbarco prioritario**

Nel caso in cui il numero effettivo di passeggeri supera il numero di posti disponibili a causa dell'overbooking, Shanghai Airlines solleciterà prima i volontari per prendere un volo successivo o rinunciare volontariamente il viaggio in conformità con le procedure specificate in questo piano. Qualora il numero di volontari non fosse sufficiente, Shanghai Airlines organizzerà l'imbarco dei passeggeri e negherà l'imbarco ad alcuni passeggeri seguendo il seguente ordine:

1. Passeggeri in missioni ufficiali urgenti a livello nazionale;
2. Passeggeri con necessità speciali (quali anziani, persone fragili, malati, disabili, donne in stato di gravidanza, minori non accompagnati) e previo accordo e organizzazione da parte di Shanghai Airlines;
3. Passeggeri che possono dimostrare difficoltà particolari e urgenza di viaggiare;
4. Passeggeri di Prima Classe, Premium Classe Business e Business Classe;
5. Membri Eastern Miles Platinum, Gold e SkyTeam Elite Plus;
6. Passeggeri con voli in coincidenza confermati su Shanghai Airlines o con tempi di trasferimento brevi;
7. Membri Eastern Miles Silver e altri membri SkyTeam Elite.

### **IV. Criteri di compensazione in caso di overbooking e servizi correlati**

Shanghai Airlines provvederà a sistemare i posti per i passeggeri volontari o per quelli a cui è stato negato l'imbarco che decidano di proseguire il viaggio sul volo disponibile successivo nella loro rispettiva classe, e fornirà una compensazione ragionevole in base alla tariffa, alla distanza del volo e al tempo di attesa in conformità con la Sezione 3 di questo articolo.

#### 1. Metodi di pagamento della compensazione per l'overbooking

La compensazione per overbooking potrà essere corrisposta in contanti (sono accettati anche pagamenti elettronici).

#### 2. Condizioni per il pagamento della compensazione in caso di overbooking

I volontari e i passeggeri a cui è stato negato l'imbarco sono idonei a ricevere la compensazione per overbooking a condizione che soddisfino tutte le seguenti condizioni:

2.1 I passeggeri hanno prenotato i voli nel sistema di prenotazione, inclusi i biglietti gratuiti acquistati con punti miglia FFP, biglietti gratuiti per incentivi alle vendite o biglietti scontati.

2.2 I passeggeri hanno completato le procedure di check-in o si sono presentati ai banchi di check-in designati per effettuare il check-in o sono in attesa di effettuare il check-in prima della scadenza per il check-in in aeroporto.

2.3 I passeggeri sono in possesso di documenti di viaggio validi.

2.4 Non ci sono più posti disponibili in nessuna classe sul volo overbooked.

2.5 Il passeggero non appartiene a nessuna delle categorie per le quali è stato rifiutato il trasporto ai sensi delle Condizioni di trasporto di passeggeri e bagagli di Shanghai Airlines Co., Ltd. o all'interno dell'ambito dei passeggeri limitati che Shanghai Airlines non accetta di trasportare.

### 3. Criteri di compensazione

Shanghai Airlines corrisponderà una compensazione finanziaria fissa ai passeggeri a cui è stato negato l'imbarco in conformità con la tariffa, la distanza del volo originale, e il tempo trascorso ad attendere il trasferimento su un altro volo o per un altro volo da cambiare.

#### 3.1 Standard di compensazione per downgrading involontario

Classe di viaggio	Prima classe→Classe Business Premium e Business Classe Business Premium e Business→Classe Economy e Super Economy	Prima classe→Classe Economy e Super Economy
Tratta di volo	Contanti (CNY)	Contanti (CNY)
Europa, Medio Oriente, Nord America, Sud Africa, Australia	3500	4500
Internazionale TC3 (esclusa Australia)	2000	3000
Hong Kong, Macao e Taiwan	1500	2500
Volo interno	1000	2000

Nota: Le aree delle tratte indicate nella tabella si riferiscono alla classificazione IATA delle zone del trasporto aereo

3.2 Criteri di compensazione per rinuncia volontaria al volo, negato di imbarco e sovrapprenotazione (tutti gli importi rappresentano i limiti massimi e non sono direttamente applicabili)

Tempo di ritardo	Da 0 a 4 ore (incluse)		Oltre 4 ore	
	Classe Economy e Super Economy	Prima classe, Classe Business Premium e Business	Classe Economy e Super Economy	Prima classe, Classe Business Premium e Business
Tratta di volo	Contanti (CNY)	Contanti (CNY)	Contanti (CNY)	Contanti (CNY)
Volo interno	1000	1500	1500	2000
Hong Kong, Macao e Taiwan	1500	2000	2500	3000
Internazionale TC3 (esclusa Australia)	2000	2500	3000	3500
Europa, Medio Oriente, Nord America, Sud Africa, Australia (escluse le partenze dagli Stati Uniti)	3500	4500	5000	6000

Nota: Il tempo indicato nella tabella è calcolato in base all'orario di arrivo previsto del volo effettivo. Le aree delle tratte corrispondono alla classificazione IATA delle zone del trasporto aereo

3.3 Qualora le leggi e i regolamenti locali prevedano disposizioni diverse in materia di overbooking e negato imbarco, si applicano tali leggi e regolamenti..

#### 4. Valuta della compensazione

Tutti i pagamenti in contanti effettuati da Shanghai Airlines ai sensi di questo Programma saranno eseguiti nella valuta del paese o della regione in cui si è verificato l'overbooking o il negato di imbarco.

### **V. Servizi di assistenza per i passeggeri a cui è stato negato l'imbarco**

Shanghai Airlines offre i seguenti servizi ai passeggeri volontari che partecipano a questo Programma o a quelli a cui è stato negato l'imbarco:

1. Ai passeggeri sarà data priorità di imbarco nel primo volo successivo

disponibile, secondo il seguente ordine:

1.1 Trasferimento su altri voli diretti operati da Shanghai Airlines sulla stessa tratta;

1.2 Trasferimento su altri voli non diretti operati da Shanghai Airlines;

1.3 Se le condizioni lo consentono, il passeggero può essere trasferito a un volo diretto sulla stessa rotta operato da un'altra compagnia aerea;

1.4 Se le condizioni lo consentono, il passeggero può essere trasferito a voli indiretti operati da un'altra compagnia aerea.

2. I pasti gratuiti saranno forniti ai passeggeri durante i pasti mentre aspettano un volo modificato.

3. Ai passeggeri verranno forniti alloggio e trasporto gratuiti se l'orario di partenza programmato del volo alternativo è più di 4 ore dopo l'orario di partenza effettivo del volo originale (escludendo quest'ultimo), o se il volo alternativo è programmato per il giorno successivo.

4. Se le condizioni lo consentono, la modifica del volo può essere trattata come una modifica involontaria.

5. Applicabile la disciplina del rimborso involontario del biglietto.

6. Il Certificato di Overbooking del volo sarà fornito ai passeggeri su richiesta.

## **VI. Entrata in vigore e modifiche**

1. Il presente programma entrerà in vigore a partire dal 13 aprile 2026.

2. Questo Programma costituisce parte integrante delle *Condizioni di*

*trasporto di passeggeri e bagagli di Shanghai Airlines Co., Ltd.* e tutte le previsioni del Programma devono ritenersi prevalenti rispetto alle disposizioni contenute nelle Condizioni. Le Condizioni Generali di trasporto di passeggeri e bagagli di Shanghai Airlines Co., Ltd. devono ritenersi prevalenti per le questioni non previste in questo programma.