
План обслуживания при овербукинге рейсов Shanghai Airlines

I. Принципы работы с овербукингом

В целях максимально эффективного использования ресурсов воздушного транспорта и предотвращения их нерационального расходования Shanghai Airlines на основе детального прогнозирования может в отдельных случаях допускать овербукинг на рейсах с высокой вероятностью неявки пассажиров. Shanghai Airlines в полной мере учитывает маршрут, частоту рейсов, время вылета, стыковочные рейсы и другие факторы, обеспечивая разумный контроль доли овербукинга и сводя к минимуму случаи отказа в посадке на борт.

II. Процедура информирования и поиска добровольцев

В случае, если из-за овербукинга рейсов Shanghai Airlines фактическое количество пассажиров, желающих вылететь, превышает количество доступных мест, в зоне прохождения процедуры регистрации на рейс должно размещаться соответствующее «Уведомление об овербукинге на рейс» или «Уведомление о поиске добровольцев», в котором пассажирам предоставляются сведения об овербукинге на рейс, а также способы компенсации от перевозчика и права пассажиров. Посредством таких уведомлений Shanghai Airlines осуществляет поиск пассажиров, добровольно согласных на получение компенсации от перевозчика, а также на изменение класса

обслуживания, замену рейса или маршрута, переоформление на рейс другой авиакомпании либо возврат билета. Кроме того, перевозчик информирует о связанных условиях компенсации и уровне услуг.

III. Правила приоритетной посадки

В случае если из-за овербукинга на рейсе Shanghai Airlines количество фактических пассажиров превышает количество мест, Shanghai Airlines в соответствии с процедурой поиска добровольцев, установленной в настоящих правилах, сначала опросит пассажиров, готовых добровольно перенести свой полет на следующий рейс или отменить поездку. Если недостаточное количество пассажиров готово отказаться от полета этим рейсом, Shanghai Airlines организует посадку пассажиров и отказ в посадке некоторым пассажирам в следующем порядке:

1. Пассажиры, выполняющие срочные государственные задачи;
2. Пассажиры с особыми потребностями в обслуживании (пожилые, н е м о щ н ы е , больные, инвалиды, беременные женщины и несопровождаемые дети) и их необходимые сопровождающие, с предварительного согласия Shanghai Airlines;
3. Пассажиры, которые могут доказать особые трудности, требующие срочного полета;
4. Пассажиры первого класса, премиального бизнес-класса и бизнес-класса;

5. Владельцы платиновых, золотых карт «Восточные мили» и участники SkyTeam Super Elite;

6. Пассажиры с подтвержденными стыковочными рейсами Shanghai Airlines или коротким временем стыковки;

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

IV. Стандарты компенсации и сопутствующих услуг при овербукинге

Для пассажиров, которым было отказано в посадке или которые являются добровольцами в случае, если они решат продолжить поездку, Shanghai Airlines организует посадку на ближайший рейс с соответствующим классом обслуживания, а также в соответствии с ценовым уровнем билета на первоначальный рейс, дальностью маршрута и временем задержки согласно п. 3 данной статьи выплачивает пассажиру разумную компенсацию.

1. Метод компенсации при овербукинге

Используется метод денежной компенсации (может быть произведена электронным платежом).

2. Условия компенсации при овербукинге

При соответствии всем следующим условиям добровольцы и пассажиры, которым отказано в посадке, могут получить компенсацию за овербукинг:

2.1 Имеют подтвержденное место в системе бронирования, включая пассажиров с бесплатными билетами, полученными за мили часто летающих пассажиров, бесплатными групповыми билетами за продажи или билетами со скидкой.

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

2.3 Пассажир имеет действующий проездной документ.

2.4 На рейсе с овербукингом отсутствуют свободные места для посадки пассажиров.

2.5 Пассажиру не отказано в перевозке в соответствии с «Условиями перевозки пассажиров и багажа Shanghai Airlines Corporation Limited»; пассажир не включен в категорию пассажиров с ограничениями перевозки, в отношении которых Shanghai Airlines отказывается предоставлять услуги по перевозке.

3. Нормы компенсаций

Shanghai Airlines в зависимости от ценового уровня билета пассажира, дальности маршрута и времени ожидания следующего рейса после замены рейса или перевозчика, предоставляет пассажиру экономическое возмещение определенной формы.

3.1 Нормы компенсации при вынужденном понижении класса

обслуживания

Классы обслуживания	Первый класс → Премиальный бизнес-класс/бизнес-класс Премиальный бизнес-класс/бизнес-класс → Эконом-класс/премиальный эконом-класс	Первый класс → Эконом-класс/премиальный эконом-класс
Маршрут	Наличные средства (китайские юани)	Наличные средства (китайские юани)
Европа, Ближний Восток, Северная Америка, Южная Африка, Австралия	3500	4500
Международные маршруты в пределах зоны ТСЗ (кроме Австралии)	2000	3000
Гонконг, Макао, Тайвань	1500	2500
Внутренние рейсы	1000	2000

Примечание: Районы маршрутов в таблице соответствуют районам деятельности IATA

3.2 Нормативы компенсации при добровольном отказе от посадки, отказе в посадке и овербукинге (указанные суммы являются максимальными пределами компенсации и определяются перевозчиком с учетом конкретных обстоятельств)

Время задержки прибытия	0-4 часа (включительно)		Более 4 часов	
	Эконом-класс/премиальный эконом-класс	Первый класс Премиальный бизнес-класс / бизнес-класс	Эконом-класс/премиальный эконом-класс	Первый класс Премиальный бизнес-класс / бизнес-класс
Маршрут	Наличные средства (китайские юани)	Наличные средства (китайские юани)	Наличные средства (китайские юани)	Наличные средства (китайские юани)
Внутренние рейсы	1000	1500	1500	2000
Гонконг, Макао, Тайвань	1500	2000	2500	3000
Международные маршруты в пределах зоны ТСЗ (кроме Австралии)	2000	2500	3000	3500
Европа, Ближний	3500	4500	5000	6000

Восток, Северная Америка, Южная Африка, Австралия (за исключением рейсов из США)				
--	--	--	--	--

Примечание: Время в таблице рассчитывается с запланированного времени прибытия фактического рейса; районы маршрутов соответствуют районам деятельности IATA

3.3 Если местными законами и нормативными актами, регулирующими ситуацию с отказом в предоставлении места на рейсе при овербукинге, установлены иные условия, следует руководствоваться этими законами и нормативными актами.

4. Валюта компенсации

Денежные средства, выплачиваемые Shanghai Airlines в рамках настоящих правил, выплачиваются в валюте страны или региона, где произошел овербукинг с отказом в посадке.

V. Последующее обслуживание пассажиров, которым отказано в посадке

Shanghai Airlines предоставляет следующие услуги добровольцам или пассажирам, которым отказано в посадке в рамках настоящих правил:

1. Организует перевозку пассажиров ближайшим доступным рейсом в следующем порядке приоритета:

1.1 Изменение на другой прямой рейс этой же авиакомпании по тому же маршруту;

1.2 Изменение на другой рейс с пересадкой этой же авиакомпании;

1.3 При соответствии условиям — п е р е о ф о р м л е н и е на прямой рейс другой авиакомпания по тому же маршруту;

1.4 При соответствии условиям — переоформление на рейс с пересадкой другой авиакомпания.

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

3. Если предполагаемое время вылета замененного рейса более чем на 4 часа (исключительно) позже фактического времени вылета изначального рейса или выпадает на следующие календарные сутки, пассажиру необходимо предоставить бесплатное проживание и транспорт.

4. При соответствии условиям обработка как вынужденное изменение маршрута.

5. Обработка как вынужденный возврат билета.

6. По требованию пассажира предоставляется «Справка о применении овербукинга на рейсе».

VI. Вступление в силу и изменения

1. Настоящие правила вступают в силу с 13 апреля 2026 г.

2. Настоящие правила являются частью «Условий перевозки пассажиров и багажа Shanghai Airlines Corporation Limited», при соответствии положениям настоящих правил они имеют приоритет в

применении. По вопросам, не урегулированным настоящими правилами, применяются «Условия перевозки пассажиров и багажа Shanghai Airlines Corporation Limited».