



HONGKONG AIRLINES
香港航空

**一般運載條件
(乘客和行李)**

目錄

- 第 1 條： 本條件內個別詞匯的含義
- 第 2 條： 適用範圍
- 第 3 條： 機票
- 第 4 條： 票價、稅款、費用和收費
- 第 5 條： 訂位
- 第 6 條： 辦理登機手續和登機
- 第 7 條： 拒絕運載和運載限制
- 第 8 條： 行李
- 第 9 條： 航班時間表、延誤和取消
- 第 10 條： 退款
- 第 11 條： 機上行爲
- 第 12 條： 附加服務安
- 排第 13 條： 行政手續
- 第 14 條： 接續承運人
- 第 15 條： 損害賠償的責任
- 第 16 條： 行李申索的時限、行李申索的處理和訴訟時限
- 第 17 條： 殘疾乘客
- 第 18 條： 修改和免
- 除第 19 條： 釋義

第 1 條 本條件內個別詞匯的含義

在閱讀本運載條件時，請謹記以下詞匯的含義：

「我們」和「我們的」指香港航空有限公司。

「您」、「您的」和「您自己」指經我們同意乘搭或即將乘搭飛機的任何人，機組人員除外。（亦見「乘客」的定義）

「約定中途停留地點」指在機票上列明除出發地及最終目的地以外的該等地點，或在我們的航班時間表中所顯示您的路線中的預定停留地點（作為合約中所約定的中途停留地點）。

「航空公司指定代碼」指區分特定航空承運人的兩個或三個英文字符。

「授權代理人」指由我們委任，代表我們銷售我們以及（經授權）其他航空承運人提供的航空客運服務的銷售代理人。

「行李」指您在旅途中攜帶的個人財物。除另有說明外，行李包括您的托運行李和非托運行李兩種。

「行李票」指有關運載您的托運行李的機票部分。

「行李識別挂牌」指專門為識別托運行李而發出的文件。

「承運人」指我們以外的航空承運人，其航空公司指定代碼顯示在您的機票或聯程機票上。

「承運人規則」指除本運載條件之外的規定，由我們發布并在機票發出當日有效，用于規管乘客和 / 或行李運載，且包括目前實施的任何適用運價。

「中國航空運輸規定」指中華人民共和國於 2021 年 9 月 1 日起實施的《公共航空運輸旅客服務管理規定》。

「托運行李」指由我們全權保管并為其發出行李票的行李。

「辦理登機手續的截止時間」指由航空公司規定您必須完成辦理登機手續并取得登機證的時限。

「運載條件」指本運載條件或另一家承運人的運載條件（視具體情況而定）。

「合約條款」指載于或與您的機票或行程單 / 收據一起送交給您的該等說明，當中以提述

方式納入本運 載條件和通知。

「**中轉航班**」指在同一張機票或聯程機票上所提供的連續運載的下一航班。

「**聯程機票**」指與另一張機票一同向您發出，共同構成單一完整運載合約的機票。

「**公約**」指華沙公約和 / 或蒙特利爾公約（視情況而定）。

「**票聯**」指紙質乘機票聯和電子票聯兩者，各賦予其指明的乘客乘搭某指定航班的權利。

「**損害**」指由我們所營運的航運或其他附帶服務中出現或與之相關的損害，包括乘客的死亡、受傷或任何其他身體傷害，以及行李的受損、部分受損或失竊或其他損壞。

「**日**」指公曆日，包括一星期七日；但就通知來說，通知發送當日不計算在內；而就厘定機票有效期限 來說，機票發出當日或航班起飛當日將不計算在內。

「**電子票聯**」指電子乘機票聯或存于我們的數據庫中的其他重要文件。

「**電子機票**」指由我們發出或代表我們發出的行程單 / 收據、電子票聯和登機文件（如適用）。

「**乘機票聯**」指附有「適用於運載」的機票部分，或就電子機票來說，即指電子票聯，其注明您有權往 返的指定地點。

「**不可抗力**」指非您和我們能控制的不尋常和不可預見的情況，即使已作出適當審慎處理，其結果仍然 無法避免。

「**行程單 / 收據**」指我們向持電子機票乘搭航班的乘客發出的作為機票的一份或多份文件，其中載有乘 客姓名、航班資料和通知。

「**蒙特利爾公約**」指于 1999 年 5 月 28 日在蒙特利爾簽訂的統一國際航空運輸若干規則的公約。

「**乘客**」指根據機票乘搭或即將乘搭飛機的任何人，機組人員除外。（亦見「您」、「您的」和「您自己」的定義）

「**乘客票聯**」或「**乘客收據**」指我們或代表我們發出的機票中標明「乘客票聯」并最終由您保存的機票 部分。

「**規則**」指除本運載條件及運價表外，由我們公布并在運載開始當日有效，用于規管乘客及行李運載的規 則。

「特別提款權」指國際貨幣基金組織界定的特別提款權。特別提款權的幣值浮動，并在每個銀行營業日進行重新計算。有關幣值會定期在主要金融刊物及國際貨幣基金組織的網站 (www.imf.org) 上公布。

「中途停留地點」指您旅程中在出發地與目的地之間的預定停留地點。

「運價表」指已按規定向相關部門存檔，并經發布的航空公司票價、收費和 / 或有關的運載條件。

「機票」指由我們或代表我們發出名為「乘客機票及行李票」的文件或送交給乘客的電子機票行程單 / 收據兩者中其中一種，并包含合約條款、通知和票聯。

「非托運行李」指托運行李以外的任何行李，包括您攜帶進入機艙內的所有物品。

「華沙公約」指以下任何適用的契約：

- 于 1929 年 10 月 12 日在華沙簽訂的統一國際航空運輸若干規則的公約；
- 于 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（1975 年）修訂的華沙公約；
- 根據蒙特利爾第 2 號附加議定書（1975 年）在海牙修訂的華沙公約；
- 根據蒙特利爾第 4 號附加議定書（1975 年）在海牙修訂的華沙公約；
- 瓜達拉哈拉補充公約（1961 年）。

「區域」指根據中國航空運輸規定就第 8.6 條（超額行李）所列出始發地點/目的地點而指定的區域。

第 2 條 適用範圍

2.1 總則

2.1.1 除第 2.2 條和第 2.4 條中所提及的情況外，本運載條件適用於由我們以我們的航空公司指定代碼承運的所有航班或航段，以及我們須對您承擔法律責任的任何情況。

2.1.2 本運載條件亦適用於免費和優惠票價的運載，除非我們的規則或相關合約、通行證或機票中另有規定。

2.1.3 本運載條件原以英文編寫，并可能翻譯至其他語言。如有不一致的地方，一概以英文版本為准。

2.2 包機營運

倘若根據包機協議提供運載服務，則本運載條件僅適用於以提述方式納入或以其他形式載于機票或與乘客達成的其他協議中的情況。

2.3 代碼共享

2.3.1 我們可能在部分航班中與其他承運人達成稱為「代碼共享」的安排。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指定代碼為承運人的機票，但却由其他承運人運載。若此安排適用，我們會在您訂位時通知您實際負責運載的另一承運人的名稱。如果在您訂位時尚未確定負責運載的承運人，或在您訂位後承運人有所變更，則我們會在確定承運人後儘快通知您。

2.3.2 各代碼共享合作夥伴對於其自有航班的營運均有其規定，這些規定可能與我們營運自有航班的規定有所不同。這些規定在此以提述方式，于所適用的範圍內納入本運載條件，并作為運載合約的一部分。這些規定包括但不限於辦理登機手續的時間、運載無人陪同未成年人、拒絕運送、動物運載和拒絕登機賠償。

2.3.3 對於代碼共享營銷航班上需要特別協助的客運服務，例如無人陪同的未成年人、使用擔架的乘客、患病乘客、被遣返乘客等，我們不會代表代碼共享合作夥伴接受承運。乘客需直接向營運承運人提出有關安排。

2.4 優先適用法律

2.4.1 本運載條件應當適用，除非本條件與適用的公約、運輸價目表或法律不一致。在該情況下，則以該公約、運輸價目表或法律為准。

2.4.2 本運載條件項下的運載須受適用的公約所制定有關責任的規則和限制約束，除非此運載并非該公約界定的「國際運輸」。

2.4.3 倘若本運載條件的任何條文在任何適用的法律下屬無效，則在該法律下本運載條件的其他條款仍然有效。

2.4.4 倘若本運載條件與承運人規則不一致，則本運載條件將優先適用。

第 3 條 機票

3.1 一般條文

- 3.1.1 我們只會為機票上指定的乘客提供運載服務，並可能會要求您出示相應的身份證明。
- 3.1.2 有些以折扣票價銷售的機票僅可得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，以保障您因故取消機票時可能遭受的損失。
- 3.1.3 除適用的法律或公約所規定外，假如您持有上述第 3.1.2 條所述的機票，且完全未使用，而您因不可抗力而無法成行，如果您立即通知我們並可提供該不可抗力的證據，我們會在扣除合理的行政費用後，向您提供一筆相等于不可退款票價金額的信用額，以備您日後乘搭我們航班之用。
- 3.1.4 由我們或授權代理人發出的機票無論何時都是我們的財產。如果您的機票由另一家航空公司或其代表所發出，該機票則為發出該機票的航空公司的財產。
- 3.1.5 除非使用電子機票，否則您應當出示有效機票，包括所乘航班的乘機票聯和所有其他未使用的乘機票聯和乘客票聯，方可乘搭飛機。再者，如果所出示的機票已損毀，或被我們或授權代理人以外的人士所更改，您將無權乘搭飛機。若使用電子機票，該機票必須以您的姓名發出，且您能出示相應的身份證明以顯示您是機票所示的人，否則無權乘搭飛機。
- 3.1.6 如果您的機票（或其部分）遭到遺失或損毀，或者您出示的機票未包括乘客票聯和所有未使用的乘機票聯，則應您要求且受承運人規則所規限，如當時有可查證及足夠證據證明您所搭航班的有效機票確已發出後，我們會為您發出新機票來替代該機票（或其部分）。但是，您必須與我們簽訂協議，保證補償我們因該機票被誤用而招致我們或另一承運人蒙受必需和合理產生的費用或損失，最高不超過原機票的價值。我們不會向您申索賠償任何因我們的疏忽而引致的損失。發出機票的承運人可能會就提供此服務收取合理的行政費用，惟有關機票遺失或損毀乃因發出機票的承運人或其代理人的疏忽而引致的情況除外。
- 3.1.7 除適用的法律或公約所規定外，如果您未能提供第 3.1.6 條所要求的必需證據，或您沒有簽署有關向我們賠償費用和損失的協議，則發出機票的承運人可要求您為補發機票繳付最高不超過機票票價的全費。如果原先發出機票的承運人證實該遺失或損毀的機票在其有效期屆滿前未被使用，則可辦理退款。如果您在有效期屆滿前找回原本的機票，上述退款會于您將其交回發出新機票的承運人時辦理。
- 3.1.8 除非我們根據任何適用法律要求轉讓您的機票，否則您不可將機票轉讓他人。如果有權持該機票乘搭飛機的乘客以外的人士持此機票乘搭飛機或接受相關退款，我們不會承擔向其提供運載服務或進行退款的責任。如我們需要根據任何適用法律要求

轉讓您的機票，您必須：

- (i) 向我們或我們的授權代理人出示您已符合適用法律要求及有權轉讓您的機票的證明；
- (ii) 于您的出發日前向我們或我們的授權代理人發出有關您有意轉讓機票的合理通知；
- (iii) 向我們或我們的授權代理人提供您希望轉讓的乘客的全名、地址及聯絡電話；
- (iv) 將您的機票交給我們或我們的授權代理人；及
- (v) 支付我們在轉讓機票時所產生的合理費用。

3.1.9 機票是有價的，您應當採取妥善措施保管，謹防遺失或被盜。

3.2 有效期

3.2.1 除機票上、本運載條件或承運人規則中另有規定外，您的機票自首次乘搭日期起一年內有效；或倘若機票全部均未使用，則自機票發出日期起一年內有效。

3.2.2 如果您因以下情況無法在機票的有效期內成行：

- (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、目的地或中途停留地點；或
- (iii) 我們未能按照時間表合理營運航班；或
- (iv) 我們導致您錯過了中轉航班；或
- (v) 我們替換了您所購買的服務等級；或
- (vi) 我們無法為您提供先前已確認的座位；我們將延長您的機票有效期，直至能提供您所付票價相應等級座位的最早航班。

3.2.3 如果在您預訂機位時，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成行，我們將延長該機票有效期直至能提供您所付票價相應等級座位的最早航班，或您可有權辦理退款。

3.2.4 如果您在展開旅程後因病而未能在機票有效期內繼續旅行時，我們可延長您的機票有效期直至您適宜旅行之日，或直至該日之後我們能够在您旅程重新開始之地點按照您所付票價提供相應等級座位的最早航班。該病需由註冊執業醫生出具有效診斷證明正本作證明。若機票上餘下的乘機票聯，或電子機票的電子票聯中，包含一個或多個中途停留地點時，該機票的有效期可自診斷證明所示日期起延長不多于三個月。在此情況下，我們會把陪同您的其他直系親屬的機票有效期作出相類似的延長。

3.2.5 如果乘客在旅途中去世，陪同該乘客的人士的機票可以修改以免除最短停留期限和延長有效期。如果已展開旅程的乘客的直系親屬去世，該乘客及陪同他/她的直系親屬的機票有效期也可同樣予以修改。任何有關修改應當在收到有效死亡證明後辦理，且任何機票有效期延長不得超過死亡日期起計四十五(45)天。

3.3 票聯先後次序和使用

- 3.3.1 我們僅按機票上列明的出發地和順次序提供與該票聯相關的運載服務。如果您未按機票上列明的次序使用票聯，并在任何中途停留地點或約定中途停留地點展開旅程，機票將會失效，且我們將不提供與該機票相關的運載服務。
- 3.3.2 如果您希望更改行程的任何內容，您務必提前與我們聯絡。票價將重新計算。您可選擇接受新票價或維持您機票上原來的行程。除適用的法律或公約所規定外，如果您因不可抗力而需要更改行程的任何內容，您務必在切實可行的情況下儘快與我們聯絡，并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載至下一個中途停留地點或最終目的地，而不重新計算票價。
- 3.3.3 除適用的法律或公約所規定外，如果您未經我們同意更改行程，我們或授權代理人將重新計算您的實際行程的經修訂票價，您必須繳付您已付的票價與更改行程後適用的總票價之差額（如有），否則您未使用的乘機票聯將作廢，亦沒有價值，且我們不會向您提供運載服務。如果新票價較低，我們將向您退還差額。
- 3.3.4 很多票價僅適用於機票上列明的特定日期和航班，且可能完全不可更改，或只可在繳付額外費用後方可作出更改。
- 3.3.5 您機票中包含的每張票聯僅適用於所預訂的客艙等級在預訂的日期和航班進行運載。如果您在發出票聯時未有指定座位，您可在稍後根據我們的運價表和所要求航班艙位的供應情況訂位。
- 3.3.6 除適用的法律或公約所規定外，如果您未能在辦理登機手續的截止時間前取消預訂，而最終并未登機，我們可取消您的回程或後續的預訂。

3.4 承運人的名稱和地址

機票上會注明我們名稱的縮寫。于機票「承運人」格內我們名稱的首個縮寫旁顯示的出發地機場應當視為我們的地址，或在電子機票中，我們的地址則顯示在行程單/收據的首個航段中。

3.5 聯絡我們

在購買我們的機票及在登機前，如需就機票內容作出更改或需要我們的協助，請查閱 [LINK](#) 與我們聯絡。

第 3A 條 中途停留

- 3A.1 在不抵觸適用的政府規定和我們的規則下，于約定中途停留地點停留是容許的。
- 3A.2 中途停留必須事先與我們安排及于機票上列明。

第 4 條 票價、稅款、費用和收費

4.1 票價

4.1.1 除另有清楚注明外，票價包括從出發地機場至目的地機場的航空運載。票價不包括機場之間及機場與市區終點站之間的陸路（道路、鐵路）運載或海上運載服務。我們不負責任何陸路運輸服務營運商的行為或不作為，因此我們亦不對我們的員工或代理人協助乘客利用該等服務的行為負責。如果我們提供陸路運輸服務，本運載條件和承運人規則應被視為適用於該等服務，而如果乘客不使用該等服務，承運人規則下所規定的使用該等服務應付的任何額外費用將不予以退還。

4.1.2 您的票價將根據您繳付機票之日按機票上載明的特定日期和航程的有效運價表計算。如果您更改您的航程或者乘搭日期，將可能影響您應繳付的票價。

4.2 適用票價

4.2.1 適用票價是指由承運人或代表承運人公布的票價，或在未公布情況下乃根據承運人規則來編制。受政府規定和承運人規則所規限，適用票價是指機票中首張乘機票聯的展開旅程之日生效的航班或多個航班的費用，若為電子機票，則是行程單/收據中顯示首航段的票價。若所收費用與適用票價不符時，乘客可視乎情況獲退還或須繳付差額。

4.3 稅款、費用、收費和附加費

4.3.1 您須繳付政府或其他機構或機場營運商就乘客或乘客使用任何服務或設施所徵收的適用稅款、費用、收費和附加費（「該等費用」）。在您購買機票時，我們會通知您須繳付的該等費用。該等費用會經常變動，並可在機票發出後才徵收。如果該等費用有所增加或于機票發出後征收，除非受到適用的法律限制，否則您有義務繳付差額。如果您在機票發出時繳付的任何該等費用被廢除或有所減少，您有權根據適用的法律申請退款。

4.3.2 您還須繳付我們或另一承運人所徵收的額外收費、附加費或費用（「航空公司附加費」）。此等航空公司附加費一般在您購買機票時同時繳付，我們只會根據我們可能已發布的任何適用規定或政策，且在繳付我們就適用於該退款所厘定的行政費後，作出退款決定。在您變更航段或路線而重新發出機票時，這些航空公司附加費可能有所變更，除受限于適用的法律外，我們保留不時向您收取新航空公司附加費（或因現有費用增加而出現的差額）的權利，直到相關航空公司附加費可能適用的航班完成履行服務。

4.4 貨幣

票價、稅款、費用、附加費和收費須以我們可接受的貨幣繳付。當以有別于公布票價的貨幣繳付時，應按照承運人規則中指定的匯率計算。

4.5 路線

除非在承運人規則中另有規定，否則票價僅適用於已公布與其相關的路線。如果多條路線的票價相同，乘客可在發出機票前指定路線。如果乘客未指定路線，則可能由承運人決定路線。

第 5 條 訂位

5.1 訂位規定

5.1.1 未經承運人或其授權代理人接受并記錄訂位前，訂位被視為未確認。

5.1.2 若干票價含有限制或拒絕您更改或取消訂位權利的條款。

5.2 購票時限

如果您未能在我們或授權代理人規定的購票時限前繳付票款，我們可在未經通知的情況下取消您的訂位。

5.3 個人資料

5.3.1 請參閱我們網站上發佈的隱私政策，該政策可能會不時更新。

5.3.2 您有責任向我們或通過旅行社向我們提供準確的聯繫信息，特別是電子郵件地址和手提電話號碼，或任何其他有效且可行的通信方式，以便我們在航班延誤、航綫更改和取消航班的情況下通過上述方式與您聯繫。由于任何不完整、錯誤或不準確的聯繫信息導致未能或遺漏聯繫，我們一概不承擔任何責任。

5.4 座位

5.4.1 受指定票價系列的限制，我們不能保證可提供飛機上任何指定座位，但我們會盡力安排您預先要求的座位。您同意接受已發出機票上相應航班服務等級分配的任何座位。我們有權在任何時候，甚至在登機後，出于運作、安全、保安或其他理由而分配或重新分配座位。

5.4.2 如屬殘疾乘客，我們將根據適用的法律為其安排座位。

5.5 其他服務

我們會盡力確保為您提供機上所有相關服務，但出于運作理由或指定票價系列的限制，我們不保證可提供機艙內娛樂設備和宣傳節目；餐飲、廣告中的特色餐飲或任何其他種類的餐飲（包括特別餐膳或宗教信仰餐膳要求）；或廣告中的機上服務，惟適用的法律或公約或停機坪延誤計劃所規定者除外。

5.6 再確認訂位

續程或回程的訂位可能需要在指定時限內再次確認訂位。我們會在需要再次確認時通知您，并告知有關再次確認的方式和地點。如需要再次確認但您未有再確認，我們可取消您的續程或回程的訂位。

5.7 取消續程的訂位

如果您想重新安排或取消您的航班，請聯絡香港航空的訂位 / 售票處或您的旅行代理以作安排。如果您未通知我們而不乘搭任何航班，我們可取消或要求取消任何續程或回程的訂位。

5.8 超額訂位

為儘量減少預訂了座位但無登機的乘客所帶來的影響，以及讓本來無法乘搭所選航班的乘客獲得座位，我們以及許多大型航空公司均接受超額訂位。我們盡最大努力透過嚴格監控來確保可用的座位數目符合我們預期會乘搭航班的乘客人數。此外，若發生任何不可抗力事件（如天災、戰爭、惡劣天氣狀況、政治或軍事行動或任何其他不在我們控制範圍之內的事件）都可能導致航班超額訂位，有關原因令我們無法保證能提供足夠座位。儘管我們盡最大努力為已確認的預訂提供座位，但相關的訂位、預訂、狀態和時間的字眼并非可提供座位的絕對保證。我們會根據適用的法律和賠償政策，向已確認預訂却因沒有座位而被迫無法乘搭該航班的乘客提供賠償。

超額訂位之機票如始發地點或者中途停留地點在中國境內之航班，中國航空運輸規定將適用。了解更多請參閱 [LINK](#)。

第 6 條 辦理登機手續和登機

- 6.1 每個機場辦理登機手續的截止時間也有不同。您應在航班預定起飛的辦理登機手續的截止時間前提早抵達我們的辦理登機櫃檯，以便辦妥任何政府規定的手續和乘機手續。所有辦理登機櫃檯會于航班預定起飛前的四十分鐘關閉。如果您未能在辦理登機手續的截止時間前為您及您的行李辦妥登機手續，我們有權取消您的訂位并拒絕您登機。完成辦理登機手續是指您取得所乘搭航班的登機證。
- 6.2 登機閘口會于航班起飛前的二十分鐘關閉。如果您未能及時抵達登機閘口，或未能出示適當的證件（請參閱第 13.2 條有關旅行證件）及未做好旅行準備，我們可取消為您預留的機位，而不會延遲航班。
- 6.3 我們不會對您因違反本條條文規定而引致的任何損失或費用承擔責任。

第 7 條 拒絕運載和運載限制

7.1 拒絕運載的權利

如果我們已向您發出書面通知，通知您由于違反本第 7.1 條所載之任何規定，我們將不會在該通知日期後任何時間向您提供運載服務，我們可拒絕運載您或您的行李。我們也可出于安全理由，或因您未能遵守機組人員有關安全或保安的指示，或根據我們合理酌情決定在以下情況下拒絕運載您或您的行李：

- 7.1.1 該行動為遵守任何適用的法律、規例或任何出境、入境或途經任何州或國家的法令而必要的；或
- 7.1.2 您拒絕提供我們所要求的您的個人資料，包括政府機構所要求的資料；或
- 7.1.3 除適用的法律另有禁止外，您的精神或身體狀況，包括您因酒精或藥物引致功能受損，而對您自己、乘客、機組人員或他人財產的安全或健康構成危險或危害，或可能實質地對其他乘客或機組人員造成不適；或
- 7.1.4 您攜帶，或我們合理認為您非法攜帶毒品；或
- 7.1.5 您對我們的地勤人員或機組人員使用威脅性、誹謗性或侮辱性語言或作出威脅、誹謗、侮辱或失常行為；或
- 7.1.6 您故意干擾機組人員執行其職責；或
- 7.1.7 您在辦理登機手續、登機過程中或登機後觸犯刑事罪行；或
- 7.1.8 您拒絕接受個人或行李保安檢查，或在接受保安檢查後，您在辦理登機手續或登機開口時未能就保安問題提供滿意的回答，或您未能通過保安評估 / 分析，或您擅動或除去任何您行李上的安全封條或登機證上的安全標貼；或
- 7.1.9 您未悉數繳付適用的票價、稅款、收費或附加費，在此情況下，我們可能暫停您的機票直至所有未付金額已繳付，而如您仍未能于合理時間內繳付有關金額，我們則可取消您的機票；或
- 7.1.10 您未攜帶有效的旅行證件；或
- 7.1.11 您試圖進入航班途中的某個國家；或
- 7.1.12 您在旅行途中毀壞了您的旅行證件；或

- 7.1.13 當被要求出示旅行證件時，您拒絕向機組人員交出您的旅行證件；或
- 7.1.14 您出示的機票被修改過，但并非由我們或授權代理人作出，或屬無效，或已損壞、撕裂、破壞、損毀或被擅動。（我們有權保留該機票）；或
- 7.1.15 您出示的機票為非法獲得；或
- 7.1.16 您出示的機票為已報遺失或被竊；或
- 7.1.17 您出示的機票為偽造機票；或
- 7.1.18 您無法證明您是機票上指定的人士；或
- 7.1.19 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
- 7.1.20 您未能遵守上述第 3.3 條有關票聯先後次序和使用的規定，或您出示的機票并非由我們或授權代理人所發出或修改；或
- 7.1.21 您未能及時到達登機閘口；或
- 7.1.22 您未及時出現辦理登機手續；或
- 7.1.23 您未遵從我們的指示；或
- 7.1.24 您在上一班航班中表現出或有與上一班航班有關的上述行為或不作為，而我們認為您仍會重複有關行為；或
- 7.1.25 在我們向您發出有效的拒絕運載通知後，您試圖登機。

7.2 拒絕運載或驅逐乘客的後果

如果我們合理酌情決定根據第 7.1 條所述的任何原因或任何其他原因拒絕向您提供運載服務，或在行程途中驅逐您，屆時我們可取消您機票中剩餘未使用的部分。在這種情況下，您將無權獲得進一步運載服務，或不論是涉及被拒絕運載或驅逐的航段，或機票中包含的任何後續航段均不獲退款，而我們不會就因拒絕運載或決定驅逐您而引致的任何相應損失承擔任何責任。

7.3 運載限制

- 7.3.1 根據承運人規則，無人陪同兒童、無行為能力乘客、孕婦、患病或其他需要特殊協助的乘客可能需經我們事先安排方可乘搭，了解更多詳情請參閱 [LINK](#)。殘疾乘客請亦參閱第 17 條。

7.3.2 我們可能會對本第 7.3 條下提供的特殊協助收取額外費用。

7.3.3 根據第 2.3.3 條，代碼共享航班上的特殊乘客服務，如無人陪同未成年人、使用擔架的乘客、患病乘客、被遣返乘客等，必須直接與營運承運人提出有關安排。

7.4 由機場保安人員移除的乘客物品

7.4.1 我們不會對機場保安人員根據國際或政府規例從您或您的行李中移除的物品負責，亦無任何責任，不論任何有關物品其後被機場保安人員保留或摧毀，或被機場保安人員遞交給我們。

第 8 條 行李

8.1 不接受為行李的物品

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 條中界定為「行李」的物品；

8.1.1.2 可能會危及航機或機上人士或財物安全的物品，如在國際民航組織（ICAO）的危險品安全空運技術指令和國際航空運輸協會（IATA）的危險品規則以及承運人規則中指定的物品；

8.1.1.3 出境或入境國家的適用法律、法規、法令、指示或類似規定中禁止運載的物品；

8.1.1.4 考慮到物品具危險性或不安全性，或因其重量、大小、形狀或特性，或出于安全、保安或營運理由，或為了保障其他乘客的舒適，或因其易碎或易腐壞，而被我們合理認為不適合運載的物品。

8.1.2 如果您攜帶或您的行李中載有任何槍械或彈藥，您必須在辦理登機前得到我們的許可，並在運送前向我們出示以供檢查。我們可全權酌情決定拒絕運送槍械和彈藥。如果我們接受有關物品的運送，我們可就有關運送收取手續費，而有關物品僅可作為「托運行李」運載，并由我們保管直至抵達目的地機場大樓。槍械和彈藥的運載需受 ICAO 和 IATA 規例和適用的政府法規管轄。

8.1.3 武器如古董槍械、劍、刀和類似物品在我們全權酌情決定下可作為「托運行李」運載，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，包括但不限于：鑰匙、藝術品、相機、金錢、珠寶手飾、貴金屬、銀器、藥物、計算機、潛水計算機、個人電子裝置、可轉讓票據、股權證、證券、商務文件、護照和其他身份證件或樣本、商品和形狀奇特的物品。

8.2 拒絕運載權

8.2.1 我們可拒絕運送第 8.1 條所述禁止作為行李運載的物品，一經發現，我們有權拒絕繼續運送任何有關物品。

8.2.2 出于安全、保安或營運理由，我們有權拒絕運載任何不屬您而與您的行李一起作為行李運送的物品。除適用的法律或公約所規定外，我們不對該等行李承擔責任，并保留就該等行李的損害而招致的索賠或損失向您追討賠償的權利。

8.2.3 除非預先與我們作出運送安排，否則我們可將超出適用行李額的行李在閣下繳付第

8.6 條指定的費用後安排在您所乘搭的航班以外的其他航班上運載。

- 8.2.4 除非我們合理認為行李已使用合適的行李箱或其他恰當容器妥善穩固地包妥，確保可在正常運作下安全運載，否則我們可拒絕該行李作為托運行李運載。
- 8.2.5 我們不會拒絕運載乘客的輪椅或其他殘疾輔助器材，除非運載該等物品抵觸相關安全、危險品或安全要求。您應在訂位時通知我們您所需的特別協助，以便我們有充足時間作出合適安排。
- 8.2.6 我們和代理人將不會為沒有與我們簽訂聯航協議的其他承運人檢查行李。如您計劃 (a) 乘搭我們的航班後換乘另一承運人的航班；或 (b) 乘搭另一承運人的航班後換乘我們的航班，您必須預先檢查我們有否跟該等其他承運人簽訂聯航協議。如果該等其他承運人並沒有與我們簽訂聯航協議，您在乘搭下一班航班時須把您的行李清關、托運及重掛挂牌。在此情況下，我們對您的旅程或行李的任何損失、損害或延誤毋須承擔責任。

8.3 搜查權

- 8.3.1 基于安全和保安原因，我們有權要求您接受個人或行李搜查（可能包括 X 光掃描等檢查）。如果您不在場，我們有權在您不在場的情況下搜查乘客的行李以確定您是否管有或您的行李中是否藏有第 8.1.1 條中所述任何物品或您未按第 8.1.2 條或第 8.1.3 條向我們出示任何槍械、彈藥或武器。如果您拒絕遵從有關要求，我們可拒絕運載您或您的行李。
- 8.3.2 除適用的法律或公約所規定外，如搜查對您或您的行李造成任何損害，除非該損害是由于我們的疏忽或故意不當行為導致，否則我們對該損害不毋須承擔責任。

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，我們會保管并為每件托運行李發出「行李識別挂牌」。
- 8.4.2 如果行李上沒有姓名、首字母或其他個人識別標記，乘客應在遞交給我們前在行李上添加有關標記。
- 8.4.3 托運行李將與您同機運載，除非因安全、保安或營運理由我們認為無法同機運載，在此情況下我們將安排在有可用空間的後續航班上運載托運行李。
- 8.4.4 除非適用的法律要求清關時您必須在場，否則我們會將後續航班中運載的托運行李遞送給您。

8.5 行李額

- 8.5.1 您可根據承運人規則所述條件和限制攜帶一定數額或指定票價系列所限制下的數額

的行李。您的行李額將根據（其中包括）我們目前的行李規定、您的艙位等級及指定票價系列種類來決定。某些指定票價系列不包括任何免費行李額，您可額外付費購買行李額；然而其他票價系列包括適用的免費托運行李額而該等行李額將不時更改而不作另行通知。您的行李額將顯示在您的機票上，或如使用電子機票，將顯示在您的行程單 / 收據中。您可以瀏覽我們的網站，或聯絡我們或授權代理人了解更多資料。艙位等級的行李規定之機票如始發地點或者中途停留地點在中國境內之航班，中國航空運輸規定將適用。了解更多請參閱 [LINK](#)。

8.5.2 在本運載條件中，單件托運行李所允許的最大重量為 32 千克 / 70 磅，但若干航班的承運人規則所允許的最大行李重量可能較低。如果您因未能遵守上述重量限制且需要重新包裝或分拆超重行李而招致任何損失、損害或延遲，我們毋須承擔任何責任。行李規定之機票如始發地點或者中途停留地點在中國境內之航班，中國航空運輸規定將適用。了解更多請參閱 [LINK](#)。

8.5.3 如果兩名或以上乘客作為團體前往同一目的地或乘搭同一航班前往某個中途停留地點，並同時在同一地點出現及出示其行李，根據承運人規則，他們可攜帶的行李總額等於他們每個人所允許的行李額的總和。

8.6 超額行李

您須為超出行李額以外的行李運載按照承運人規則中規定的收費和方式繳付費用。超額行李收費之機票如始發地點或者中途停留地點在中國境內之航班，中國航空運輸規定將適用。了解更多請參閱 [LINK](#)。

8.7 非托運行李

8.7.1 您攜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，且必須作為托運行李運載。我們會指定可攜帶上機行李的最大尺寸和 / 或重量。

8.7.2 除適用的法律有所規定外，不適宜放置於貨艙內運送（如細緻的樂器）且不符合上述第 8.7.1 條要求的物品，須事先給予我們適當的通知並得到我們的許可後，方可將有關物品存放到客艙儲物箱內運送。除適用的法律有所規定外，您可能須就此項服務繳付額外費用。

8.8 托運行李的領取與交付

8.8.1 除上述第 8.4.4 條所指定的情況外，您應在目的地或（若該次中途停留時間多於 24 小時）中途停留地點，在可以領取托運行李時儘快領取。如果您未能在合理時間內領取托運行李，我們可向您收取儲存費。如果您的托運行李在可以領取之日起計三 (3) 個月內無人領取，我們可自行處置該行李而毋須承擔任何責任。

8.8.2 只有持有行李票和行李識別挂牌者才有權提取托運行李。我們不負責確保行李票的

持有者有 權提取行李。

- 8.8.3 如果提取行李者未能出示行李票和以行李識別挂牌辨認行李，則只有在他 / 她向我們充分證明其有權提取該行李，我們才會向該人交付此行李；以及如果我們要求，該人須繳交足夠的 保證金以彌償我們因准許該提取而可能招致的任何損失、損害或開支。
- 8.8.4 除適用的法律或公約所規定外，持有行李票者在收到行李時未有作出投訴，即足以證明該行李已根據運載合約完好無損地送達。

8.9 動物

我們對是否拒絕運載動物保留絕對酌情權，惟須受適用的法律所規限。如果我們同意運載您的動物，則該動物必須符合以下條件：

- 8.9.1 除第 8.9.5 條另有規定外，動物必須作為托運行李運載（關入適當的籠箱，并置于飛機貨艙中運載），不允許帶進客艙。

跟隨的狗或貓作為托運行李之機票如始發地點或者中途停留地點在中國境內之航班，中國航空運輸規定將適用。了解更多請參閱 [LINK](#)。

- 8.9.2 您必須確保動物和寵物妥當地裝入籠箱內（或置于符合適用的法律要求或相關行業標準的容器中運載，包括（如適用）國際航空運輸協會（IATA）頒布的活生動物規則），并備妥有效的健康和預防疫苗注射證明、入境許可證以及入境或過境國家所需的其他文件，否則我們不會運載該等動物。該運載須遵守我們的附加條件，詳情可向我們諮詢。
- 8.9.3 如作為行李運載的動物及其籠箱和飼料不應計入行李額中，而應作為超額行李運載，您須繳付適用的費用。
- 8.9.4 陪同殘疾乘客的導引動物可按我們規定的條件或適用的法律要求，在正常行李額以外，免費作為托運行李運載或放置于客艙中，有關規定可向我們諮詢。
- 8.9.5 只有您對該動物承擔全部責任的情況下，我們才會接受運載該動物。若運載不受公約責任規則約束，我們對同意運載的動物遭受傷害或遺失、患病或死亡一概不負責，除非後果乃因我們的疏忽所造成。
- 8.9.6 我們對并未持有入境或過境國家、州或地區要求的所需出境、入境、健康和其他文件的動物 毋須承擔責任；攜帶該動物的人士必須向我們賠償因此而徵收的或給我們造成的任何罰款、費用、損失或法律責任。

第 9 條

航班時間表、延誤和取消

9.1 航班時間表

9.1.1 我們承諾將盡最大努力，以合理速度來運載您和您的行李，並遵守航班出發當日公布的有效 航班時間表。我們對機票、時間表或其他地方上所示的航班時間不作保證，該航班時間也不 構成我們與您之合約的部分。已公布的時間表中所載的航班時間可能在其編印時間與您實際 出發時間之間有所變動。

9.1.2 在我們接受您的預訂之前，我們將通知您當時有效的預定航班時間，並在您的機票上載明。在發出機票後，我們仍可能需要更改預定航班時間。如果在您購買機票後，我們對預定航班 時間作出您不能接受的重大變更，而我們無法為您預訂到您可接受的替代航班，則您有權按照第 10 條的規定辦理退款。

9.2 航班取消、改變航綫及延誤等

9.2.1 我們將採取一切必要措施來避免您及您的行李延誤。為執行該等措施及避免航班取消，在特殊情況下，我們可安排由另一承運人和 / 或飛機代我們執行航班。

9.2.2 除公約或適用的法律另有規定外，如果我們取消航班、未能合理地按照預定時間表飛行、未 能在您的目的地或中途停留地點停降、終止營運某條航綫或導致您錯過已確認機位的中轉航 班，我們將採取下列措施（您可任擇其一）：

9.2.2.1 除公約或適用的法律另有規定外，為您安排我們預定航班中最早有空餘座位的航班而 不額外收費；在必要時延長您的機票有效期；或

9.2.2.2 除公約或適用的法律另有規定外，在合理期限內安排以我們或另一承運人的航班，或 雙方同意的其他運載方式和航位等級，變更行程路綫將您運載到機票上所載的目的地 而不額外收費；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 條所列的任何情況，除公約或適用的法律另有規定外，第 9.2.2.1 條至第 9.2.2.3 條中所概述的措施乃可供您選擇的唯一獨有的補救措施，我們對您不再 承擔任何其他 責任。在符合適用的法律及在其適用範圍內的規定下，如因惡劣天氣、航空交通管制延誤或 其他超出我們合理控制範圍以外的情況而導致航班取消或延誤，我們沒有直接義務承擔第 9.2.2.1 條至第 9.2.2.3 條所述責任或向您提供電話、住宿、茶點、膳食或交通服務，但我們 會盡合理努力為您提供協助。

9.2.4 如果您持有有效機票并已確認機位，但您在不情願的情況下被拒登機，或被迫降至較低級別艙位，我們會按照適用的法律向您作出賠償。如果您未能符合第 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乘搭的權利，則本條并不適用。

- 9.2.5 如果因超出我們控制範圍以外的情況，導致我們未能在您的目的地機場著陸而需要改航到另一機場，除非飛機繼續飛往原定目的地，否則飛機在改航機場著陸即視為完成本次航空運載。然而，我們可安排或指派替代交通工具將您載至機票上所載的原定目的地而不額外收費。
- 9.3 機票變更之機票如始發地點或者中途停留地點在中國境內之航班，中國航空運輸規定將適用。了解更多請參閱 [LINK](#)。

第 10 條 退款

10.1 我們將根據適用的票價規則和運價表，按下列方式辦理機票或任何尚未使用部分的退款：

10.1.1 除本條另有規定外，我們有權向機票上指定的人退款，或向能夠出示充分機票付款證明的付款人退款。

10.1.2 如果機票由非機票上指定的乘客付款，且機票上載有退款限制，我們只會將票款退給繳付票價的人或按其指示作出退款。

10.1.3 除機票遺失的情況外，我們只會在機票和所有未使用的乘機票聯交還給我們後，方可辦理退款。向任何出示相關文件并堅持他 / 她乃根據第 10.1.1 條或第 10.1.2 條應得退款的人作退款，即被視為恰當的退款，并解除我們就該退款需承擔的責任或任何其他申索。

10.2 非自願退款

10.2.1 除適用的法律另有規定外，如果我們取消航班、未能合理地按照航班時間表飛行、未能在您的最終目的地或中途停留地點停降、未能向您提供事先已確認的座位或導致您錯過已訂妥機座的中轉航班，退款金額按下列規定辦理：

10.2.1.1 如果機票全未使用，退款額相等於已付票價的全額；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或下一中途停留地點的單程票價（扣除適用的折扣和費用後）；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 乘客在該等情況下接受購買機票的退款將解除我們的任何其他責任。

10.3 自願退款

10.3.1 如果您有權因第 10.2 條所載原因以外得到退款，退款金額按下列規定辦理：

10.3.1.1 如果機票全未使用，則退款額相等於已付票價扣除任何合理服務費用或注銷費用後的餘額；或

10.3.1.2 如果機票部分航段已經使用，退款額將相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，再扣除任何合理服務費用或注銷費用後之餘額。

10.4 遺失機票的退款

10.4.1 如果您遺失機票或其部分，在您提供充分的機票遺失證明、「彌償保證書」并支付

任何適用的手續費後，在機票有效期屆滿的情況下，我們將於三個月內辦理退款，同時需要滿足以下條件：

- 10.4.1.1 遺失的機票或其部分尚未被使用、退款或更換（因我們的疏忽引致該遺失機票曾被他人使用、退款或更換的情況除外）；及
- 10.4.1.2 申請退款的人按照我們規定的格式填寫「彌償保證書」，承諾在該遺失機票或其部分被他人使用的情况下，同意按程度向我們償還退款金額（因我們的疏忽引致該遺失機票曾被他人誤用或使用的情况除外）。

10.5 拒絕退款的權利

- 10.5.1 如退款申請在機票有效期屆滿後才提出，我們有權拒絕退款。
- 10.5.2 對已出示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獲准在該國逗留，或您將乘搭另一承運人的航班或改乘其他交通工具離境，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貨幣作出退款的權利。

10.7 可辦理退票者

自願退款只能由原本發出機票的承運人或其授權退款的代理人辦理。

第 11 條 機上行爲

11.1 一般規定

11.1.1 如果根據我們的合理判斷，認爲您在飛機上的行爲 (i) 危及飛機或機上任何人或財物的安全，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保安的任何指示，包括但不限于使用安全帶、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精飲料或毒品影響，或 (vi) 製造爆炸或其他保安騙局或威脅，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、誹謗、侮辱或失常行爲，或 (ix) 對其他乘客或機組人員造成不適、不便、損害或傷害的行爲，除非適用的法律另有禁止，我們可採取我們認爲合理的措施以阻止該等行爲繼續，包括實施管制。飛機著陸時，我們會考慮：(a) 要求您離開飛機，(b) 拒絕您乘搭機票上所載的剩餘航段，及 (c) 向相關部門報告機上發生的事件，以便其就您可能已觸犯的任何刑事罪行提出檢控。

11.1.2 基于飛機上的安全考慮，我們可以隨時拒絕向您提供酒精飲料，或撤回已經提供給您的酒精飲料。我們可決定對於乘客所購買的酒精飲料（不論在機場免稅購買、其他飛機上或其他方式購買的）于飛機上飲用權。我們可能在飛行期間沒收任何由乘客購買的酒精飲料，并在下機後將其退還給您。

11.2 改航方面的彌償

如果因您作出第 11.1 條中所述的行爲，造成我們改航到預定目的地以外的地點以讓您離開機艙，您須彌償我們、我們的員工、獨立承包商、乘客和任何第三方因該轉航而招致的任何和所有費用、受傷、死亡、損失和損害。

11.3 電子裝置

11.3.1 基于安全原因，我們可禁止或限制在飛機上使用電子裝置，包括但不限于手提電話、手提電腦、平板計算機、電子閱讀器、手提錄音機、手提收音機、MP3、卡式機、DVD 和 CD 播放機、電子遊戲機、激光產品、或包括搖控或無線電控制玩具和對講機在內的傳送裝置。如我們已告知您不可使用此等物品時，請務必遵守要求。違反本第 11.3.1 條的規定可構成刑事罪行。如果您違反第 11.3.1 條規定使用電子裝置，我們明確保留沒收任何電子裝置的權利（而不因此承擔任何責任），直到您的航班著陸爲止。

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（如旅游營運商、火車公司、渡輪公司或酒店）提供航空運 載以外的服務，包括道路、鐵路和海上運載，或我們為您發出陸運、海運或（空運以外的） 其他服務的相關票證或付款憑證，我們僅作為您的代理來安排有關服務或發出票證，我們對 該等服務不承擔任何責任。第三方服務提供商的條款和條件將適用於該等服務。
- 12.2 如果我們也向您提供地面（陸地或海上）運載服務，其他特定條件（除本運載條件以外）將 適用於有關地面運載服務。有關條件可向我們或授權代理人諮詢。

第 13 條 行政手續

13.1 一般規定

13.1.1 您（而非我們）必須檢查您將前往的任何地方的相關入境要求，且自行負責取得全部所需的旅行證件（包括護照）、簽證和健康證明書。您必須檢查并遵守出境、入境或過境各國的所有法律、法規、命令、要求和旅游規定。

13.1.2 如果 (i) 您未取得旅游可能所需的護照、簽證、健康證明書和其他旅游證件，或 (ii) 您的護照、簽證、健康證明書或其他旅游證件無效或過期，或 (iii) 您未遵守所有相關法律，我們不承擔任何責任。

13.2 旅游證件

13.2.1 在出發前，您必須向我們出示相關國家法律、法規、命令、要求或規定所要求的所有出境、入境、健康和其他證件（包括但不限于護照及簽證），并允許我們影印及保留您的旅游證件副本。我們的機組人員可能會要求保管您的護照或相等的旅游證件，直到航班結束再歸還給您。如果您不遵守適用的法律、法規、命令、指令或要求的規定，或您的旅游證件不完備，或您不允許我們影印及保留您的旅游證件副本，我們保留拒絕運載的權利。

13.3 拒絕入境

13.3.1 如果您被任何國家拒絕入境，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) 任何向我們收取的拘留費用，(iii) 運載您返回出發地的運載費用，及 (iv) 任何其他我們合理支付或同意支付的費用。

13.3.2 有關運載您到被拒入境地點的票款將不予退還。

13.4 乘客須負責支付罰金、扣留費用等費用

13.4.1 如我們因您未能遵守有關國家的法律、法規、命令、要求或其他旅游規定，或您未能出示所需的文件而須繳付或存放任何罰金或罰款或產生任何開支，您應償還我們所有已付款項或因此產生的任何開支。我們可以從您未使用航段的票值或任何我們持有您的款項來支付該款項或開支。

13.5 海關檢查

13.5.1 如有需要，您應當在海關或其他政府官員檢查您的行李時在場。我們毋須對該檢查過程中造成的任何損失或損害，或您未遵守規定而蒙受的任何損失或損害承擔任何責任。

13.6 保安檢查

13.6.1 您須接受政府或機場人員、其他承運人或我們所執行的保安檢查。

第 14 條 接續承運人

由我們和其他承運人依據同一張機票或聯程機票履行的運載，就公約而言被視為單一運載。然而，請留意第 15 條中有關我們對該運載的責任的規定。

第 15 條 損害賠償的責任

15.1 您的旅程涉及各承運人對您承擔的責任，受其各自的運載條件和適用的法律所約束。其他承運人可能有不同的責任限制。適用的法律可能包括華沙公約或蒙特利爾公約和 / 或在個別國家適用的法律。

我們對行李損害的賠償責任

15.2 如果我們為另一承運人的運載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申索，您可以向第一或最後承運人或損害發生時執行運載的承運人申索。

15.3 除非損害或托運行李內所遺失的物件是由我們或我們的代理人的疏忽所造成，我們對托運行李的損害或托運行李內所遺失的物件不承擔責任（下文第 15.8 條中涵蓋的受延誤所致的損害除外）。如出現針對損壞、延誤或遺失的任何索賠，我們可利用公約所規定的共同過失進行抗辯。

15.4 除非損害或非托運行李內所遺失的物件是由我們或我們的代理人的疏忽所造成，我們對非托運行李的損害或非托運行李內所遺失的物件不承擔責任（下文第 15.8 條中涵蓋的受延誤所致的損害除外）。如出現針對損壞、延誤或遺失的任何索賠，我們可利用公約所規定的共同過失進行抗辯。

15.5 在第 15.6 條的規限下，就華沙公約適用的申索，我們對托運行李的損害賠償責任限于每公斤 17 個特別提款權 (SDR)，對非托運行李的損害賠償責任限于每位乘客 332 個特別提款權。就蒙特利爾公約適用的申索，我們對非托運行李和托運行李的損害賠償責任（包括受延誤所致的損害）限于每位乘客 1,288 個特別提款權。對於上述兩種情況，如果適用的法律所規定的賠償責任限制不同，則有關不同的限制應適用。

15.6 如果您能證明損害是由于我們或代理人的作為或不作為所導致的，且該作為或不作為：(i) 蓄意造成損害；或 (ii) 是罔顧後果并知悉損害很可能發生，且您能證明對此作為或不作為負責的員工或代理人當時是在其職責範圍內行事，則第 15.5 條不適用於我們對受損行李的賠償責任。

15.7 如果您的行李的實際價值或重置成本超出我們根據第 15 條所規定的責任，我們強烈建議您確保行李全額投保。

15.8 如果我們能證明我們和代理人已採取所有合理措施來避免損害，或我們或代理人無法採取有關措施，則我們不會對因延誤導致行李受損承擔責任。

15.9 如果行李票上沒有記錄托運行李的重量，則當作托運行李的總重量沒有超出與運載級別相關的適用行李額。

- 15.10 我們對行李的固有缺陷、質量或瑕疵而造成的損害毋須承擔責任。除非不符合適用的法律，否則我們對在空運時因平常和正常震蕩造成的正常損耗毋須承擔責任。
- 15.11 我們對因您的行李造成的任何損害毋須承擔責任。您應負責因您的行李而導致他人和財物（包括我們的財物）造成任何損害，且您應賠償我們因此而遭受的所有損失和開支。

我們對乘客損害的賠償責任

- 15.12 我們就乘客因意外事故中死亡、受傷或遭受任何其他身體損傷方面的經證實損害而應承擔的持續責任須符合適用的法律、公約和下述條款的規定。
- 15.13 對於高達及包括總額相等於 128,821 個特別提款權的任何可追討損害，我們不得排除或限制自身的責任。
- 15.14 儘管第 15.13 條有所規定，如果我們能證明損失是由受傷或死亡的乘客，或提出申索補償的人士的疏忽，或其他錯誤作為或不作為而造成或促成的，則按照適用的法律，我們可免除全部或部分責任。
- 15.15 根據本第 15.15 條，在損害可能超出 128,821 個特別提款權的情況下，如果我們能證明損害不是由於我們或代理人的疏忽或其他錯誤作為或不作為造成的，或完全是由於第三方的疏忽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。
- 15.16 對因您的年齡、精神或身體狀況而引起的任何疾病、受傷或傷殘，包括死亡，或該等狀況的惡化，我們毋須承擔責任。

我們因航班延誤給乘客造成損害的賠償責任

- 15.17 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。
- 15.18 如果我們能證明我們和代理人已採取所有合理措施來避免損害，或我們或代理人無法採取該等措施，則我們因延誤給您造成的損害毋須承擔責任。

一般規定

- 15.19 我們僅對機票上顯示我們自己的航空公司指定代碼或由我們營運的航班在運載途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金額，且除非不符合適用的法律（包括公約），否則我們對下列事項均不承擔任何責任：
- 15.19.1 因我們遵守或由於您未能遵守適用的法律、政府規則和法規、命令或要求而給您造成的損害。
- 15.19.2 按照適用的法律，由於您任何疏忽造成或促成損害而應當免除的該部分責任。

- 15.19.3 由于您不遵守第 8.1 條規定而將禁止放入托運行李的物品放入其中，或您沒有遵守第 8.1 條規定的許可槍械帶入條件來安放，而對該等物品造成的任何損害或損失，公約所規定的除外。該等物品包括：易碎品或易腐品、具有特殊價值的物品，如金錢、珠寶首飾、貴金屬、計算機、個人電子裝置、股權證、債券和其他有價文件、商務文件、或護照和其他身份證明文件。
- 15.19.4 如果您的年齡或精神或身體狀況致使自己陷入任何危險或風險，因此等情況或其惡化造成的任何疾病、受傷或殘障，包括死亡。
- 15.19.5 任何間接或相應而生的損害。
- 15.19.6 任何利潤、收入、合約、銷售、預期儲蓄、商譽和名譽的損失。
- 15.19.7 任何形式的非補償性損害。
- 15.19.8 未上鎖或未扣緊行李中的物品的任何損害或損失。
- 15.20 對我們責任的任何免除或限制均適用於并受惠于代理人、雇員和代表、以及供我們使用其飛機的任何人士及其代理人、雇員和代表。從我們及此等代理人、雇員、代表和人士所獲得的賠償總額不得超過我們的責任限額。
- 15.21 然而，本運載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申索。該等申索應受到公約規定的責任限額和抗辯制約。
- 15.22 除非有明確聲明，否則本運載條件的所有條款均不會影響公約或適用的法律中對我們責任的免除或限制或任何適用抗辯。我們保留對任何第三方的所有追索權利（包括分擔和彌償）。
- 15.23 乘客如需就你的旅程向我們作出任何意見或投訴，請查閱 [LINK](#)。

第 16 條

行李申索的時限、行李申索的處理和訴訟時限

16.1 本第 16 條各款均適用，除非其與適用的公約或適用的法律不相符，屆時則以有關公約或法律為準。

16.2 行李申索的時限

16.2.1 持有行李票或行李識別挂牌者在收到行李時未有提出異議，即足以證明托運行李已按照運載合約完好無損地送達，除非您提出相反的證明。

16.2.2 如果您的托運行李受損，您務必在發現損害後立即以書面形式通知我們，最遲應在收到行李之日起計七（7）日內發出通知。

16.2.3 如果您的托運行李發生延誤，您必須在托運行李可以領取之日起計二十一（21）日內以書面形式向我們提出異議。

16.2.4 如果您的托運行李遺失，您必須在行李本應送達給您之日起計二十一（21）日內以書面形式向我們提出異議。

16.2.5 如果您沒有遵照本第 16.1 條所述的期間內以書面形式通知我們，而公約適用於您的申索，除非我們有欺詐行為，否則不得向我們提出申索。

16.3 行李申索的處理

16.3.1 所有對行李損害提出的申索必須隨附一份逐項清單，其中按物品描述、製造商和年限列出每件受影響的物品，並連同所有該等物品的購買或所有權證明提交。在我們認為合適的情況下，將從申索中扣除折舊，具體的扣除標準由我們決定。

16.3.2 如果您就行李的實質損害提出申索，則您必須保留受損行李，並允許我們檢查（如我們要求）受影響的行李，以便評估損害的性質、範圍及可修復程度。

16.3.3 如果您希望就個別物品的重置費用作為行李損害賠償申訴的一部分提出申索，則您必須在產生該等費用前與我們進行協商，否則我們不會將該等費用納入任何應付賠償中。

16.3.4 針對行李提出的所有申索，您必須向我們提供我們可能要求用作評估申索資格以及應付賠償金額所需的任何數據。

16.3.5 在我們向對支付任何賠償前，我們可絕對酌情決定要求您簽署行李損害申索請求的情況屬實聲明。

16.3.6 如果您未能全面遵守本第 16.2 條中規定的相關要求，則可能對您有權獲得的賠償金

額造成不利影響。

16.4 訴訟時限

- 16.4.1 自飛機抵達目的地之日，或本應抵達目的地之日，或運載停止之日起計兩（2）年（老撾則為三（3）年）內未提起訴訟的，則喪失對損害賠償的所有權利。訴訟期限的計算方法須由對案件聆訊有司法管轄權的法院的法律確定。

第 17 條 殘疾乘客

- 17.1 如果您為殘疾乘客且需要任何特殊協助，您應在訂位時通知我們您的特殊協助需求，以便我們有充足時間作出合適的安排，然而該等乘客的運載可能受我們的規則及 / 或政府規例所規管。如果您並無事先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，除非法律另有規定。
- 17.2 如果基于安全理由，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乘搭航班。
- 17.3 如航班有醫療氧氣供使用，您可能因使用醫療氧氣而需支付費用。
- 17.4 運載任何殘疾輔助設備如輪椅或拐杖均不收費，且該等殘疾輔助設備將不會計入您的行李額。運載殘疾輔助設備應遵守相關安全與危險材料要求及法規。
- 17.5 我們保留暫停接受需要使用擔架乘搭任何航班的乘客的權利。

第 18 條 修改和免除

本條件自 2021 年 9 月 1 日進行了修訂，本條件並於 2021 年 9 月 1 日起生效。

承運人的代理人、雇員或代表均無權變更、修改或免除本運載條件或承運人規則的任何條文。

第 19 條釋義

本運載條件各條款的標題僅為便于檢索而設，并非作為詮釋其條文之用。