



HONGKONG AIRLINES
香港航空

一般运载条件
(乘客和行李)

目录

- 第 1 条： 本条件内个别词汇的含义
- 第 2 条： 适用范围
- 第 3 条： 机票
- 第 4 条： 票价、税款、费用和收费
- 第 5 条： 订位
- 第 6 条： 办理登机手续和登机
- 第 7 条： 拒绝运载和运载限制
- 第 8 条： 行李
- 第 9 条： 航班时间表、延误和取消
- 第 10 条： 退款
- 第 11 条： 机上行为
- 第 12 条： 附加服务安排
- 第 13 条： 行政手续
- 第 14 条： 接续承运人
- 第 15 条： 损害赔偿的责任
- 第 16 条： 行李申索的时限、行李申索的处理和诉讼时限
- 第 17 条： 残疾乘客
- 第 18 条： 修改和免除
- 第 19 条： 释义

第 1 条

本条件内个别词汇的含义

在阅读本运载条件时，请谨记以下词汇的含义：

「我们」和「我们的」指香港航空有限公司。

「您」、「您的」和「您自己」指经我们同意乘搭或即将乘搭飞机的任何人，机组人员除外。（亦见「乘客」的定义）

「约定中途停留地点」指在机票上列明除出发地及最终目的地以外的该等地点，或在我们的航班时间表中所显示您的路线中的预定停留地点（作为合约中所约定的中途停留地点）。

「航空公司指定代码」指区分特定航空承运人的两个或三个英文字符。

「授权代理人」指由我们委任，代表我们销售我们以及（经授权）其他航空承运人提供的航空客运服务的销售代理人。

「行李」指您在旅途中携带的个人财物。除另有说明外，行李包括您的托运行李和非托运行李两种。

「行李票」指有关运载您的托运行李的机票部分。

「行李识别挂牌」指专门为识别托运行李而发出的文件。

「承运人」指我们以外的航空承运人，其航空公司指定代码显示在您的机票或联程机票上。

「承运人规则」指除本运载条件之外的规定，由我们发布并在机票发出当日有效，用于规管乘客和 / 或行李运载，且包括目前实施的任何适用运价。

「中国航空运输规定」指中华人民共和国于 2021 年 9 月 1 日起实施的《公共航空运输旅客服务管理规定》。

「托运行李」指由我们全权保管并为其发出行李票的行李。

「办理登机手续的截止时间」指由航空公司规定您必须完成办理登机手续并取得登机证的时限。

「运载条件」指本运载条件或另一家承运人的运载条件（视具体情况而定）。

「**合约条款**」指载于或与您的机票或行程单 / 收据一起送交给您的该等说明，当中以提述方式纳入本运 载条件和通知。

「**中转航班**」指在同一张机票或联程机票上所提供的连续运载的下一航班。

「**联程机票**」指与另一张机票一同向您发出，共同构成单一完整运载合约的机票。

「**公约**」指华沙公约和 / 或蒙特利尔公约（视情况而定）。

「**票联**」指纸质乘机票联和电子票联两者，各赋予其指明的乘客乘搭某指定航班的权利。

「**损害**」指由我们所营运的航运或其他附带服务中出现或与之相关的损害，包括乘客的死亡、受伤或任 何其他身体伤害，以及行李的受损、部分受损或失窃或其他损坏。

「**日**」指公历日，包括一星期七日；但就通知来说，通知发送当日不计算在内；而就厘定机票有效期限 来说，机票发出当日或航班起飞当日将不计算在内。

「**电子票联**」指电子乘机票联或存于我们的数据库中的其他重要文件。

「**电子机票**」指由我们发出或代表我们发出的行程单 / 收据、电子票联和登机文件（如适用）。

「**乘机票联**」指附有「适用于运载」的机票部分，或就电子机票来说，即指电子票联，其注明您有权往 返的指定地点。

「**不可抗力**」指非您和我们能控制的不寻常和不可预见的情况，即使已作出适当审慎处理，其结果仍然 无法避免。

「**行程单 / 收据**」指我们向持电子机票乘搭航班的乘客发出的作为机票的一份或多份文件，其中载有乘 客姓名、航班资料和通知。

「**蒙特利尔公约**」指于 1999 年 5 月 28 日在蒙特利尔签订的统一国际航空运输若干规则的 公约。

「**乘客**」指根据机票乘搭或即将乘搭飞机的任何人，机组人员除外。（亦见「您」、「您的」和「您自己」的定义）

「**乘客票联**」或「**乘客收据**」指我们或代表我们发出的机票中标明「乘客票联」并最终由您保存的机票 部分。

「**规则**」指除本运载条件及运价表外，由我们公布并在运载开始当日有效，用于规管乘客及

行李运载的规则。

「**特别提款权**」指国际货币基金组织界定的特别提款权。特别提款权的币值浮动，并在每个银行营业日 进行重新计算。有关币值会定期在主要金融刊物及国际货币基金组织的网站 (www.imf.org) 上公布。

「**中途停留地点**」指您旅程中在出发地与目的地之间的预定停留地点。

「**运价表**」指已按规定向相关部门存档，并经发布的航空公司票价、收费和 / 或有关的运载条件。

「**机票**」指由我们或代表我们发出名为「乘客机票及行李票」的文件或送交给乘客的电子机票行程单 / 收据两者中其中一种，并包含合约条款、通知和票联。

「**非托运行李**」指托运行李以外的任何行李，包括您携带进入机舱内的所有物品。

「**华沙公约**」指以下任何适用的契约：

- 于 1929 年 10 月 12 日在华沙签订的统一国际航空运输若干规则的公约；
- 于 1955 年 9 月 28 日在海牙修订的华沙公约；
- 根据蒙特利尔第 1 号附加议定书（1975 年）修订的华沙公约；
- 根据蒙特利尔第 2 号附加议定书（1975 年）在海牙修订的华沙公约；
- 根据蒙特利尔第 4 号附加议定书（1975 年）在海牙修订的华沙公约；
- 瓜达拉哈拉补充公约（1961 年）。

「**区域**」指根据中国航空运输规定就第 8.6 条(超额行李)所列出始发地点/目的地点而指定的区域。

第 2 条 适用范围

2.1 总则

2.1.1 除第 2.2 条和第 2.4 条中所提及的情况外，本运载条件适用于由我们以我们的航空公司指定代码承运的所有航班或航段，以及我们须对您承担法律责任的任何情况。

2.1.2 本运载条件亦适用于免费和优惠票价的运载，除非我们的规则或相关合约、通行证或机票中另有规定。

2.1.3 本运载条件原以英文编写，并可能翻译至其他语言。如有不一致的地方，一概以英文版本为准。

2.2 包机营运

倘若根据包机协议提供运载服务，则本运载条件仅适用于以提述方式纳入或以其他形式载于机票或与乘客达成的其他协议中的情况。

2.3 代码共享

2.3.1 我们可能在部分航班中与其他承运人达成称为「代码共享」的安排。这意味着您可能预订了我们的航班，持有标明我们公司名称或航空公司指定代码为承运人的机票，但却由其他承运人运载。若此安排适用，我们会在您订位时通知您实际负责运载的另一承运人的名称。如果在您订位时尚未确定负责运载的承运人，或在您订位后承运人有所变更，则我们会在确定承运人后尽快通知您。

2.3.2 各代码共享合作伙伴对于其自有航班的营运均有其规定，这些规定可能与我们营运自有航班的规定有所不同。这些规定在此以提述方式，于所适用的范围内纳入本运载条件，并作为运载合约的一部分。这些规定包括但不限于办理登机手续的时间、运载无人陪同未成年人、拒绝运送、动物运载和拒绝登机赔偿。

2.3.3 对于代码共享营销航班上需要特别协助的客运服务，例如无人陪同的未成年人、使用担架的乘客、患病乘客、被遣返乘客等，我们不会代表代码共享合作伙伴接受承运。乘客需直接向营运承运人提出有关安排。

2.4 优先适用法律

2.4.1 本运载条件应当适用，除非本条件与适用的公约、运输价目表或法律不一致。在该情况下，则以该公约、运输价目表或法律为准。

2.4.2 本运载条件项下的运载须受适用的公约所制定有关责任的规则和限制约束，除非此运载并非该公约界定的「国际运输」。

2.4.3 倘若本运载条件的任何条文在任何适用的法律下无效，则在该法律下本运载条件的其他条款仍然有效。

2.4.4 倘若本运载条件与承运人规则不一致，则本运载条件将优先适用。

第 3 条 机票

3.1 一般条文

- 3.1.1 我们只会为机票上指定的乘客提供运载服务，并可能会要求您出示相应的身份证明。
- 3.1.2 有些以折扣票价销售的机票仅可得部分退款或不得退款。您应选择最适合您需要的票价，并考虑购买保险，以保障您因故取消机票时可能遭受的损失。
- 3.1.3 除适用的法律或公约所规定外，假如您持有上述第 3.1.2 条所述的机票，且完全未使用，而您因不可抗力而无法成行，如果您立即通知我们并可提供该不可抗力的证据，我们会在扣除合理的行政费用后，向您提供一笔相等于不可退款票价金额的信用额，以备您日后乘搭我们航班之用。
- 3.1.4 由我们或授权代理人发出的机票无论何时都是我们的财产。如果您的机票由另一家航空公司或其代表所发出，该机票则为发出该机票的航空公司的财产。
- 3.1.5 除非使用电子机票，否则您应当出示有效机票，包括所乘航班的乘机票联和所有其他未使用的乘机票联和乘客票联，方可乘搭飞机。再者，如果所出示的机票已损毁，或被我们或授权代理人以外的人士所更改，您将无权乘搭飞机。若使用电子机票，该机票必须以您的姓名发出，且您能出示相应的身份证明以显示您是机票所示的人，否则无权乘搭飞机。
- 3.1.6 如果您的机票（或其部分）遭到遗失或损毁，或者您出示的机票未包括乘客票联和所有未使用的乘机票联，则应您要求且受承运人规则所规限，如当时有可查证及足够证据证明您所搭航班的有效机票确已发出后，我们会为您发出新机票来替代该机票（或其部分）。但是，您必须与我们签订协议，保证补偿我们因该机票被误用而招致我们或另一承运人蒙受必需和合理产生的费用或损失，最高不超过原机票的价值。我们不会向您申索赔偿任何因我们的疏忽而引致的损失。发出机票的承运人可能会就提供此服务收取合理的行政费用，惟有关机票遗失或损毁乃因发出机票的承运人或其代理人的疏忽而引致的情况除外。
- 3.1.7 除适用的法律或公约所规定外，如果您未能提供第 3.1.6 条所要求的必需证据，或您没有签署有关向我们赔偿费用和损失的协议，则发出机票的承运人可要求您为补发机票缴付最高不超过机票票价的全费。如果原先发出机票的承运人证实该遗失或损毁的机票在其有效期届满前未被使用，则可办理退款。如果您在有效期届满前找回原本的机票，上述退款会于您将其交回发出新机票的承运人时办理。
- 3.1.8 除非我们根据任何适用法律要求转让您的机票，否则您不可将机票转让他人。如果有权持该机票乘搭飞机的乘客以外的人士持此机票乘搭飞机或接受相关退款，我们不会承担向其提供运载服务或进行退款的责任。如我们需要根据任何适用法律要求

转让您的机票，您必须：

- (i) 向我们或我们的授权代理人出示您已符合适用法律要求及有权转让您的机票的证明；
- (ii) 于您的出发日前向我们或我们的授权代理人发出有关您有意转让机票的合理通知；
- (iii) 向我们或我们的授权代理人提供您希望转让的乘客的全名、地址及联络电话；
- (iv) 将您的机票交给我们或我们的授权代理人；及
- (v) 支付我们在转让机票时所产生的合理费用。

3.1.9 机票是有价的，您应当采取妥善措施保管，谨防遗失或被盗。

3.2 有效期

3.2.1 除机票上、本运载条件或承运人规则中另有规定外，您的机票自首次乘搭日期起一年内有效；或倘若机票全部均未使用，则自机票发出日期起一年内有效。

3.2.2 如果您因以下情况无法在机票的有效期内成行：

- (i) 我们取消了您预订的航班；或
- (ii) 我们取消了您作为出发地、目的地或中途停留地点；或
- (iii) 我们未能按照时间表合理营运航班；或
- (iv) 我们导致您错过了中转航班；或
- (v) 我们替换了您所购买的服务等级；或
- (vi) 我们无法为您提供先前已确认的座位，

我们将延长您的机票有效期，直至能提供您所付票价相应等级座位的最早航班。

3.2.3 如果在您预订机位时，我们无法提供相应的航班座位，导致您无法在机票有效期内成行，我们将延长该机票有效期直至能提供您所付票价相应等级座位的最早航班，或您可有权办理退款。

3.2.4 如果您在展开旅程后因病而未能在机票有效期内继续旅行时，我们可延长您的机票有效期直至您适宜旅行之日，或直至该日之后我们能够在您旅程重新开始之地点按照您所付票价提供相应等级座位的最早航班。该病需由注册执业医生出具有效诊断证明正本作证明。若机票上余下的乘机票联，或电子机票的电子票联中，包含一个或多个中途停留地点时，该机票的有效期可自诊断证明所示日期起延长不多于三个月。在此情况下，我们会把陪同您的其他直系亲属的机票有效期作出相类似的延长。

3.2.5 如果乘客在旅途中去世，陪同该乘客的人士的机票可以修改以免除最短停留期限和延长有效期。如果已展开旅程的乘客的直系亲属去世，该乘客及陪同他/她的直系亲属的机票有效期也可同样予以修改。任何有关修改应当在收到有效死亡证明后办理，且任何机票有效期延长不得超过死亡日期起计四十五（45）天。

3.3 票联先后次序和使用

3.3.1 我们仅按机票上列明的出发地和顺次序提供与该票联相关的运载服务。如果您未按机票上列明的次序使用票联，并在任何中途停留地点或约定中途停留地点展开旅程，机票将会失效，且我们将不提供与该机票相关的运载服务。

3.3.2 如果您希望更改行程的任何内容，您务必提前与我们联络。票价将重新计算。您可以选择接受新票价或维持您机票上原来的行程。除适用的法律或公约所规定外，如果您因不可抗力而需要更改行程的任何内容，您务必在切实可行的情况下尽快与我们联系，并向我们提供不可抗力的充分证据，我们将在合理的范围之内尽力将您运载至下一个中途停留地点或最终目的地，而不重新计算票价。

3.3.3 除适用的法律或公约所规定外，如果您未经我们同意更改行程，我们或授权代理人将重新计算您的实际行程的经修订票价，您必须缴付您已付的票价与更改行程后适用的总票价之差额（如有），否则您未使用的乘机票联将作废，亦没有价值，且我们不会向您提供运载服务。如果新票价较低，我们将向您退还差额。

3.3.4 很多票价仅适用于机票上列明的特定日期和航班，且可能完全不可更改，或只可在缴付额外费用后方可作出更改。

3.3.5 您机票中包含的每张票联仅适用于所预订的客舱等级在预订的日期和航班进行运载。如果您在发出票联时未有指定座位，您可在稍后根据我们的运价表和所要求航班舱位的供应情况订位。

3.3.6 除适用的法律或公约所规定外，如果您未能在办理登机手续的截止时间前取消预订，而最终并未登机，我们可取消您的回程或后续的预订。

3.4 承运人的名称和地址

机票上会注明我们名称的缩写。于机票「承运人」格内我们名称的首个缩写旁显示的出发地机场应当视为我们的地址，或在电子机票中，我们的地址则显示在行程单/收据的首个航段中。

3.5 联络我们

在购买我们的机票及在登机前，如需就机票内容作出更改或需要我们的协助，请查阅 [LINK](#) 与我们联系。

第 3A 条 中途停留

3A.1 在不抵触适用的政府规定和我们的规则下，于约定中途停留地点停留是容许的。

3A.2 中途停留必须事先与我们安排及于机票上列明。

第 4 条 票价、税款、费用和收费

4.1 票价

4.1.1 除另有清楚注明外，票价包括从出发地机场至目的地机场的航空运载。票价不包括机场之间及机场与市区终点站之间的陆路（道路、铁路）运载或海上运载服务。我们不负责任何陆路运输服务营运商的行为或不作为，因此我们亦不对我们的员工或代理人协助乘客利用该等服务的行为负责。如果我们提供陆路运输服务，本运载条件和承运人规则应被视为适用于该等服务，而如果乘客不使用该等服务，承运人规则下所规定的使用该等服务应付的任何额外费用将不予以退还。

4.1.2 您的票价将根据您缴付机票之日按机票上载明的特定日期和航程的有效运价表计算。如果您更改您的航程或者乘搭日期，将可能影响您应缴付的票价。

4.2 适用票价

4.2.1 适用票价是指由承运人或代表承运人公布的票价，或在未公布情况下乃根据承运人规则来编制。受政府规定和承运人规则所规限，适用票价是指机票中首张乘机票联的展开旅程之日生效的航班或多个航班的费用，若为电子机票，则是行程单/收据中显示首航段的票价。若所收费用与适用票价不符时，乘客可视乎情况获退还或须缴付差额。

4.3 税款、费用、收费和附加费

4.3.1 您须缴付政府或其他机构或机场营运商就乘客或乘客使用任何服务或设施所征收的适用税款、费用、收费和附加费（「该等费用」）。在您购买机票时，我们会通知您须缴付的该等费用。该等费用会经常变动，并可在机票发出后才征收。如果该等费用有所增加或于机票发出后征收，除非受到适用的法律限制，否则您有义务缴付差额。如果您在机票发出时缴付的任何该等费用被废除或有所减少，您有权根据适用的法律申请退款。

4.3.2 您还须缴付我们或另一承运人所征收的额外收费、附加费或费用（「航空公司附加费」）。此等航空公司附加费一般在您购买机票时同时缴付，我们只会根据我们可能已发布的任何适用规定或政策，且在缴付我们就适用于该退款所厘定的行政费后，作出退款决定。在您变更航段或路线而重新发出机票时，这些航空公司附加费可能有所变更，除受限于适用的法律外，我们保留不时向您收取新航空公司附加费（或因现有费用增加而出现的差额）的权利，直到相关航空公司附加费可能适用的航班完成履行服务。

4.4 货币

票价、税款、费用、附加费和收费须以我们可接受的货币缴付。当以有别于公布票价的货币缴付时，应按照承运人规则中指定的汇率计算。

4.5 路线

除非在承运人规则中另有规定，否则票价仅适用于已公布与其相关的路线。如果多条路线的票价相同，乘客可在发出机票前指定路线。如果乘客未指定路线，则可能由承运人决定路线。

第 5 条 订位

5.1 订位规定

5.1.1 未经承运人或其授权代理人接受并记录订位前，订位被视为未确认。

5.1.2 若干票价含有限制或拒绝您更改或取消订位权利的条款。

5.2 购票时限

如果您未能在我们或授权代理人规定的购票时限前缴付票款，我们可在未经通知的情况下取消您的订位。

5.3 个人资料

5.3.1 请参阅我们网站上发佈的隐私政策，该政策可能会不时更新。

5.3.2 您有责任向我们或通过旅行社向我们提供准确的联系信息，特别是电子邮件地址和手提电话号码，或任何其他有效且可行的通信方式，以便我们在航班延误、航线更改和取消航班的情况下通过上述方式与您联系。由于任何不完整、错误或不准确的联系信息导致未能或遗漏联系，我们一概不承担任何责任。

5.4 座位

5.4.1 受指定票价系列的限制，我们不能保证可提供飞机上任何指定座位，但我们会尽力安排您预先要求的座位。您同意接受已发出机票上相应航班服务等级分配的任何座位。我们有权在任何时候，甚至在登机后，出于运作、安全、保安或其他理由而分配或重新分配座位。

5.4.2 如属残疾乘客，我们将根据适用的法律为其安排座位。

5.5 其他服务

我们会尽力确保为您提供机上所有相关服务，但出于运作理由或指定票价系列的限制，我们不保证可提供机舱内娱乐设备和宣传节目；餐饮、广告中的特色餐饮或任何其他种类的餐饮（包括特别餐膳或宗教信仰餐膳要求）；或广告中的机上服务，惟适用的法律或公约或停机坪延误计划所规定者除外。

5.6 再确认订位

续程或回程的订位可能需要在指定时限内再次确认订位。我们会在需要再次确认时通知您，并告知有关再次确认的方式和地点。如需要再次确认但您未有再确认，我们可取消您的续程或回程的订位。

5.7 取消续程的订位

如果您想重新安排或取消您的航班，请联络香港航空的订位 / 售票处或您的旅行代理以作安排。如果您未通知我们而不乘搭任何航班，我们可取消或要求取消任何续程或回程的订位。

5.8 超额订位

为尽量减少预订了座位但无登机的乘客所带来的影响，以及让本来无法乘搭所选航班的乘客获得座位，我们以及许多大型航空公司均接受超额订位。我们尽最大努力透过严格监控来确保可用的座位数目符合我们预期会乘搭航班的乘客人数。此外，若发生任何不可抗力事件（如天灾、战争、恶劣天气状况、政治或军事行动或任何其他不在我们控制范围之内的事件）都可能导致航班超额订位，有关原因令我们无法保证能提供足够座位。尽管我们尽最大努力为已确认的预订提供座位，但相关的订位、预订、状态和时间的字眼并非可提供座位的绝对保证。我们会根据适用的法律和赔偿政策，向已确认预订却因没有座位而被迫无法乘搭该航班的乘客提供赔偿。

超额订位之机票如始发地点或者中途停留地点在中国境内之航班，中国航空运输规定将适用。了解更多请参阅 [LINK](#)。

第 6 条
办理登机手续和登机

- 6.1 每个机场、特定航班和非航空航段办理登机手续的截止时间可能有所不同。请检查您的航班的预定起飞时间，并在到达机场时有足够的时间办理您和您的托运行李的登机手续，完成任何政府相关手续，通过机场安检并到达您的出发登机闸口。
- 6.2 登机闸口会于航班起飞前的二十分钟关闭。如果您未能及时抵达登机闸口，或未能出示适当的证件（请参阅第 13.2 条有关旅行证件）及未做好旅行准备，我们可取消为您预留的机位，而不会延迟航班。
- 6.3 我们不会对您因违反本条条文规定而引致的任何损失或费用承担责任。

第 7 条 拒绝运载和运载限制

7.1 拒绝运载的权利

如果我们已向您发出书面通知，通知您由于违反本第 7.1 条所载之任何规定，我们将不会在该通知日期后任何时间向您提供运载服务，我们可拒绝运载您或您的行李。我们也可出于安全理由，或因您未能遵守机组人员有关安全或保安的指示，或根据我们合理酌情决定在以下情况下拒绝运载您或您的行李：

- 7.1.1 该行动为遵守任何适用的法律、规例或任何出境、入境或途经任何州或国家的法令而必要的；或
- 7.1.2 您拒绝提供我们所要求的您的个人资料，包括政府机构所要求的资料；或
- 7.1.3 除适用的法律另有禁止外，您的精神或身体状况，包括您因酒精或药物引致功能受损，而对您自己、乘客、机组人员或他人财产的安全或健康构成危险或危害，或可能实质地对其他乘客或机组人员造成不适；或
- 7.1.4 您携带，或我们合理认为您非法携带毒品；或
- 7.1.5 您对我们的地勤人员或机组人员使用威胁性、诽谤性或侮辱性语言或作出威胁、诽谤、侮辱或失常行为；或
- 7.1.6 您故意干扰机组人员执行其职责；或
- 7.1.7 您在办理登机手续、登机过程中或登机后触犯刑事罪行；或
- 7.1.8 您拒绝接受个人或行李保安检查，或在接受保安检查后，您在办理登机手续或登机闸口时未能就保安问题提供满意的回答，或您未能通过保安评估 / 分析，或您擅动或除去任何您行李上的安全封条或登机证上的安全标贴；或
- 7.1.9 您未悉数缴付适用的票价、税款、收费或附加费，在此情况下，我们可能暂停您的机票直至所有未付金额已缴付，而如您仍未能于合理时间内缴付有关金额，我们则可取消您的机票；或
- 7.1.10 您未携带有效的旅行证件；或
- 7.1.11 您试图进入航班途中的某个国家；或
- 7.1.12 您在旅行途中毁坏了您的旅行证件；或

- 7.1.13 当被要求出示旅行证件时，您拒绝向机组人员交出您的旅行证件；或
- 7.1.14 您出示的机票被修改过，但并非由我们或授权代理人作出，或属无效，或已损坏、撕裂、破坏、损毁或被擅动。（我们有权保留该机票）；或
- 7.1.15 您出示的机票为非法获得；或
- 7.1.16 您出示的机票为已报遗失或被窃；或
- 7.1.17 您出示的机票为伪造机票；或
- 7.1.18 您无法证明您是机票上指定的人士；或
- 7.1.19 您拒绝或未能接受我们、政府或执法机构所要求的健康检查；或
- 7.1.20 您未能遵守上述第 3.3 条有关票联先后次序和使用的规定，或您出示的机票并非由我们或授权代理人所发出或修改；或
- 7.1.21 您未能及时到达登机闸口；或
- 7.1.22 您未及时发现办理登机手续；或
- 7.1.23 您未遵从我们的指示；或
- 7.1.24 您在上一班航班中表现出或有与上一班航班有关的上述行为或不作为，而我们认为您仍会重复有关行为；或
- 7.1.25 在我们向您发出有效的拒绝运载通知后，您试图登机。

7.2 拒绝运载或驱逐乘客的后果

如果我们合理酌情决定根据第 7.1 条所述的任何原因或在此运载条款、航空公司条例、或适用的法律允许下之任何其他原因拒绝向您提供运载服务，或在行程途中驱逐您，届时我们可取消您机票中剩余未使用的部分。在这种情况下，您将无权获得进一步运载服务，或不论是涉及被拒绝运载或驱逐的航段，或机票中包含的任何后续航段均不获退款，而我们不会就因拒绝运载或决定驱逐您而引致的任何相应损失承担任何责任。

7.3 运载限制

- 7.3.1 根据承运人规则，无人陪同儿童、无行为能力乘客、孕妇、患病或其他需要特殊协助的乘客可能需经我们事先安排方可乘搭，了解更多详情请参阅 [LINK](#)。残疾乘客请亦参阅第 17 条。

7.3.2 我们可能会对本第 7.3 条下提供的特殊协助收取额外费用。

7.3.3 根据第 2.3.3 条，代码共享航班上的特殊乘客服务，如无人陪同未成年人、使用担架的乘客、患病乘客、被遣返乘客等，必须直接与营运承运人提出有关安排。

7.4 由机场保安人员移除的乘客物品

7.4.1 我们不会对机场保安人员根据国际或政府规例从您或您的行李中移除的物品负责，亦无任何 责任，不论任何有关物品其后被机场保安人员保留或摧毁，或被机场保安人员递交给我们。

第 8 条 行李

8.1 不接受为行李的物品

8.1.1 您的行李中不能包含以下物品：

8.1.1.1 不符合第 1 条中界定为「行李」的物品；

8.1.1.2 可能会危及航机或机上人士或财物安全的物品，如在国际民航组织（ICAO）的危险品安全空运技术指令和国际航空运输协会（IATA）的危险品规则以及承运人规则中指定的物品；

8.1.1.3 出境或入境国家的适用法律、法规、法令、指示或类似规定中禁止运载的物品；

8.1.1.4 考虑到物品具危险性或不安全性，或因其重量、大小、形状或特性，或出于安全、保安或营运理由，或为了保障其他乘客的舒适，或因其易碎或易腐坏，而被我们合理认为不适合运载的物品。

8.1.2 如果您携带或您的行李中载有任何枪械或弹药，您必须在办理登机前得到我们的许可，并在运送前向我们出示以供检查。我们可全权酌情决定拒绝运送枪械和弹药。如果我们接受有关物品的运送，我们可就有关运送收取手续费，而有关物品仅可作为「托运行李」运载，并由我们保管直至抵达目的地机场大楼。枪械和弹药的运载需受 ICAO 和 IATA 规例和适用的政府法规管辖。

8.1.3 武器如古董枪械、剑、刀和类似物品在我们全权酌情决定下可作为「托运行李」运载，但不允许带入机舱内。

8.1.4 您的托运行李中不得包含任何易碎、易腐坏或贵重物品，包括但不限于：钥匙、艺术品、相机、金钱、珠宝首饰、贵金属、银器、药物、计算机、潜水计算机、个人电子装置、可转让票据、股权证、证券、商务文件、护照和其他身份证件或样本、商品和形状奇特的物品。

8.2 拒绝运载权

8.2.1 我们可拒绝运送第 8.1 条所述禁止作为行李运载的物品，一经发现，我们有权拒绝继续运送任何有关物品。

8.2.1 出于安全、保安或营运理由，我们有权拒绝运载任何不属于您而与您的行李一起作为行李运送的物品。除适用的法律或公约所规定外，我们不对该等行李承担责任，您亦需就该等行李的损害而招致的索赔或损失赔偿予航空公司。

8.2.2

8.2.3 除非预先与我们作出运送安排，否则我们可将超出适用行李额的行李在阁下缴付第

8.6 条指定的费用后安排在您所乘搭的航班以外的其他航班上运载。

- 8.2.4 除非我们合理认为行李已使用合适的行李箱或其他恰当容器妥善稳固地包妥，确保可在正常运作下安全运载，否则我们可拒绝该行李作为托运行李运载。
- 8.2.5 我们不会拒绝运载乘客的轮椅或其他残疾辅助器材，除非运载该等物品抵触相关安全、危险品或安全要求。您应在订位时通知我们您所需的特别协助，以便我们有充足时间作出合适安排。
- 8.2.6 我们和代理人将不会为没有与我们签订联航协议的其他承运人检查行李。如您计划 (a) 乘搭我们的航班后换乘另一承运人的航班；或 (b) 乘搭另一承运人的航班后换乘我们的航班，您必须预先检查我们是否跟该等其他承运人签订联航协议。如果该等其他承运人并没有与我们签订联航协议，您在乘搭下一班航班时须把您的行李清关、托运及重挂挂牌。在此情况下，我们对您的旅程或行李的任何损失、损害或延误毋须承担责任。

8.3 搜查权

- 8.3.1 基于安全和保安原因，我们有权要求您接受个人或行李搜查（可能包括 X 光扫描等检查）。如果您不在场，我们有权在您不在场的情况下搜查乘客的行李以确定您是否管有或您的行李中是否藏有第 8.1.1 条中所述任何物品或您未按第 8.1.2 条或第 8.1.3 条向我们出示任何枪械、弹药或武器。如果您拒绝遵从有关要求，我们可拒绝运载您或您的行李。
- 8.3.2 除适用的法律或公约所规定外，如搜查对您或您的行李造成任何损害，除非该损害是由于我们的疏忽或故意不当行为导致，否则我们对该损害不毋须承担责任。

8.4 托运行李

- 8.4.1 在您将希望托运的行李递给我们后，我们会保管并为每件托运行李发出「行李识别挂牌」。
- 8.4.2 如果行李上没有姓名、首字母或其他个人识别标记，乘客应在递给我们前在行李上添加有关标记。
- 8.4.3 托运行李将与您同机运载，除非因安全、保安或营运理由我们认为无法同机运载，在此情况下我们将安排在有可用空间的后续航班上运载托运行李。
- 8.4.4 除非适用的法律要求清关时您必须到场，否则我们会将后续航班中运载的托运行李递送给您。

8.5 行李额

- 8.5.1 您可根据承运人规则所述条件和限制携带一定数额或指定票价系列所限制下的数额

的行李。您的行李额将根据（其中包括）我们目前的行李规定、您的舱位等级及指定票价系列种类来决定。某些指定票价系列不包括任何免费行李额，您可额外付费购买行李额；然而其他票价系列包括适用的免费托运行李额而该等行李额将不时更改而不作另行通知。您的行李额将显示在您的机票上，或如使用电子机票，将显示在

您的行程单 / 收据中。您可以浏览我们的网站，或联络我们或授权代理人了解更多资料。舱位等级的行李规定之机票如始发地点或者中途停留地点在中国境内之航班，中国航空运输规定将适用。了解更多请参阅 [LINK](#)。

8.5.2 在本运载条件中，单件托运行李所允许的最大重量为 32 千克 / 70 磅，但若干航班的承运人规则所允许的最大行李重量可能较低。如果您因未能遵守上述重量限制且需要重新包装或分拆超重行李而招致任何损失、损害或延迟，我们毋须承担任何责任。行李规定之机票如始发地点或者中途停留地点在中国境内之航班，中国航空运输规定将适用。了解更多请参阅 [LINK](#)。

8.5.3 如果两名或以上乘客作为团体前往同一目的地或乘搭同一航班前往某个中途停留地点，并同时同一地点出现及出示其行李，根据承运人规则，他们可携带的行李总额等于他们每个人所允许的行李额的总和。

8.6 超额行李

您须为超出行李额以外的行李运载按照承运人规则中规定的收费和方式缴付费用。

超额行李收费之机票如始发地点或者中途停留地点在中国境内之航班，中国航空运输规定将适用。了解更多请参阅 [LINK](#)。

8.7 非托运行李

8.7.1 您携带上飞机的行李必须能够放入乘客前方的座位下或客舱中的封闭式储物箱内。我们确定为超重或过大的物品，或因任何其他原因被认为不安全的物品，将不得带进客舱，且必须作为托运行李运载。我们会指定可携带上机行李的最大尺寸和 / 或重量。

8.7.2 除适用的法律有所规定外，不适宜放置于货舱内运送（如细致的乐器）且不符合上述第 8.7.1 条要求的物品，须事先给予我们适当的通知并得到我们的许可后，方可将有关物品存放到客舱储物箱内运送。除适用的法律有所规定外，您可能须就此项服务缴付额外费用。

8.8 托运行李的领取与交付

8.8.1 除上述第 8.4.4 条所指定的情况外，您应在目的地或（若该次中途停留时间多于 24 小时）中途停留地点，在可以领取托运行李时尽快领取。如果您未能在合理时间内领取托运行李，我们可向您收取储存费。如果您的托运行李在可以领取之日起计三（3）个月内无人领取，我们可自行处置该行李而毋须承担任何责任。

8.8.2 只有持有行李票和行李识别挂牌者才有权提取托运行李。我们不负责确保行李票的

持有者有权提取行李。

8.8.3 如果提取行李者未能出示行李票和以行李识别挂牌辨认行李，则只有在他/她向我们充分证明其有权提取该行李，我们才会向该人交付此行李；以及如果我们要求，该人须缴交足够的保证金以弥偿我们因准许该提取而可能招致的任何损失、损害或开支。

8.8.4 除适用的法律或公约所规定外，持有行李票者在收到行李时未有作出投诉，即足以证明该行李已根据运载合约完好无损地送达。

8.9 动物

我们对是否拒绝运载动物保留绝对酌情权，惟须受适用的法律所规限。如果我们同意运载您的动物，则该动物必须符合以下条件：

8.9.1 除第 8.9.5 条另有规定外，动物必须作为托运行李运载（关入适当的笼箱，并置于飞机货舱中运载），不允许带进客舱。

跟随的狗或猫作为托运行李之机票如始发地点或者中途停留地点在中国境内之航班，中国航空运输规定将适用。了解更多请参阅 [LINK](#)。

8.9.2 您必须确保动物和宠物妥当地装入笼箱内（或置于符合适用的法律要求或相关行业标准容器中运载，包括（如适用）国际航空运输协会（IATA）颁布的活生动物规则），并备妥有效的健康和预防疫苗注射证明、入境许可证以及入境或过境国家所需的其他文件，否则我们不会运载该等动物。该运载须遵守我们的附加条件，详情可向我们咨询。

8.9.3 如作为行李运载的动物及其笼箱和饲料不应计入行李额中，而应作为超额行李运载，您须缴付适用的费用。

8.9.4 陪同残疾乘客的导引动物可按我们规定的条件或适用的法律要求，在正常行李额以外，免费作为托运行李运载或放置于客舱中，有关规定可向我们咨询。

8.9.5 只有您对该动物承担全部责任的情况下，我们才会接受运载该动物。若运载不受公约责任规则约束，我们对同意运载的动物遭受伤害或遗失、患病或死亡一概不负责，除非后果乃因我们的疏忽所造成。

8.9.6 我们对并未持有入境或过境国家、州或地区要求的所需出境、入境、健康和其他文件的动物毋须承担责任；携带该动物的人士必须向我们赔偿因此而征收的或给我们造成的任何罚款、费用、损失或法律责任。

第 9 条 航班时间表、延误和取消

9.1 航班时间表

9.1.1 我们承诺将尽最大努力，以合理速度来运载您和您的行李，并遵守航班出发当日公布的有效 航班时间表。我们对机票、时间表或其他地方上所示的航班时间不作保证，该航班时间也不 构成我们与您之合约的部分。已公布的时间表中所载的航班时间可能在其编印时间与您实际 出发时间之间有所变动。

9.1.2 在我们接受您的预订之前，我们将通知您当时有效的预定航班时间，并在您的机票上载明。 在发出机票后，我们仍可能需要更改预定航班时间。如果在您购买机票后，我们对预定航班 时间作出您不能接受的重大变更，而我们无法为您预订到您可接受的替代航班，则您有权按照第 10 条的规定办理退款。

9.2 航班取消、改变航线及延误等

9.2.1 我们将采取一切必要措施来避免您及您的行李延误。为执行该等措施及避免航班取消，在特 殊情况下，我们可安排由另一承运人和 / 或飞机代我们执行航班。

9.2.2 除公约或适用的法律另有规定外，如果我们取消航班、未能合理地按照预定时间表飞行、未 能在您的目的地或中途停留地点停降、终止营运某条航线或导致您错过已确认机位的中转航 班，我们将采取下列措施（您可任择其一）：

9.2.2.1 除公约或适用的法律另有规定外，为您安排我们预定航班中最早有空余座位的航班 而不额外收费；在必要时延长您的机票有效期；或

9.2.2.2 除公约或适用的法律另有规定外，在合理期限内安排以我们或另一承运人的航班， 或 双方同意的其他运载方式和航位等级，变更行程路线将您运载到机票上所载的目的地 而不额外收费；或

9.2.2.3 按照第 10 条的规定办理退款。

9.2.3 如果发生第 9.2.2 条所列的任何情况，除公约或适用的法律另有规定外，第 9.2.2.1 条 至第 9.2.2.3 条中所概述的措施乃可供您选择的唯一独有的补救措施，我们对您不再 承担任何其他 责任。在符合适用的法律及在其适用范围内的规定下，如因恶劣天 气、航空交通管制延误或 其他超出我们合理控制范围以外的情况而导致航班取消或延 误，我们没有直接义务承担第 9.2.2.1 条至第 9.2.2.3 条所述责任或向您提供电话、 住宿、茶点、膳食或交通服务，但我们 会尽合理努力为您提供协助。

9.2.4 如果您持有有效机票并已确认机位，但您在不情愿的情况下被拒登机，或被迫降至 较低级别舱位，我们会按照适用的法律向您作出赔偿。如果您未能符合第 6 条办理登 机手续与登机的要求，或我们根据第 7 条的规定行使拒绝您乘搭的权利，则本条并不

适用。

9.2.5 如果因超出我们控制范围以外的情况，导致我们未能在您的目的地机场着陆而需要改航到另一机场，除非飞机继续飞往原定目的地，否则飞机在改航机场着陆即视为完成本次航空运载。然而，我们可安排或指派替代交通工具将您载至机票上所载的原定目的地而不额外收费。

9.3 机票变更之机票如始发地点或者中途停留地点在中国境内之航班，中国航空运输规定将适用。了解更多请参阅 [LINK](#)。

第 10 条 退款

10.1 我们将根据适用的票价规则和运价表，按下列方式办理机票或任何尚未使用部分的退款：

10.1.1 除本条另有规定外，我们有权向机票上指定的人退款，或向能够出示充分机票付款证明的付款人退款。

10.1.2 如果机票由非机票上指定的乘客付款，且机票上载有退款限制，我们只会将票款退给 缴付票价的人或按其指示作出退款。

10.1.3 除机票遗失的情况外，我们只会在机票和所有未使用的乘机票联交还给我们后，方可办理退款。向任何出示相关文件并坚持他 / 她乃根据第 10.1.1 条或第 10.1.2 条应得 退款的人作退款，即被视为恰当的退款，并解除我们就该退款需承担的责任或任何其他申索。

10.2 非自愿退款

10.2.1 除适用的法律另有规定外，如果我们取消航班、未能合理地按照航班时间表飞行、未能在您的最终目的地或中途停留地点停降、未能向您提供事先已确认的座位或导致您错过已订妥机座的中转航班，退款金额按下列规定办理：

10.2.1.1 如果机票全未使用，退款额相等于已付票价的全额；或

10.2.1.2 如果机票部分航段已经使用，退款额将为以下较高者：(i) 从中断地点到目的地或下一 中途停留地点的单程票价（扣除适用的折扣和费用后）；或 (ii) 已付票价与机票上已 使用航段的适用票价之间的差额。

10.2.2 乘客在该等情况下接受购买机票的退款将解除我们的任何其他责任。

10.3 自愿退款

10.3.1 如果您有权因第 10.2 条所载原因以外得到退款，退款金额按下列规定办理：

10.3.1.1 如果机票全未使用，则退款额相等于已付票价扣除任何合理服务费用或注销费用后的 余额；或

10.3.1.2 如果机票部分航段已经使用，退款额将相等于已付票价与机票上已使用航段的适用 票价之间的差额，再扣除任何合理服务费用或注销费用后之余额。

10.4 遗失机票的退款

10.4.1 如果您遗失机票或其部分，在您提供充分的机票遗失证明、「弥偿保证书」并支付

任何适用 的手续费后，在机票有效期届满的情况下，我们将于三个月内办理退款，同时需要满足以下 条件：

- 10.4.1.1 遗失的机票或其部分尚未被使用、退款或更换（因我们的疏忽引致该遗失机票曾被他人使用、退款或更换的情况除外）；及
- 10.4.1.2 申请退款的人按照我们规定的格式填写「弥偿保证书」，承诺在该遗失机票或其部分 被他人使用的情况下，同意按程度向我们偿还退款金额（因我们的疏忽引致该遗失机 票曾被他人误用或使用的情况除外）。

10.5 拒绝退款的权利

10.5.1 如退款申请在机票有效期届满后才提出，我们有权拒绝退款。

10.5.2 对已出示给我们或政府官员作为离境意向证明的机票，我们有权拒绝退款，除非您能够向我 们充分证明您已获准在该国逗留，或您将乘搭另一承运人的航班或改乘其他交通工具离境， 方可办理退款。

10.6 货币

我们保留采用与支付机票时相同的方式和货币作出退款的权利。

10.7 可办理退票者

自愿退款只能由原本发出机票的承运人或其授权退款的代理人办理。

第 11 条 机上行为

11.1 一般规定

11.1.1 如果根据我们的合理判断，认为您在飞机上的行为 (i) 危及飞机或机上任何人或财物的安全，或 (ii) 蓄意干扰机组人员履行职责，或 (iii) 不遵守机组人员有关安全或保安的任何指示，包括但不限于使用安全带、吸烟、酗酒或吸食毒品等方面，或 (iv) 触犯刑事罪行，或 (v) 放任您的身体或精神状态受酒精饮料或毒品影响，或 (vi) 制造爆炸或其他保安骗局或威胁，或 (vii) 威胁、诽谤或侮辱机组人员或其他乘客，或

(viii) 对机组人员或其他乘客有威胁、诽谤、侮辱或失常行为，或 (ix) 对其他乘客或机组人员造成不适、不便、损害或伤害的行为，除非适用的法律另有禁止，我们可采取我们认为合理的措施以阻止该等行为继续，包括实施管制。飞机着陆时，我们会考虑：(a) 要求您离开飞机，(b) 拒绝您乘搭机票上所载的剩余航段，及 (c) 向相关部门报告机上发生的事件，以便其就您可能已触犯的任何刑事罪行提出检控。

11.1.2 基于飞机上的安全考虑，我们可以随时拒绝向您提供酒精饮料，或撤回已经提供给您的酒精饮料。我们可决定对于乘客所购买的酒精饮料（不论在机场免税购买、其他飞机上或其他方式购买的）于飞机上饮用权。我们可能在飞行期间没收任何由乘客购买的酒精饮料，并在下机后将其退还给您。

11.2 改航方面的弥偿

如果因您作出第 11.1 条中所述的行为，造成我们改航到预定目的地以外的地点以让您离开机舱，您须弥偿我们、我们的员工、独立承包商、乘客和任何第三方因该转航而招致的任何和所有费用、受伤、死亡、损失和损害。

11.3 电子装置

11.3.1 基于安全原因，我们可禁止或限制在飞机上使用电子装置，包括但不限于手提电话、手提电脑、平板计算机、电子阅读器、手提录音机、手提收音机、MP3、卡式机、DVD 和 CD 播放机、电子游戏机、激光产品、或包括摇控或无线电控制玩具和对讲机在内的传送装置。如我们已告知您不可使用此等物品时，请务必遵守要求。违反第 11.3.1 条的规定可构成刑事罪行。如果您违反第 11.3.1 条规定使用电子装置，我们明确保留没收任何电子装置的权利（而不因此承担任何责任），直到您的航班着陆为止。

11.3.2 允许使用助听器和心脏起搏器。

第 12 条 附加服务安排

- 12.1 如果您为我们安排由另一家公司（如旅游营运商、火车公司、渡轮公司或酒店）提供航空运载以外的服务，包括道路、铁路和海上运载，或我们为您发出陆运、海运或（空运以外的）其他服务的相关票证或付款凭证，我们仅作为您的代理来安排有关服务或发出票证，我们对 该等服务不承担任何责任。第三方服务提供商的条款和条件将适用于该等服务。
- 12.2 如果我们也向您提供地面（陆地或海上）运载服务，其他特定条件（除本运载条件以外）将适用于有关地面运载服务。有关条件可向我们或授权代理人咨询。

第 13 条 行政手续

13.1 一般规定

- 13.1.1 您（而非我们）必须检查您将前往的任何地方的相关入境要求，且自行负责取得全部所需的旅行证件（包括护照）、签证和健康证明书。您必须检查并遵守出境、入境或过境各国的所有法律、法规、命令、要求和旅游规定。
- 13.1.2 如果(i) 您未取得旅游可能所需的护照、签证、健康证明书和其他旅游证件，或(ii) 您的护照、签证、健康证明书或其他旅游证件无效或过期，或(iii) 您未遵守所有相关法律，我们不承担任何责任。

13.2 旅游证件

- 13.2.1 在出发前，您必须向我们出示相关国家法律、法规、命令、要求或规定所要求的所有出境、入境、健康和其他证件（包括但不限于护照及签证），并允许我们影印及保留您的旅游证件副本。我们的机组人员可能会要求保管您的护照或相等的旅游证件，直到航班结束再归还给您。如果您不遵守适用的法律、法规、命令、指令或要求的规定，或您的旅游证件不完备，或您不允许我们影印及保留您的旅游证件副本，我们保留拒绝运载的权利。

13.3 拒绝入境

- 13.3.1 如果您被任何国家拒绝入境，您必须支付 (i) 相关政府向我们征收的任何罚金、罚款或费用，(ii) 任何向我们收取的拘留费用，(iii) 运载您返回出发地的运载费用，及 (iv) 任何其他我们合理支付或同意支付的费用。
- 13.3.2 有关运载您到被拒入境地点的票款将不予退还。

13.4 乘客须负责支付罚金、扣留费用等费用

- 13.4.1 如我们因您未能遵守有关国家的法律、法规、命令、要求或其他旅游规定，或您未能出示所需的文件而须缴付或存放任何罚金或罚款或产生任何开支，您应偿还我们所有已付款项或因此产生的任何开支。我们可以从您未使用航段的票值或任何我们持有您的款项来支付该款项或开支。

13.5 海关检查

- 13.5.1 如有需要，您应当在海关或其他政府官员检查您的行李时在场。我们毋须对该检查过程中造成的任何损失或损害，或您未遵守规定而蒙受的任何损失或损害承担任何责任。

13.6 保安检查

- 13.6.1 您须接受政府或机场人员、其他承运人或我们所执行的保安检查。

第 14 条 接续承运人

由我们和其他承运人依据同一张机票或联程机票履行的运载，就公约而言被视为单一运载。然而，请注意第 15 条中有关我们对该运载的责任的规定。

第 15 条 损害赔偿的责任

15.1 您的旅程涉及各承运人对您承担的责任，受其各自的运载条件和适用的法律所约束。其他承运人可能有不同的责任限制。适用的法律可能包括华沙公约或蒙特利尔公约和 / 或在个别国家适用的法律。

我们对行李损害的赔偿责任

15.2 如果我们为另一承运人的运载签发机票或办理托运行李，则我们仅作为该承运人的代理人进行上述行为。如果您对托运行李提出申索，您可以向第一或最后承运人或损害发生时执行运载的承运人申索。

15.3 对于您托运行李中的物品的损坏或遗失（下文第 15.8 条涵盖的因延误造成的损坏除外），我们不承担任何责任，除非《蒙特利尔公约》第 17 条规定（如适用），否则仅在我们或我们的代理人的疏忽导致您托运行李中的物品损坏或遗失的范围内承担责任。

15.4 除非损害或非托运行李内所遗失的物件是由我们或我们的代理人的疏忽所造成，我们对非托运行李的损害或非托运行李内所遗失的物件不承担责任（下文第 15.8 条中涵盖的受延误所致的损害除外）。如出现针对损坏、延误或遗失的任何索赔，我们可利用公约所规定的共同过失进行抗辩。

15.5 在第 15.6 条的规限下，就华沙公约适用的申索，我们对托运行李的损害赔偿限于每公斤 19 个特别提款权 (SDR)，对非托运行李的损害赔偿限于每位乘客 332 个特别提款权。就蒙特利尔公约适用的申索，我们对非托运行李和托运行李的损害赔偿（包括受延误所致的损害）限于每位乘客 1,519 个特别提款权。对于上述两种情况，如果适用的法律所规定的赔偿责任限制不同，则有关不同的限制应适用。

15.6 如果您能证明损害是由于我们或代理人的作为或不作为所导致的，且该作为或不作为：(i) 蓄意造成损害；或 (ii) 是罔顾后果并知悉损害很可能发生，且您能证明对此作为或不作为负责的员工或代理人当时是在其职责范围内行事，则第 15.5 条不适用于我们对受损行李的赔偿责任。

15.7 如果您的行李的实际价值或重置成本超出我们根据第 15 条所规定的责任，我们强烈建议您确 保行李全额投保。

15.8 如果我们能证明我们和代理人已采取所有合理措施来避免损害，或我们或代理人无法采取有关措施，则我们不会对因延误导致行李受损承担责任。

15.9 如果行李票上没有记录托运行李的重量，则当作托运行李的总重量没有超出与运载级别相关的适用行李额。

- 15.10 我们对行李的固有缺陷、质量或瑕疵而造成的损害毋须承担责任。除非不符合适用的法律，否则我们对在空运时因平常和正常震荡造成的正常损耗毋须承担责任。
- 15.11 我们对因您的行李造成的任何损害毋须承担责任。您应负责因您的行李而导致他人和财物（包括我们的财物）造成任何损害，且您应赔偿我们因此而遭受的所有损失和开支。

我们对乘客损害的赔偿责任

- 15.12 我们就乘客因意外事故中死亡、受伤或遭受任何其他身体损伤方面的经证实损害而应承担的持续责任须符合适用的法律、公约和下述条款的规定。
- 15.13 对于高达及包括总额相等于 151,880 个特别提款权的任何可追讨损害，我们不得排除或限制自身的责任。
- 15.14 尽管第 15.13 条有所规定，如果我们能证明损失是由受伤或死亡的乘客，或提出申索补偿的人士的疏忽，或其他错误作为或不作为而造成或促成的，则按照适用的法律，我们可免除全部或部分责任。
- 15.15 根据本第 15.15 条，在损害可能超出 151,880 个特别提款权的情况下，如果我们能证明损害不是由于我们或代理人的疏忽或其他错误作为或不作为造成的，或完全是由于第三方的疏忽或其他错误作为或不作为造成的，则我们对损害的赔偿应相应减少。
- 15.16 对因您的年龄、精神或身体状况而引起的任何疾病、受伤或伤残，包括死亡，或该等状况的恶化，我们毋须承担责任。

我们因航班延误给乘客造成损害的赔偿责任

- 15.17 由于航班延误给乘客造成损害的赔偿责任受到公约的限制。
- 15.18 如果我们能证明我们和代理人已采取所有合理措施来避免损害，或我们或代理人无法采取该等措施，则我们因延误给您造成的损害毋须承担责任。

一般规定

- 15.19 我们仅对机票上显示我们自己的航空公司指定代码或由我们营运的航班在运载途中发生的损害承担责任。我们的责任不得超过经证实的损害金额，且除非不符合适用的法律（包括公约），否则我们对下列事项均不承担任何责任：
- 15.19.1 因我们遵守或由于您未能遵守适用的法律、政府规则和法规、命令或要求而给您造成的损害。

15.19.2 按照适用的法律，由于您任何疏忽造成或促成损害而应当免除的该部分责任。

- 15.19.3 由于您不遵守第 8.1 条规定而将禁止放入托运行李的物品放入其中，或您没有遵守第 8.1 条规定的许可枪械带入条件来安放，而对该等物品造成的任何损害或损失，公约所规定的除外。该等物品包括：易碎品或易腐品、具有特殊价值的物品，如金钱、珠宝首饰、贵金属、计算机、个人电子装置、股权证、债券和其他有价文件、商务文件、或护照和其他身份证明文件。
- 15.19.4 如果您的年龄或精神或身体状况致使自己陷入任何危险或风险，因此等情况或其恶化造成的任何疾病、受伤或残障，包括死亡。
- 15.19.5 任何间接或相应而生的损害。
- 15.19.6 任何利润、收入、合约、销售、预期储蓄、商誉和名誉的损失。
- 15.19.7 任何形式的非补偿性损害。
- 15.19.8 未上锁或未扣紧行李中的物品的任何损害或损失。
- 15.20 对我们责任的任何免除或限制均适用于并受惠于代理人、雇员和代表、以及供我们使用其飞机的任何人士及其代理人、雇员和代表。从我们及此等代理人、雇员、代表和人士所获得的赔偿总额不得超过我们的责任限额。
- 15.21 然而，本运载条件中规定的限制豁免不适用于通过公共社会保险机构或类似机构提出的申索。该等申索应受到公约规定的责任限额和抗辩制约。
- 15.22 除非有明确声明，否则本运载条件的所有条款均不会影响公约或适用的法律中对我们责任的免除或限制或任何适用抗辩。我们保留对任何第三方的所有追索权利（包括分担和弥偿）。
- 15.23 乘客如需就你的旅程向我们作出任何意见或投诉，请查阅 [LINK](#)。

第 16 条

行李申索的时限、行李申索的处理和诉讼时限

16.1 本第 16 条各款均适用，除非其与适用的公约或适用的法律不相符，届时则以有关公约或法律为准。

16.2 行李申索的时限

16.2.1 持有行李票或行李识别挂牌者在收到行李时未有提出异议，即足以证明托运行李已按照运载合约完好无损地送达，除非您提出相反的证明。

16.2.2 如果您的托运行李受损，您务必在发现损害后立即以书面形式通知我们，最迟应在收到行李之日起计七（7）日内发出通知。

16.2.3 如果您的托运行李发生延误，您必须在托运行李可以领取之日起计二十一（21）日内以书面形式向我们提出异议。

16.2.4 如果您的托运行李遗失，您必须在行李本应送达给您之日起计二十一（21）日内以书面形式向我们提出异议。

16.2.5 如果您没有遵照本第16.2条所述的期间内以书面形式通知我们，而公约适用于您的申索，除非我们有欺诈行为，否则不得向我们提出申索。

16.3 行李申索的处理

16.3.1 所有对行李损害提出的申索必须随附一份逐项清单，其中按物品描述、制造商和年限列出每一件受影响的物品，并连同所有该等物品的购买或所有权证明提交。在我们认为合适的情况下，将从申索中扣除折旧，具体的扣除标准由我们决定。

16.3.2 如果您就行李的实质损害提出申索，则您必须保留受损行李，并允许我们检查（如我们要求）受影响的行李，以便评估损害的性质、范围及可修复程度。

16.3.3 如果您希望就个别物品的重置费用作为行李损害赔偿申诉的一部分提出申索，则您必须在产生该等费用前与我们进行协商，否则我们不会将该等费用纳入任何应付赔偿中。

16.3.4 针对行李提出的所有申索，您必须向我们提供我们可能要求用作评估申索资格以及应付赔偿金额所需的任何数据。

16.3.5 在我们向对支付任何赔偿前，我们可绝对酌情决定要求您签署行李损害申索请求的情况属实声明。

16.3.6 如果您未能全面遵守本第 16.3条中规定的相关要求，则可能对您有权获得的赔偿金

额造成不利影响。

16.4 诉讼时效

- 16.4.1** 自飞机抵达目的地之日，或本应抵达目的地之日，或运载停止之日起计两（2）年（老挝则为三（3）年）内未提起诉讼的，则丧失对损害赔偿的所有权利。诉讼时效的计算方法须由对案件聆讯有司法管辖权的法院的法律确定。

第 17 条 残疾乘客

- 17.1 如果您为残疾乘客且需要任何特殊协助，您应在订位时通知我们您的特殊协助需求，以便我们有充足时间作出合适的安排，然而该等乘客的运载可能受我们的规则及 / 或政府规例所规 管。如果您并无事先将您的特殊需求告知我们，我们仍将尽合理努力满足您的特殊需求，除 非法律另有规定。
- 17.2 如果基于安全理由，或您无法自行撤离机舱，或您无法理解安全说明，我们可能会要求您在 看护人员的陪伴下乘搭航班。
- 17.3 如航班有医疗氧气供使用，您可能因使用医疗氧气而需支付费用。
- 17.4 运载任何残疾辅助设备如轮椅或拐杖均不收费，且该等残疾辅助设备将不会计入您的行李额。运载残疾辅助设备应遵守相关安全与危险材料要求及法规。
- 17.5 我们保留暂停接受需要使用担架乘搭任何航班的乘客的权利。

第 18 条 修改和免除

本条件自 2025 年 2 月 27 日进行了修订，本条件并于 2025 年 2 月 28 日起生效。

承运人的代理人、雇员或代表均无权变更、修改或免除本运载条件或承运人规则的任何条文。

第 19 条 释义

本运载条件各条款的标题仅为便于检索而设，并非作为诠释其条文之用。