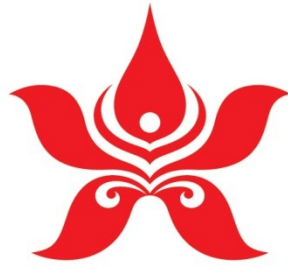


香港航空有限公司



HONGKONG AIRLINES
香港航空

運輸條件通則

(乘客和行李)

目錄

- 第 1 條： 術語及詞彙含義
- 第 2 條： 適用範圍
- 第 3 條： 機票
- 第 4 條： 票價、稅款、費用及收費
- 第 5 條： 訂座
- 第 6 條： 辦理登機手續和登機
- 第 7 條： 拒絕運輸和限制運輸
- 第 8 條： 行李
- 第 9 條： 航班時刻表、航班延誤及取消
- 第 10 條： 退款
- 第 11 條： 機上行為
- 第 12 條： 附加服務安排
- 第 13 條： 行政手續
- 第 14 條： 連續承運人
- 第 15 條： 損害賠償責任
- 第 16 條： 行李索賠的時限、行李索賠的處理和訴訟時效
- 第 17 條： 殘疾乘客
- 第 18 條： 修改和放棄
- 第 19 條： 釋義

第 1 條：
術語及詞彙含義

在閱讀本《運輸條件》時，請記住以下術語及詞彙的含義：

“我們”和“我們的”是指香港航空有限公司

“您”“您的”和“您自己”是指除乘務人員之外，經我們同意予以運輸或將要運輸的任何個人。（亦請參見“乘客”的定義）

“協定的停留地點”是指除出發地點及目的地點以外，在機票上載明或在我們的航班時間表中所顯示您的旅行線路中約定的計畫停留地點。

“航空公司代碼”是指用於識別特定航空承運人的兩個字元或三個英文字母。

“授權代理人”是指由我們委任的銷售代理人，代表我們銷售我們以及其他航空公司（經授權）的航空運輸服務。

“行李”是指您在旅行過程中攜帶的私人財產。除非另行說明，否則行李包括您的托運行李和非托運行李。

“行李票”是指與運輸托運行李相關的機票部分。

“行李識別標籤”是指專門為辨別托運行李而簽發的文件證明。

“承運人”是指我們之外的航空公司，其航空公司代碼顯示在您的機票或聯運機票上。

“承運人規章”是指除本《運輸條件》之外的規定，由我們發佈並在出票之日生效，用於管理乘客和/或行李運輸，且包括任何有效的適用關稅。

“托運行李”是指由我們獨力保管並開具托運行李票的行李。

“登機手續辦理期限”是指由航空公司規定的特定期限，在該期限內您必須辦理完成登機手續並獲取登機證。

“運輸條件”是指本文所述之運輸條件或另一家承運人的運輸條件，視具體情況而定。

“合約條款”是指您的機票、行程單/收據中包含的或與其一起交付給您的聲明，其中包含本《運輸條件》的引用和通知。

“聯運航班”是指列於相同機票或聯運機票上的續程航班。

“聯運機票”是指與其他機票一同簽發給您，共同組成一個完整運輸合約的機票。

“公約”是指華沙公約和/或蒙特利爾公約，視情況而定。

“票聯”包括紙質的乘機聯和電子聯，它賦予票聯上列明姓名的乘客搭乘該票聯上載明的航班的權利。

“損害”是指由我們所執行的航運或其他附帶服務中出現的或與之相關的，對乘客造成的死亡、創傷或任何其他人身傷害，及其行李的丟失、部分丟失或失竊等其他損失。

“天”是指日曆中的天數，包括一星期 7 天；但在發佈通知時，通知發出當日不計算在內；在確定機票的有效期時，機票出票或航班出發當天不計算在內。

“電子聯”是指保存在我們資料庫中的電子乘機聯或其他有價值文件。

“電子機票”是指由我們或我們的代表發出的行程單/收據、電子聯和登機證件（如適用）。

“乘機聯”是指注明“適用於運輸”的機票部分。就電子機票來說，即是指電子聯。“乘機聯”將注明您有權往返的指定地點。

“不可抗力”是指在您和我們的控制之外的不尋常和不可預見的情況，即使採取所有得當防護措施也無法避免其結果的情況。

“行程單/收據”是指我們向持電子機票旅行的乘客發出的作為機票的檔，其中包含乘客的姓名、航班資訊和通知。

“蒙特利爾公約”是指於 1999 年 5 月 28 日在蒙特利爾簽署的《統一國際航空運輸某些規則的公約》。

“乘客”是指除機組人員之外，根據機票搭乘或即將搭乘飛機的個人。（亦參見“您”“您的”“您自己”的定義）

“乘客聯”或“乘客收據”是指我們或我們的代理人填開的機票中標明“乘客聯”並最終由您保留的部分。

“SDR”是指國際貨幣基金組織創立的“特別提款權”。“特別提款權”的貨幣價值會有所變動，在每個銀行營業日進行重新計算。

“中途停留地點”是指您旅程中的預定停留地點，停留地點位於出發地點和目的地點之間。

“運價”是指航空公司發佈的票價、費用和/或相關的運輸條件，在必要時應取得相關部門的批准。

“機票”是由我們或我們的代表出具並交付給乘客的“乘客機票及行李票”檔或電子機票行程單/收據，包含合約條款、通知和各票聯。

“非托運行李”是指托運行李之外的行李，包括您帶入機艙內的所有物品。

“華沙公約”指以下任何適用的契約：

- 於 1929 年 10 月 12 日在華沙簽訂的《統一國際航空運輸某些規則的公約》；

- 於 1955 年 9 月 28 日在海牙修訂的《華沙公約》；
- 根據蒙特利爾第 1 號附加議定書修訂的《華沙公約》（1975 年）；
- 根據蒙特利爾第 2 號附加議定書在海牙修訂的《華沙公約》（1975 年）；
- 根據蒙特利爾第 4 號附加議定書在海牙修訂的《華沙公約》（1975 年）；
- 瓜達拉哈拉補充公約（1961 年）。

**第 2 條：
適用範圍**

2.1 總則

2.1.1 除第 2.2 條和第 2.4 條中所提及的情形之外，本《運輸條件》適用於由我們以我們航空公司代碼承運的所有航班或航程，以及我們對您的航運承擔法律責任的任何情形。

2.1.2 本《運輸條件》也適用於免費及優惠運輸，除非我們的規章、相關合同、登機證或機票中另有規定。

2.2 包機運輸

如果根據包機合同提供運輸服務，則僅在機票或與乘客的其他協議中包含的特定範圍內適用本《運輸條件》。

2.3 代碼共用

2.3.1 我們可能在部分航程中與其他承運人達成承運協定，這種協定稱為“代碼共用”。這意味著您可能預訂了我們的航班，持有標明我們公司名稱或航空公司代碼作為承運人的機票，但卻由其他承運人負責運輸。如果有此類安排，我們會在您訂座時告知您負責運輸的航空公司的名稱。如果在您訂座時尚未確定負責運輸的航空公司，或在您訂座後承運人發生變化，我們會在確定承運人之後儘快告知您。

2.3.2 我們的每家代碼共用合作夥伴都有其自己的航班運營規定，這些規定可能與我們的規定有所不同，我們在此援引該等規定並將其作為您的運輸合約的一部分。這些規定包括但不僅限於辦理登機手續的時間、無人陪同的未成年人的運送、拒絕運輸的情況、動物的運輸和拒絕登機賠償。

2.3.3 對於代碼共用行銷航班上較複雜的客運服務，例如無人陪同的未成年人、帶輪擔架、患病情況、被遣返情況等，我們不會代表代碼共用合作夥伴接受運輸。乘客需直接與運營承運人進行安排。

2.4 優先適用法律

2.4.1 本《運輸條件》適用於我們提供的國際運輸服務，如與適用《公約》或法律不一致，則該公約或法律應優先適用。

2.4.2 本運輸條件項下的運輸應受適用《公約》所規定的責任和限制約束，除非此類運輸並非該公約中定義的“國際運輸”。

2.4.3 如果本《運輸條件》下的任何條款根據任何適用法律無效，則該條款無效，但本《運輸條件》項下的其他條款仍然有效。

2.4.4 如果本《運輸條件》與《承運人規章》不一致，以本《運輸條件》優先適用。

第 3 條： 機票

3.1 一般條款

- 3.1.1 我們僅向機票上所列姓名的乘客提供運輸服務，而且會要求您出示相應的身份證件。
- 3.1.2 某些機票以折扣價銷售，僅可以部分退款或不得退款。您應選擇最適合您需要的票價，並考慮購買保險，以防止您因取消機票時可能遭受的損失。
- 3.1.3 如上述第 3.1.2 條中所述情形，如果您持有未曾使用的機票，因不可抗力造成您無法旅行，您應儘早通知我們並提供發生不可抗力的證據，我們在扣除合理的手續費後，將不得退款的金額提供給您一個信用額，用於您以後旅行時搭乘我們的航班。
- 3.1.4 由我們或我們授權代理人出具的機票將始終作為我們的財產。如果您的機票由另外一家航空公司或其代表出票，該機票即為該出票航空公司的財產。
- 3.1.5 除非使用電子機票，否則您應當出示包括所乘航班的乘機聯、所有其他未使用的乘機聯和乘客聯的有效機票，方可乘機。而且，如果您出示的機票殘損，或由除我們或我們授權代理人之外的其他人進行了修改，您將無權乘機。對於電子機票，該機票必須以您的姓名填開，且您應出示有效身份證件，否則無權乘機。
- 3.1.6 如果您的機票全部或部分遺失或殘損，或者您出示的機票未包括乘客聯和所有未使用的乘機聯，根據您的請求和《承運人規章》，經我們查證您所搭航班的有效機票確已填開後，我們可以為您補開新機票來替代遺失或殘損的全部（或部分）。但是，您必須與我們簽訂協定，保證償還我們因該機票被誤用而給我們或另一家承運人招致的任何必要和合理的費用和損失，最高不超過原機票價格。如果此類損失由於我們的過失造成，我們不會要求您進行賠償。出票承運人可以為提供此類服務收取合理的手續費。但是機票損失或殘損是由於出票承運人的過失引起的情況除外。
- 3.1.7 如果您不能提供第 3.1.6 條中所要求的證據，或您未簽署賠償我們費用和損失的協議，出票承運人可以要求您為補開的機票支付全部票款。如果經出票承運人證實，遺失或殘損的機票在其有效期之前未被使用，可辦理退款。如果您在有效期之前找回原機票，並且您將其交回給出具新機票的承運人，上述退款將在交回時辦理。
- 3.1.8 您不可將您的機票轉讓他人。如果有權持該機票乘機的乘客之外的其他人持此機票乘機或接受相關退款，我們不承擔向其提供運輸服務或進行退款的責任。
- 3.1.9 機票是有價票證，您應當妥善保管，謹防丟失或被盜。

3.2 有效期

- 3.2.1 您的機票自首次旅行開始之日起一年內運輸有效；或機票全部未使用的，則從出票之日起一年內有效，機票上、本《運輸條件》或《承運人規章》中另有說明時除外。

- 3.2.2 如果您因以下情況無法在機票的有效期內旅行：
- (i) 我們取消了您預訂的航班；或
 - (ii) 我們取消了您作為出發地點、目的地或中途停留點的預定點；或
 - (iii) 我們未能按照時間表合理運營航班；或
 - (iv) 我們導致您錯過了聯運航班；或
 - (v) 我們替換了您所購買的服務等級；或
 - (vi) 我們無法提供之前確認過的座位；
- 我們將延長您的機票的有效期，直至能提供您所付票價相應等級座位的最早航班。
- 3.2.3 如果在您訂座時，我們無法提供相應的航班座位，導致您無法在機票有效期內旅行，我們將延長您的機票的有效期至能提供您所付票價相應等級座位的最早航班，或您也可以進行退款。
- 3.2.4 如果您在旅行開始後因患病不能在機票有效期內繼續旅行時，我們將延長您的機票有效期至您適宜旅行之日，或延長至該日之後我們能夠在您旅途中斷地點按照您所付票價等級提供座位的最早航班。患病的情況需提供有執照醫生開具的有效診斷證明原件。當機票上的乘機聯或電子機票的電子聯中包含一個或多個中途停留點時，該機票的有效期的延長時間應不得超過醫生診斷證明中所示日期之後三個月。在此情況下，我們將同樣延長陪同您的近親屬人員的機票有效期。
- 3.2.5 如果乘客在旅途中死亡，該乘客的陪同人員的機票可以通過取消最短停留期限和延長有效期的方式予以更改。如果在旅途中乘客的近親屬死亡，該乘客及其近親屬陪同人員的機票的有效期也可予以更改。但是，此種更改應當在收到死亡證明後辦理，且機票有效期的延長期不得超過死亡之日起四十五 (45) 天。
- 3.3 票聯的順序和使用**
- 3.3.1 您購買的機票僅適用於按機票上所列明的出發地點和順序運輸。如果您未按機票上列明的順序使用票聯，或您選擇任何中途停留點或協定的停留點作為出發地點，機票將失效，且我們將不提供與該機票相關的運輸服務。
- 3.3.2 如果您要改變行程的任何一項內容，您必須提前與我們聯繫。票價將重新計算。您可自行選擇接受新票價或維持您機票上原來的運輸行程。如果因為不可抗力，您需要改變您行程的任何一項內容，您必須儘早與我們聯繫，並向我們提供不可抗力的充分證據，我們將在合理的範圍之內盡力將您運送至下一個中途停留點或最終目的地，而不重新計算票價。
- 3.3.3 如果您未經我們同意而改變行程，我們或我們的授權代理人將重新計算您修改後的實際運輸費用，而您必須支付原票價與行程更改後適用票價之間的差額（如果有的話），否則您未使用的乘機聯將作廢，且我們不會向您提供運輸服務。如果新票價低於原票價，我們將向您退還差額。
- 3.3.4 很多票價僅針對機票上列明的特定日期和航班有效，不可變更，或者在支付相應的額外費用之後方可變更。
- 3.3.5 您機票中包含的每張票聯僅適用於預訂了座位的艙位等級、日期和航班。如果您的票聯在簽發時未定妥座位，您可在之後根據我們的運價和所要求航班上座位的可用情況訂座。

- 3.3.6 如果您未在登機手續辦理期限內取消預訂，但最終並未登機，我們將會取消您的返程或續程訂座。

3.4 承運人的名稱和地址

機票上會注明我們名稱的縮寫詞。與機票“承運人”一欄中我們名稱的縮寫詞相對應的出發地機場應當視為我們的地址。在電子機票中，我們的地址標注在乘客行程單/收據的第一航段中。

第 4 條：
票價、稅收、費用及收費

4.1 票價

4.1.1 除另有規定外，票價只適用於從出發地點機場至目的地點機場的航空運輸。不包括機場與機場之間或機場與市區之間的地面（包括公路、鐵路）運輸或海運服務。我們不負責任何地面運輸服務的提供或取消，也不對我們的員工或代理人協助乘客利用此類服務的行為負責。如果我們提供地面運輸服務，本《運輸條件》和《承運人規章》應視為對此類服務適用，如果乘客不使用此類服務，我們的《承運人規章》下所規定的使用此類服務應付的任何額外費用將不予以退還。

4.1.2 票價將根據您購票之日我們的有效運價計算，適用於您的機票上載明的特定日期和航程。如果您要變更您的航程或者旅行日期，將會影響您應支付的票價。

4.2 適用票價

4.2.1 本《運輸條件》下的運輸適用票價是指由我們或我們的代表，或承運人或承運人代表公佈的票價，或在未公佈情況下，根據《承運人規章》來解釋。根據政府規定和《承運人規章》，適用票價是指旅行啟程之日生效的運輸費用，即機票中第一張乘機聯的票價，若為電子機票，則是行程單/收據中標明的第一航段的票價。當所收費用與適用票價不符時，乘客需支付差額，或根據情況，由我們或承運人，或該等代表根據《承運人規章》向乘客退款。

4.3 稅款、費用、收費和附加費

4.3.1 政府或其他機構，或機場運營商針對乘客或乘客適用任何費用或設施所徵收的稅款、費用、收費和附加費，應添加在公佈票價中，由乘客支付。在您購買機票時，我們會告知您未包含在票價中的稅款、費用、收費和附加費，通常情況下，這些費用會在機票中分別列明。對航空旅行徵收的稅款、費用、收費和附加費會經常變動，可在機票售出之後徵收。如果機票上列明的稅款、費用、收費或附加費有所增加，您需要補交差額。如果在機票售出後，有任何新增的稅款、費用、收費或附加費項，除非受到適用法律限制，否則您有義務補交。同樣，如果您在購買機票時支付的稅款、費用、收費或附加費項因被廢除或有所減少而不再適用於您，您有權申請退款。

4.3.2 您還需支付我們或其他承運人新增的收費、附加費或費用。在您購買機票時便會自然產生此類收費、附加費或費用，這些費用僅由我們完全自行酌情決定，或根據我們發佈的任何適用規定或政策退還，且無論是哪種情況都須支付我們決定的適用於此類退款的管理費。這些收費、附加費或費用會隨時變化，且除非法律限制，我們保留在任何時候要求您支付新的收費、附加費或費用（或在已有基礎上增加的費用）的權利，直到上述費用所適用的航程結束，或您的機票因更改航段或路線重新填開。

4.4 貨幣

票價、稅款、費用、附加費和收費都應以我們可接受的貨幣支付。當以有別於公佈票價的貨幣支付時，應按照《承運人規章》中指定的匯率計算。

4.5 路線

除非在《承運人規章》中有另行規定，否則票價僅適用於公佈的與其相關的路線。如果多條路線的票價相同，乘客需在購買機票前指明路線。如果乘客未指明特定路線，則由我們或承運人決定路線。

第 5 條： 訂座

5.1 訂座要求

5.1.1 在我們，承運人或其授權代理人接受並記錄訂座之前，應視為未完成訂座確認。

5.1.2 某些票價含有限制或拒絕您更改或取消訂座的條款。

5.2 購票時限

如果您未在我們或我們的授權代理人規定的購票時限前支付票款，我們將取消您的訂座。

5.3 個人資料

5.3.1 您認可您向我們提供的個人資料（包括但不限於個人詳細資訊）用於以下用途：驗證您的身份、確保航班安全和安保、訂座、獲得輔助服務、結算、記帳和審計、統計和市場分析、運行飛行常客專案、維持客戶關係、便於移民和入境手續的辦理、向政府機關提供此類資訊、用於行銷（僅在您允許的情況下，或我們向您提供了選擇機會）、遵守任何法律、法規要求或任何政府、司法或行政指示或命令。

5.3.2 在您明確同意的情况下，我們會將您的個人資料用於直接行銷。您可以在任何時候通過線上更新您的個人資料，或通過寫信給 5.3.7 條中將提到的高級職員，停止接收行銷通訊。

5.3.3 除適用法律限制之外，為了 5.3.1 條中所列明的用途，您授權我們：

5.3.3.1 為了收集此類資訊的目的和遵守任何法律法規要求，根據我們的合理要求保留和使用您的個人資料；和

5.3.3.2 將此類資訊轉移至我們自己的辦公室、我們的總公司和附屬公司、我們的授權代理人、政府和執法機構、承運人和其他協力廠商服務提供者，即為您提供運輸或相關服務和設施的任何一方，包括信用卡和其他付款卡公司。

5.3.4 根據政府規定，可能會要求您向我們提供特定個人資料或資訊，包括在緊急情況下需要通知家庭成員所需要的資訊，及用於其他與您的承運相關或意外事件用途的資訊。

5.3.5 您有權要求訪問和修改我們保留的您的個人資料。如果您想要訪問或修改我們所保留的您的個人資料，請聯繫 5.3.7 條中將提到的高級職員。

5.3.6 我們可能還會監控和/或記錄您與我們的電話通話，以確保始終如一的服務水準，並防止/檢測詐騙和用於培訓目的。

5.3.7 如需瞭解更多關於我們資料隱私政策的資訊，包括如何訪問和修改您的個人資料，您可與我們公司治理和發展部門的資料保護專員聯繫，或訪問我們的網站 www.hongkongairlines.com。

5.4 座位

5.4.1 我們不能保證提供飛機上任何指訂座位，但我們會盡力滿足您預先申請座位的請求。您同意接受根據填開機票相應航班服務等級分配的任何座位。處於運行、安全、安保或其他目的，我們有權在任何時候分配或重新分配座位，即使是在登機之後。

5.4.2 如果乘客自身提供殘疾證明，我們將根據適用法律提供座位安排。

5.5 其他服務

儘管我們始終盡力確保提供機上所有相關服務，但出於運行目的，我們不保證提供機艙內娛樂設備和宣傳專案；宣傳中的特色餐或任何其他類型的餐飲（包括特殊膳食需求安排或宗教特餐）；或所宣傳的艙內服務。

5.6 座位再確認

已訂妥的續程或回程座位可能需要在特定時期內進行再次確認。我們會在需要再次確認時通知您，以及確認的方式和地點。如果需要再次確認，而您未能確認，我們將取消您的續程或回程訂座。

5.7 續程訂座的取消

5.7.1 如果您想要重新安排或取消您的航班，請聯繫香港航空訂座/售票處，或您的旅行代理人進行安排。如果您未告知我們，我們可能會取消或要求取消任何續程或回程訂座。

5.8 超額預訂

5.8.1 為了盡可能減少預訂了座位但未登機的乘客的影響，以及使本無法搭乘所選航班的乘客獲得座位，我們及很多大型航空公司均提供超額預訂服務。我們將盡最大努力，通過嚴格監控和控制來確保可用的座位數符合我們預期會搭乘航班的乘客數量。而且，不可抗力的發生（例如：天災、戰爭、惡劣的天氣狀況、政治或軍事行動或任和其他不在我們控制範圍之內的事件）都會導致航班超額預訂，我們將無法保證提供足夠的座位。即使我們盡最大努力為已確認的預訂提供座位，但相關的訂座、預訂、狀態和事件安排並不表示絕對保證有可用座位。對於由於沒有座位而不得已被拒絕運輸的乘客，我們會根據適用法律和賠償政策提供賠償。

第 6 條：
辦理登機手續和登機

- 6.1 您應在航班起飛前最少兩小時到達乘機登記處和登機口，以便辦妥所有政府規定的手續和乘機手續。乘機登記處會於航班起飛前的四十分鐘關閉。如果您未能及時到達我們的乘機登記處或登機口，或未出示適當的憑證（請參照 13.2 條瞭解旅行證件），或未做好旅行準備，我們將取消為您預留的座位，而不會延遲航班。如果您未在辦理登機手續的截止時間之前辦理完成登機手續，我們有權為不延誤航班而取消您預定的座位。辦理完成登機手續是指您獲得了您所搭乘航班的登機證。
- 6.2 所有香港航空的航班會於航班起飛前的二十分鐘關閉，以確保航班能夠準時起飛。
- 6.3 對於因您違反本條規定而導致的損失，我們不承擔責任。

第 7 條：
拒絕和限制運輸

7.1 拒絕運輸權利

如果我們向您發送了書面通知，告知您我們將不在通知發出日後的某個時間向您提供運輸服務，我們將有權拒絕運載您或您的行李。我們也有權出於安全原因，或因您未能遵守乘務人員關於安全或安保的指示，或根據我們的合理自行決定在以下情況下拒絕運載您或您的行李：

- 7.1.1 根據適用法律、法規或任何出境、入境或所經州或國家的法令，此類措施有必要；或
- 7.1.2 運載您或您的行李可能會危害或影響其他乘客和乘務人員的安全、健康或極大地影響他人的舒適度；或
- 7.1.3 您拒絕提供我們所要求的您的個人資訊，包括政府機構所要求的資訊；或
- 7.1.4 您的行為、年齡、精神或身體狀況要求我們或承運人提供特別服務，或給其他乘客造成不適，或會對您自己、乘客、乘務人員或他人財產造成危險或危害；或
- 7.1.5 您攜帶，或根據我們合理認為您非法攜帶毒品；或
- 7.1.6 您對我們的地面工作人員或乘務人員使用威脅性、不文明或侮辱性語言或作出同類行為；或
- 7.1.7 您故意干擾乘務人員執行其職責；或
- 7.1.8 您在辦理登機手續、登機過程中或登機之後構成刑事犯罪；或
- 7.1.9 您拒絕對您或您的行李進行安檢，或您接受了安檢，但未能對辦理登機手續時或登機口的安全問題提供滿意的回答，或您未通過安全評估/分析，或您篡改或去掉您行李上的安全封條或您登機牌上的安全貼紙；或
- 7.1.10 您未完全支付適用的票價、稅款、收費或附加費；或
- 7.1.11 您未攜帶有效的旅行證件；或
- 7.1.12 您試圖進入運輸途中的某個國家；或
- 7.1.13 您在旅行途中毀壞了您的旅行證件；或
- 7.1.14 當我們提出要求時，您拒絕向我們的乘務人員出示您獲得的旅行證件；或
- 7.1.15 您出示的機票被除我們或我們的授權代理人之外的其他人修改，或是無效、損壞、撕裂、破壞、殘缺或被篡改的。（我們有權保留此類機票）；或
- 7.1.16 您出示的機票為非法獲得；或

- 7.1.17 您出示的機票已報丟失或失竊；或
- 7.1.18 您出示的機票為偽造機票；或
- 7.1.19 您無法證明您自己是機票中載明姓名的人；或
- 7.1.20 您拒絕或未能接受我們、政府或執法機構所要求的健康檢查；或
- 7.1.21 您未能遵守 3.3 條中關於票聯使用順序和使用的規定，或您出示的機票由除我們或我們的授權代理人之外的其他人填開或更改；或
- 7.1.22 您未能及時到達登機口；或
- 7.1.23 您未及時出現辦理登機手續；或
- 7.1.24 您未遵照我們的指示；或
- 7.1.25 您在前一趟航班中表現出或有與前一趟航班有關的上述行為或失誤，我們認為您還會繼續如此；或
- 7.1.26 在我們向您發出了有效的拒絕運載通知後，您試圖乘機。

7.2 拒絕運載後果

如果我們根據合理自行裁決，因為 7.1 條中所述原因中的任何一項拒絕向您提供運載服務，或在旅行途中放棄對您的運輸服務，我們將取消您的機票中剩餘未使用的部分。在這種情況下，您將無權接受更多運輸服務，或對於拒絕運載或被取消的旅行部分或您的機票中包含的任何後續部分索取退款，對於因我們拒絕或放棄運載對您造成的損失，我們不承擔任何責任。

7.3 限制運輸

- 7.3.1 無人陪同兒童、殘疾乘客、孕婦、患病或其他需要特殊服務的乘客需根據《承運人規章》經我們同意之後運載。對於身患殘疾的乘客，請參見第 17 條。
- 7.3.2 我們可能會對本第 7.3 條下提供的特殊服務收取額外費用。
- 7.3.3 根據 2.3.3 條中的規定，代碼共用航班上的複雜乘客服務，例如無人陪同的未成年人、擔架乘客、患病情況、被遣返情況等，必須直接取得運行承運人的同意。

7.4 由機場安檢人員從乘客身上扣押的物品

- 7.4.1 對於機場安檢人員根據國際或政府規定，從您或您的行李中扣押的物品，我們不承擔責任或義務，無論此類物品之後由此類機場安檢人員保留或摧毀，還是遞交給我們。

第 8 條： 行李

8.1 不能作為行李的物品

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 條中“行李”定義的物品；

8.1.1.2 可能危及航空器、機上人員或財產安全的物品，例如在國際民用航空組織 (ICAO) 的《危險物品航空安全運輸技術細則》和國際航空運輸協會 (IATA) 的《危險品規則》及《承運人規章》中規定的物品；

8.1.1.3 出境、入境或所經國家的適用法律、法規、法令、指示等中禁止運輸的物品；

8.1.1.4 因為其不安全，或因為其重量、大小、形狀、內容或特性，或出於安全、安保或運行原因，或為了保證其他乘客的舒適，或因為其易碎或易腐壞，我們合理認為不適合運輸的物品。

8.1.2 如果您攜帶，或您的行李中包含任何槍支或軍火，您必須在辦理登機之前獲取我們的同意，並在運輸之前向我們出示以供檢查。我們有權根據我們的完全自行裁決拒絕運載槍支和軍火。如果我們接受此類物品的運輸，我們將收取處理費，並且此類物品僅可作為“托運行李”運輸和由我們保管，直至到達目的地機場。槍支和軍火的運輸需遵守 ICAO 和 IATA 的規定和適用政府規定。

8.1.3 古董槍支、寶劍、刀具等物品根據我們的完全自行裁決可作為“托運行李”運輸，但不允許帶入機艙內。

8.1.4 您的托運行李中不得包含任何易碎、易腐壞或貴重物品，包括但不限於：鑰匙、工藝品、相機、錢財、珠寶、貴金屬、銀器、藥品、電腦、潛水電腦、個人電子設備、可流通票據、股權證、證券、商務文件、護照和其他身份證明檔或樣本、商品和形狀奇特的物品。

8.2 拒絕運輸權利

8.2.1 第 8.1 條所述的不能作為行李運輸的物品，一經發現，我們有權拒絕此類物品的運輸。

8.2.2 出於安全、安保或運行原因，我們有權拒絕任何不屬於您而您將其與您的行李放置在一起作為行李的物品。我們不對此類行李承擔責任，並保留就由此類行李的破壞所引起的索賠或損失向您索取賠償的權利。

8.2.3 除非事先與我們聯繫安排，否則我們可將超過適用免費行李額的行李部分安排在您所搭乘的航班外的其他航班上運輸，並且您需繳納第 8.6 條中說明的費用。

8.2.4 除非我們合理認為托運行李以使用合適的行李箱或其他容器妥善包裝，可確保在正常的操作條件下可安全運輸，否則我們可以拒絕運載。

8.2.5 我們和我們的代理人不會對未與我們達成聯運協定的其他承運人負責運輸的行李進行檢查。

8.3 檢查權利

8.3.1 出於安全和安保原因，我們有權要求您接受人身和行李檢查（可能包括 X 射線掃描等掃描）。如果您當時無法在場，我們有權在您不在場的情況下搜索或已經搜索您的行李以確定您是否管有或您的行李中是否載有 8.1.1 條中所述物品或您未根據 8.1.2 或 8.1.3 條中的要求向我們出示任何槍支、軍火或武器。如果您拒絕接受檢查要求，我們有權拒絕運載您或您的行李。

8.3.2 對於在檢查過程中對您或您的行李造成的損害我們不承擔責任，除非此類損害是由於我們的疏忽或故意的不當行為導致。

8.4 托運行李

8.4.1 在您將希望托運的行李遞交給我們後，我們將負責保管，並對您的每件托運行李出具“行李識別標籤”。

8.4.2 如果行李沒有名稱、首字母簽名或其他身份標示，乘客應在遞交給我們之前在行李上添加此類標示。

8.4.3 托運行李將與您同機運輸，如果我們認為無法同機運輸，我們將安排在有可用空間的後續航班上運輸。

8.4.4 如果您的托運行李在後續航班中運輸，我們會將其遞送給您，除非適用法律要求清關時您必須在場。

8.5 免費行李額

8.5.1 您可根據《承運人規章》中所述條件和限制免費攜帶一定數額的行李。您的免費行李額，除其他規定外，還將根據我們當前的行李規定和您的艙位等級來決定。您的免費行李額將顯示在您的機票上，或如果使用電子機票，將顯示在您的行程單/收據中。您可以訪問我們的網站，或聯繫我們或我們的授權代理人瞭解更多資訊。

8.5.2 在本《運輸條件》中，單件托運行李所允許的最大重量為 32 千克/70 磅，但特定航班的《承運人規章》所允許的最大行李額可能較低。如果因為您未能遵守上述重量限制，或未能重新包裝或拆分逾重行李而導致的任何損失、損壞或延遲，我們不承擔任何責任。

8.5.3 如果兩名或兩名以上乘客作為團體前往同一目的地或搭乘同一航班前往某個經停點，並同時和在同一地點出現或出示其行李，根據《承運人規章》，他們可攜帶的免費行李總額等於他們每個人所允許的免費行李額的總和。

8.6 超額行李

您需為超出免費行李限額之外的行李運輸支付費用，超出部分按照《承運人規章》中規定的費率和方式收費。

8.7 非托運行李

8.7.1 您帶上飛機的行李必須能夠放入乘客前方的座位下或客艙中的封閉式儲物箱內。我們確定為超重或過大的物品，或因任何其他原因被認為不安全的物品，將不得帶進客艙，必須作為托運行李運輸。我們會限定帶上飛機行李的最大尺寸和/或重量。

8.7.2 如果您的物品不適宜在貨艙內運輸（比如精緻的樂器），並且不滿足上述第 8.7.1 條的要求，您需事先給予我們適當的通知並得到我們的許可後，方可將其放入客艙儲物箱內運輸。此類物品的運輸需單獨付費。

8.8 托運行李的領取與交付

8.8.1 您應在目的地點或中途停留地點儘快領取您的托運行李。如果您未在合理的時間內領取托運行李，我們將向您收取保管費。如果您的托運行李自到達之日起三 (3) 個月內無人領取，我們將處置該行李，而無需承擔任何責任。

8.8.2 只有行李票和行李識別標籤的持有者才有權提取托運行李。但我們不負責確保行李票的持有者有權提取行李。

8.8.3 不能出示行李票和行李識別標籤而要求領取托運行李的人，只有在向我們充分證明其對此行行李所享有的權利後，我們才會向該人交付此行李。如果我們要求，該人應提供足夠的保證金，以賠償因此等交付而可能給我們造成的損失、損害或開支。

8.8.4 行李票的持有者在交付時無異議地接受行李，即足以證明行李已根據運輸合同完好無損地交付。

8.9 動物

我們將在遵守適用法律的前提下，對是否拒絕運輸動物保留絕對酌情決定權。如果我們同意運輸您的動物，則該動物必須符合以下條件：

8.9.1 您需在出行前至少 7 個工作日通過香港航空訂票處提前預訂。

8.9.2 除第 8.9.5 條規定外，動物必須作為托運行李運輸（妥當裝箱，並放在飛機的貨艙存儲箱中運輸），不允許帶進客艙。

8.9.3 您必須確保狗、貓、家禽等動物或其他寵物被妥當地裝箱（或放在符合適用法律要求或相關行業標準的容器中運輸，包括國際航空運輸協會 (IATA) 頒佈的《活體動物運輸規則》（如適用）），並攜帶有效的健康和接種證明、入境許可以及入境或過境國家所需的其他證明檔，否則我們不予運輸此類動物。此類運輸必須遵守我們規定的附加條件，詳情可向我們諮詢。

- 8.9.4 作為行李運輸的動物及其容器和食物，不應計入免費行李限額，而應作為超額行李運輸，您須按適用費率付費。
- 8.9.5 如符合我們規定的條件或按照適用法律要求，陪同視障/聽障乘客的服務性動物，可以在除正常的免費行李限額之外，免費作為托運行李運輸或帶進客艙，有關規定可向我們諮詢。請與我們聯繫以獲取詳細資訊，並確保至少提前 7 個工作日預訂。
- 8.9.6 只有您對此類動物承擔全部責任的情況下，我們才會接受運輸此類動物。對於不受《公約》責任規則約束的運輸情況，我們對同意運輸的動物遭受傷害或遺失、患病或死亡不承擔責任，除非我們有過失。
- 8.9.7 如果動物沒有入境或過境國家、州或地區要求的所有必要出境、入境、健康和其他證明檔，我們將不承擔責任。托運該動物的人士必須向我們賠償由此向我們徵收的或給我們造成的任何罰款、費用、損失或負債。

第 9 條：
航班時刻表、航班延誤及取消

9.1 航班時刻表

9.1.1 我們承諾將盡最大努力，來合理調度運載您和您的行李，並遵守出行當日有效的公告航班時刻表。我們對機票、時刻表或其他地方載明的航班時刻不予保證，而且該航班時刻也不構成我們與您之間合同的組成部分。在時刻表公告的時間到您實際出行時間這段期間，公告時刻表中所載的航班時刻可能會發生變動。

9.1.2 我們在接受您的預訂之前，將告知您當時有效的預定航班時刻，並在您的機票上載明。在機票出票後，我們可能會需要更改預定航班時刻。如果在您購票之後，我們對預定航班時刻做出重大變更而您不能接受，並且我們無法為您訂到您可以接受的替代航班，您有權按照第 10 條的規定退款。

9.2 航班取消、變更行程及延誤等

9.2.1 我們將採取一切必要措施來避免您以及您的行李延誤。在執行這些措施過程中，為了防止航班取消，我們會在特殊情況下安排代表我們的替代承運人和/或飛機飛行一趟航班。

9.2.2 除《公約》或適用法律另有規定外，如果我們取消航班、未能合理地按照航班時刻表飛行、未能在您的目的地點或中途停留地點降停、停止飛行某條路線或者造成您錯過已定妥座位的銜接航班，我們將採取下列措施供您選擇：

9.2.2.1 為您安排我們有空餘座位的最早一趟班機而不額外收費，並在必要時延長您的機票有效期；或

9.2.2.2 在合理期限內，通過變更您的行程路線，安排我們的航班或其他承運人的航班，或者我們雙方認可的其他交通方式和等級，將您運送到機票上載明的目的地點而不額外收費。如果變更後路線的票價和費用低於您已付的票價和費用，我們將退還差額；或

9.2.2.3 按照第 10 條的規定辦理退款。

9.2.3 如果發生第 9.2.2 條所載列的任何情形，第 9.2.2.1 至 9.2.2.3 條中所概述的補救措施是供您選擇的唯一專屬措施。除非《公約》或其他適用法律另有規定外，我們對您不再承擔任何其他責任。根據適用法律及其適用的任何其他範圍，如果因為惡劣天氣、空中交通管制延誤或其他超出我們合理控制能力之外的情形而導致航班取消或延誤，我們沒有直接義務按照第 9.2.2.1 至 9.2.2.3 條向您提供電話、住宿、茶點、膳食或交通服務，但我們會做出合理努力為您提供幫助。

9.2.4 如果您具有某航班的有效機票和已定妥座位，但在違背您意願的情況下被拒絕登機，或在您非自願的情況下被降至較低級別艙位，我們會按照適用法律提供給您賠償。如果您不滿足第 6 條辦理登機手續與登機的要求，或我們根據第 7 條的規定行使拒絕您搭乘的權利，則這一規定不適用。

- 9.2.5 如果因為超出我們控制能力之外的原因，我們不能在您的目的地機場著陸而需要改航到其他機場，此時除非飛機繼續飛往原始目的地點，否則飛機在改航機場著陸即視為完成本次航空運輸。然而，我們會安排或指派替代交通工具將您載至機票上所載明的原目的地點，不會進行額外收費。

第 10 條：

退款

10.1 我們將根據適用的票價規則或者運價表，退還您機票全部或尚未使用部分的票款，並遵守下列規定：

10.1.1 除本條另有規定外，我們既可以向機票上載明姓名的人退款，也可以向能夠出示充分付款證據和身份證明的付款人退款。

10.1.2 如果機票上載明姓名的乘客不是機票的付款人，且機票上載有退款限制條件，我們只會將票款退給該機票的付款人或者其指定的人。

10.1.3 除機票遺失的情況外，只有在將機票和所有未使用的乘機聯全部交還給我們後，方可辦理退款。向任何出示此類證明檔的人或根據第 10.1.1 條或第 10.1.2 條顯示自己為應接受退款的人退款應視為合理退款，並免除我們對於此類退款需承擔的責任或任何其他索賠。

10.2 非自願退款

10.2.1 如果我們取消航班、未能合理地按照航班時刻表飛行、未能在您的目的地點或中途停留地點降停、未能向您提供事先已定妥的座位或造成您錯失已定妥座位的銜接航班，退款金額按下列規定辦理：

10.2.1.1 如果機票航段均未使用，則退款額等於已付票價；或

10.2.1.2 如果機票部分航段已經使用，退款額將為以下較高者：(i) 從中斷地點到目的地點或下一中途停留地點的單程票價（扣除使用的折扣和費用）；或 (ii) 已付票價與機票上已使用航段的適用票價之間的差額。

10.2.2 在這些情況下，一旦購買機票的乘客接受退款，我們便不再負有其他責任。

10.2 自願退款

10.3.1 如果您的機票允許退款，且不屬於第 10.2 條所載列的原因，退款金額按下列規定辦理：

10.2.1.1 如果機票航段均未使用，則退款額等於已付票價扣除任何合理的服務費用或取消費用；
或

10.3.1.2 如果機票部分航段已經使用，退款額將等於已付票價與機票上已使用航段的適用票價之間的差額，再扣除任何合理的服務費用或取消費用。

10.4 遺失機票的退款

10.4.1 如果您的機票全部或者部分遺失，可以在您提供了充分的機票遺失證明和“賠償保證書”並支付適用的管理費用，且機票有效期已經期滿的情況下，於 3 個月後辦理退款，同時需要滿足以下條件：

10.4.1.1 遺失的全部或者部分機票尚未被使用、退款或者補票（因我們的過失造成該遺失機票被協力廠商使用、退款或者補票的情況除外）；以及

10.4.1.2 申請退款的人按照我們規定的形式填寫“賠償保證書”，承諾在該遺失的全部或部分機票被協力廠商使用的情況下和範圍內，同意向我們償還所退票款（因我們的過失造成該遺失機票被協力廠商誤用或使用的情況除外）。

10.5 拒絕退款的權利

10.5.1 我們有權拒絕機票有效期期滿之後的退款申請。

10.5.2 對於提供給我們或政府官員作為離境意向證明的機票，我們有權拒絕退款，除非您能夠向我們充分證明您已被允許在該國停留，或您將搭乘另一承運人的航班或改乘其他交通方式離境，方可辦理退款。

10.6 貨幣

我們保留採用與支付機票時相同的方式和幣種退款的權利。

10.7 辦理退票者

自願退款只能由原出票承運人或者其授權退款的代理人辦理。

第 11 條： 機上行為

11.1 一般規定

11.1.1 如果根據我們的合理判斷，認為您在飛機上的行為 (i) 危及飛機或飛機上任何人或財產的安全，或 (ii) 蓄意干擾機組人員履行職責，或 (iii) 不遵守機組人員有關安全或安保的任何指示，包括但不限於安全帶使用、吸煙、酗酒或吸食毒品等方面，或 (iv) 觸犯刑事罪行，或 (v) 放任您的身體或精神狀態受酒類物品或毒品影響，或 (vi) 製造爆炸或其他安全類騙局或威脅，或 (vii) 威脅、誹謗或侮辱機組人員或其他乘客，或 (viii) 對機組人員或其他乘客有威脅性、誹謗性、侮辱性或失常性行為，或 (ix) 對機組人員或其他乘客造成不適、不便、損害或者傷害的行為，我們可以採取我們認為合理的措施，包括實施管束，以阻止該行為的繼續。飛機著陸時，我們會酌情採取以下措施：(a) 要求您離開飛機，(b) 拒絕您搭乘機票上載明的剩餘航段，(c) 拒絕為您提供酒類物品，或收回已經為您提供的酒類物品，或禁止您飲用自己的酒類物品，或甚至沒收您的酒類物品並於飛機著陸時返還以及 (d) 將飛機上發生的事件報告給相關部門，以便其就任何您可能已觸犯的刑事罪行對您提起訴訟。

11.2 改航方面的賠償

如果因為您做出第 11.1 條中所列的行為，造成我們改航到計畫外的目的地點以讓您離開飛機，您應賠償我們、我們的員工、獨立承包商、乘客和任何協力廠商由於此類轉航造成的任何和所有費用、受傷、死亡、損失和損害。

11.3 電子設備

11.3.1 出於安全的原因，我們禁止或限制在飛機上使用電子設備，包括但不限於行動電話、筆記型電腦、平板電腦、電子閱讀器、可攜式答錄機、可攜式收音機、MP3、盒式磁帶、DVD 和 CD 播放機、電子遊戲機、鐳射產品、或包括遠端或無線電遙控玩具和對講機在內的信號發射裝置。當我們告知您不允許使用此類物品時，請務必嚴格遵守要求。不遵守第 11.3.1 條規定可構成刑事罪行。如果您違反第 11.3.1 條規定而使用電子設備，我們明確保留沒收任何此類電子設備的權利（我們不因此類原因承擔任何責任），直到您的航班終止。

11.3.2 允許使用助聽器和心臟起搏器。

第 12 條：
附加服務安排

- 12.1 如果我們為您安排由另一家公司（比如旅遊運營商、火車公司、輪渡公司或賓館）提供的航空運輸之外的服務，包括公路、鐵路運輸和海運，或我們為您出具陸運、海運或其他服務（航空運輸之外）的相關票證或憑證，我們僅作為您的代理來安排上述附加服務或出具票證，對於此類服務不承擔責任。此類服務將適用協力廠商服務提供者的條款和條件。
- 12.2 如果我們也向您提供地表（陸運或海運）運輸，此類地表運輸服務還將適用（除本《運輸條件》以外的）其他特定條件。有關此類條件可向我們或我們的授權代理人諮詢。

**第 13 條：
行政手續**

13.1 一般規定

- 13.1.1 您（而不是我們）必須查看您要訪問的任何地方的相關入境要求，且自行負責取得所需的旅行證件（包括護照）、簽證和健康證明。您必須查看並遵守出境、入境或過境各國的所有法律、法規、命令、要求和旅行規定。
- 13.1.2 如果 (i) 您未取得旅程所需的護照、簽證、健康證明和其他旅行證件，或 (ii) 您的護照、簽證、健康證明和其他旅行證件已經失效或到期，或 (iii) 您未遵守所有相關法律，我們不承擔任何責任。

13.2 旅行證件

- 13.2.1 旅行之前，您須向我們出具相關國家法律、法規、命令、要求或規定所要求的所有出境、入境、健康和其他證明檔，並且允許我們收存您的證件影本。我們的機組成員可能會要求保管您的護照或等效的旅行證件，直到航班結束再歸還給您。如果您不符合適用法律、法規、命令、指令或要求的規定，或您的旅行證件不符合要求，或您不允許我們收存您的證件影本，我們保留拒絕運輸的權利。

13.3 拒絕入境

- 13.3.1 如果您被拒絕進入任何一個國家，您必須支付 (i) 相關政府向我們徵收的任何罰金、罰款或費用，(ii) 向我們收取的任何留置費用，(iii) 我們運載您返回到出發地點的運輸費用，以及 (iv) 任何其他我們合理支付或同意支付的費用。
- 13.3.2 對於我們已經將您運載至該拒絕入境地點的票款，我們不予退還。

13.4 旅客自行負責支付罰金、留置費用等費用

- 13.4.1 因您未能遵守有關國家的法律、法規、命令、要求或其他旅行規定，或您未能出示所要求的證明檔，造成我們被要求支付罰金、罰款或押金，或承擔任何費用，您應償還我們所支付的任何款項或承擔的任何費用。我們可以從您未使用航段的票款或我們所掌管的您的款項中扣除此類款項或費用。

13.5 海關檢查

- 13.5.1 如有要求，您應到場接受海關或其他政府官員對您行李的檢查。對於此類檢查過程中造成的任何損失或損害，或您未遵守這些要求而造成的任何損失或損害，我們不承擔任何責任。

13.6 安全檢查

- 13.6.1 您須接受政府官員、機場工作人員、其他承運人或我們所執行的安全檢查。

第 14 條：
連續承運人

我們和其他承運人依據同一張機票或聯運機票履行的運輸，應當被視為《公約》意義上的一次運輸。另請關注第 15 條中有關我們對此類運輸的責任的規定。

第 15 條：
損害賠償責任

15.1 與您航程有關的各個承運人對您承擔的責任，受其各自的運輸條件和適用法律約束。其他承運人可能有不同的責任限制。適用法律可能包括《華沙公約》或《蒙特利爾公約》和/或適用於各個國家的法律。

受損行李的賠償責任

15.2 如果我們為其他承運人的運輸簽發機票或辦理托運行李，則我們僅作為該承運人的代理人進行上述行為。如果您對托運行李提出索賠，您可以向第一或最後承運人或損害發生時執行運輸的承運人申索。

15.3 我們對於非托運行李的損壞不承擔責任（下述第 15.7 條中涵蓋的由於延誤造成的損壞除外），除非此類損壞是由於我們或我們的代理人的過失造成的。

15.4 在第 15.5 條的制約下，對於適用《華沙公約》的索賠，我們對托運行李的損害賠償責任限於每公斤 17 特別提款權 (SDR)，對非托運行李的損害賠償責任限於每位乘客 332 特別提款權。對於適用《蒙特利爾公約》的索賠，我們對非托運行李和托運行李的損害賠償責任（包括由於延誤造成的損害）限於每位乘客 1131 特別提款權。對於上述兩種情況，如果適用法律規定了不同的賠償責任限制，則應適用此類不同的限制。SDR（特別提款權）是由國際貨幣基金組織創設的，其轉化率可能會有所波動。

15.5 如果您證實此類損害是由於我們或我們的代理人如此執行作為或不作為所導致的：(i) 蓄意造成損害；或 (ii) 明知可能造成此類損害而輕率地行事，且您證明對此作為或不作為負責的員工或代理人屆時是在他們的職責範圍內行事，則第 15.4 條不適用於我們對受損行李的賠償責任。

15.6 如果您的行李的實際價值或重置費用超出根據第 15 條規定的我方責任，我們強烈建議您確保將行李全額投保。

15.7 如果我們證實我們和我們的代理人採取了所有合理措施來避免此類損害，或我們或我們的代理人無法採取此類措施，則我們對受損行李不承擔責任。

15.8 如果托運行李的重量在行李票上沒有記錄，則推定托運行李的總重量沒有超過與運輸類別相關的免費行李限額。

15.9 如果行李損壞是由於行李的固有缺陷、品質或瑕疵造成的，我們不承擔責任。除非不符合適用法律，否則由於通常和正常的嚴酷空運條件所造成的行李正常損耗，我們不承擔責任。

15.10 我們對因您的行李造成的任何損害不承擔責任。如果您的行李對其他人員和財產（包括我們的財產）造成任何損害，您需要對此負責，且您應賠償因此給我們造成的所有損失和開支。

針對乘客的損害賠償責任

15.11 在乘客因意外事故死亡、受傷或遭受任何其他身體傷害的情形下，我們對經證實的損害承擔的持續責任應受到適用法律、《公約》和下述條款制約。

- 15.12 對於小於等於 113100 特別提款權金額的可賠償性損害，我們不得排除或限制自身的責任。
- 15.13 儘管第 15.12 條有所規定，如果我們證實此類損失是由於受傷或死亡的乘客或提出索賠的人員的過失或其他錯誤作為或不作為而造成或促成的，則按照適用法律，我們可以全部或部分免除責任。
- 15.14 根據本第 15.14 條，在損害可能會超出 113100 特別提款權的情況下，如果我們證實此類損害不是由於我們或我們的代理人的過失或其他錯誤作為或不作為造成的，或完全是由於協力廠商的過失或其他錯誤作為或不作為造成的，則我們對損害的賠償應相應減少。
- 15.15 對於因您的年齡、精神或身體狀況造成或加重的任何疾病、受傷或致殘，包括死亡，我們不承擔責任。

由於航班延誤給乘客造成損害的賠償責任

- 15.16 由於航班延誤給乘客造成損害的賠償責任受到《公約》的限制。
- 15.17 如果我們證實我們和我們的代理人採取了所有合理措施來避免此類損害，或我們或我們的代理人無法採取此類措施，則我們對於延誤給您造成的損害不承擔責任。

一般規定

- 15.18 我們僅對使用我們自己的航空公司代碼出票的或由我們運營的航班在運輸過程中發生的損害承擔責任。我們的責任不得超過經證實的損害限額，且除非不符合適用法律（包括《公約》），否則我們對下列事項均不承擔任何責任：
- 15.18.1 因我們遵守或由於您不遵守適用法律、政府規則和法規、命令或要求而給您造成的損害。
- 15.18.2 按照適用法律，由於您的任何過失造成或促成損害而應當給我們免去的那部分責任。
- 15.18.3 由於您沒有遵守第 8.1 條規定而將禁止放入託運行李的物品放入其中，或您沒有遵守第 8.1 條規定的許可槍支帶入條件來安放，而對此等物品造成的任何損壞或遺失，但《公約》有規定的除外。這些物品包括：易碎品或易腐品、具有特殊價值的物品，比如錢財、珠寶、貴金屬、電腦、個人電子設備、股權證、債券和其他有價值的證明文件、商業文件，或護照和其他身份證明文件。
- 15.18.4 如果您的年齡原因或精神或身體狀況不佳而使自己陷入危險或風險，由於此類情況造成或加重的任何疾病、受傷或致殘。
- 15.18.5 任何間接或後果性損害。
- 15.18.6 任何利潤、收入、合同、銷售、預期儲蓄、商譽和聲譽的損失。
- 15.18.7 任何形式的非補償性損失。

- 15.18.8 未上鎖或不安全行李中的物品的任何損壞或丟失。
- 15.19 對我們責任的任何免除或限制應適用於並惠及我們的代理人、員工和代表、我們使用其飛機的任何人員，以及該人的代理人、員工和代表。從我們及此類代理人、員工、代表和人員處獲取的賠償總額不得超過我們的責任限額。
- 15.20 然而，本《運輸條件》中規定的限制豁免不適用於通過公共社會保險機構或類似機構提出的索賠。此類索賠應受到《公約》規定的責任限額和抗辯制約。
- 15.21 除非有明確聲明，否則本《運輸條件》的所有條款均不會影響《公約》或適用法律中對我們責任的免除或限制或任何適用抗辯。我們保留對任何協力廠商的所有追索權利（包括分擔和賠償）。

第 16 條：
行李索賠的時限、行李索賠的處理和訴訟時效

16.1 行李索賠的時限

- 16.1.1 在交付時，行李票或行李識別標籤的持有者收到托運行李而未提出異議，即足以證明托運行李已按照運輸合同完好無損地交付，除非您提出相反的證據。
- 16.1.2 如果您的托運行李受損，您必須在發現損壞後立即以書面形式通知我們，最遲應在收到行李之日起七 (7) 日內發出通知。
- 16.1.3 如果您的托運行李發生延誤，您必須在托運行李可交付給您之日起二十一 (21) 日內以書面形式向我們提出異議。
- 16.1.4 如果您的托運行李遺失，您必須在托運行李本應交付給您之日起二十一 (21) 日內以書面形式向我們提出異議。
- 16.1.5 如果在本第 16.1 條和適用於您的索賠的《公約》規定期間內，您沒有以書面形式通知我們，除非我們有欺詐行為，否則不得向我們提起訴訟。

16.2 行李索賠的處理

- 16.2.1 對受損行李提出的所有索賠必須隨附一份逐項清單，其中按物品描述、製造商和年限說明每件受影響的物品，並連同提交所有此類物品的購買或所有權證明。在我們認為合適的情況下，將從索賠中扣除折舊，具體的扣除標準由我們決定。
- 16.2.2 如果您就行李的實體損壞提出索賠，則您必須保留受損行李，並允許我們檢查（如果我們要求），以便評估損壞的性質、程度及可修復性。
- 16.2.3 如果您希望作為行李損壞賠償申訴的一部分，就某一物品的重置費用提出索賠，則您必須在此類費用發生前與我們進行協商，否則我們不會將此類費用納入任何應付賠償額中。
- 16.2.4 針對行李提出的所有索賠，您必須提供給我們評估索賠資格以及應付賠償額度所需的任何資訊。
- 16.2.5 我們有絕對酌情決定權，在我們對您進行任何賠償之前，要求您簽署一份行李索賠請求的情況屬實聲明。
- 16.2.6 如果您不能充分遵守本 16.2 條中規定的相關要求，則會對任何您有權獲得的賠償額造成不利影響。

16.3 訴訟時效

- 16.3.1 自飛機到達目的地點之日、本應到達目的地點之日或運輸終止之日起兩 (2) 年內未提起訴訟的，則喪失對損害賠償的所有權利。訴訟時效期間的計算方法，應根據受理案件的法院的法律確定。

第 17 條：
殘疾乘客

- 17.1 如果您是身患殘疾的乘客且您需要任何特別說明，您應在訂票時告知我們您的特別幫助需求，以便我們有足夠的時間做出合適的安排。
- 17.2 如果您是身患殘疾的乘客，我們將在已做出可滿足您特殊需求的安排後，為您提供承運服務。如果您沒有提前將您的特殊需求告知我們，我們仍將盡合理努力滿足您的特殊需求。
- 17.3 如果出於安全原因，或您無法自行撤離機艙，或您無法理解安全說明，我們可能會要求您在看護人員的陪伴下旅行。
- 17.4 在允許醫用氧氣的航班上，您將需支付醫用氧氣服務費（且我們會要求您在看護人員的陪伴下旅行）。
- 17.5 運輸任何殘疾輔助設備都不收費，比如輪椅或拐杖，且此類殘疾輔助設備將不會計入您的免費行李限額。運輸殘疾輔助設備應遵守相關的安全與危險材料要求及法規。
- 17.6 我們保留在任何航班上停止接受必須使用擔架出行的乘客的權利。

第 18 條：
修改和放棄

我們的代理人、員工或代表無權變更、修改或放棄本《運輸條件》或《承運人規章》的任何規定

第 19 條：
釋義

本《運輸條件》每一條的標題僅為閱讀方便而設，不是對文義的解釋。