

海南航空控股股份有限公司  
旅客、行李国际运输总条件



# 目 录

- 1 总则
- 2 定义
- 3 适用范围
- 4 客票
- 5 票价和税费
- 6 定座和购票
- 7 班期时刻、航班取消与变更
- 8 客票变更
- 9 退票
- 10 乘机
- 11 拒绝运输和限制运输
- 12 行李运输
- 13 航班超售
- 14 旅客服务
- 15 飞机上的行为
- 16 行政手续
- 17 损失责任及赔偿限额
- 18 旅客投诉
- 19 生效与修改
- 20 附则

# 1 总则

## 1.1 概述

为规范公共航空运输秩序、加强旅客服务管理，保护旅客合法权益，并明确旅客与海南航空控股股份有限公司（以下简称“海航”）之间的各项权利、义务，特制定《海南航空控股股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“本条件”或“总条件”）。本条件作为海航与旅客运输合同中的一部分，双方权利、义务及责任受本条件约束。

## 1.2 制定依据

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国民用航空法》《公共航空运输旅客服务管理规定》《民用航空危险品运输管理规定》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国电子商务法》《华沙公约》《蒙特利尔公约》等法律、行政法规制定本条件。

## 1.3 特别提示

请旅客事先仔细阅读本条件所有内容，尤其是加粗字体部分，如对其中部分条款存在疑问，或认为需要修改部分条款，可在购票前以书面形式向海航提出。任何直接或通过第三方间接向海航提出购票申请，或虽未向海航提出购票申请但实际乘坐海航航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。

# 2 定义

本条件中的下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，含义如下：

2.1 “公约”是指根据合同规定适用于该项运输的一九二九年十月十二日在华沙签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（简称“华沙公约”）和一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改一九二九年十月十二日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书》（简称“海牙议定书”）以及一九九九年五月二十八日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（简称“蒙特利尔公约”）。

2.2 “国际航空运输”是指根据当事人订立的航空运输合同，无论运输有无间断或者有无转运，运输的出发地点、目的地点或者约定的经停地点之一不在中华人

民共和国境内的运输。

2.3 “海航”是指海南航空控股股份有限公司的简称。

2.4 “承运人”是指以营利为目的，使用民用航空器运送旅客、行李的公共航空运输企业。

2.5 “缔约承运人”是指使用本企业票证和票号，与旅客签订航空运输合同的承运人。

2.6 “实际承运人”是指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。

2.7 “市场方承运人”是指其两字英文代码被作为运输承运人记录在电子乘机联或有价票联上的航空公司。

2.8 “海航规定”是指除本条件外，海航为履行旅客及其行李的运输而公布的并于填开客票之日有效的各种规定，包括有效的适用票价及适用条件。

2.9 “海航销售代理人”是指经海航授权并代表海航，在授权范围内销售海航航空运输服务的客运销售代理企业。

2.10 “海航地面服务代理人”是指经海航授权并代表海航，在授权范围内提供旅客、行李航空运输地面服务代理业务的企业。

2.11 “旅客”是指除机组成员外，依据客票等运输凭证载明且经海航同意在飞机上被载运或者将被载运的任何人。

2.12 “儿童”是指旅行开始之日年龄满两周岁（含）但未满十二周岁的人。

2.13 “无成人陪伴儿童”是指旅行开始之日，年龄满五周岁（含）但未满十二周岁，且无十八岁以上有完全民事行为能力的旅客陪伴乘机的儿童。

2.14 “婴儿”是指旅行开始之日满十四天（出生次日开始计算），但年龄未满两周的人。

2.15 “满 X 周岁”指按照公历的年、月、日计算，从周岁生日的当天开始计算。

2.16 “航班”是指飞机按规定的航线、日期、时刻进行的飞行。

2.17 “联程航班”是指被列明在**单一运输合同**中的两个（含）以上的航班。

2.18 “代码共享航班”是指一家承运人通过协议约定，允许另一家或多家承运人在己方经营的航班上使用其航班代码的航班。**在代码共享航班中，实际执行航班运营的一方称为实际承运方，另一方称为市场合作方。**

2.19 “客票”是指承运人或其授权销售代理人销售或认可，作为航空旅客运输合

同订立和运输合同条件初步证据的凭证，包括纸质客票和电子客票。

2.20 “纸质客票”是指由承运人或代表承运人所填开的被称为“客票及行李票”的凭证，包括运输合同条件、声明、通知以及乘机联和旅客联等内容。

2.21 “电子客票”是指由承运人或销售代理企业销售并赋予运输权利的以电子数据形式体现的有效运输凭证，是纸质客票的电子替代品。

2.22 “乘机联”是指纸质客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指以电子数据形式存储在航空公司数据库的航班信息，表示旅客有权搭乘该联指定的地点之间的航班。

2.23 “旅客联”是指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

2.24 “连续客票”是指使用同一承运人的两本或两本以上连续票号为旅客填开的，共同构成一个**单一运输合同**的客票。

2.25 “联程客票”是指在**单一运输合同**内，由不同航班连接两个（含）以上连续航程的客票。

2.26 “定期客票”是指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

2.27 “不定期客票”是指在**首次销售时**未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。

2.28 “航空运输电子客票行程单”（以下简称“行程单”）是指海航或其授权销售代理人提供给旅客作为其购买电子客票的付款凭证或报销凭证，同时具备提示旅客行程的作用。

2.29 “日”是指日历日，一周包括七日。用于发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始日，均不计算在内。

2.30 “运价”是指航空公司公布的票价、费用和相关的使用条件。必要时，应取得相关部门的批准。

2.31 “票价”是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格，不包含按照国家规定收取的税费。

2.32 “普通票价”是指在票价适用期内的公务、经济**各舱位等级中适用的最高成人票价**，包括按成人适用普通票价的适当比率付费的儿童票价和婴儿票价。

2.33 “优惠票价”是指不属于普通票价并**附有使用限制条件**的其他票价。

2.34 “客票使用条件”是指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。

- 2.35 “定座”是指对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。
- 2.36 “舱位等级”是指按照飞机客舱布局划分的服务等级，包括公务舱、经济舱。
- 2.37 “客票变更”是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。
- 2.38 “客票改期”是指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。
- 2.39 “签转”是指客票列明承运人的变更。
- 2.40 “海航原因”是指海航内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。
- 2.41 “非海航原因”是指与海航内部管理无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。
- 2.42 “自愿变更客票”是指旅客因其自身原因要求变更客票。
- 2.43 “非自愿变更客票”是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。
- 2.44 “自愿退票”是指旅客因其自身原因要求退票。
- 2.45 “非自愿退票”是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等导致旅客退票的情形。
- 2.46 “经停地点”是指除出发地点和目的地点以外，在客票或承运人的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定经停的地点。
- 2.47 “中途分程地”是指经承运人事先同意，旅客在出发地和目的地间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。
- 2.48 “超售”是指承运人为了避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。
- 2.49 “乘机登记截止时间”是指航班停止办理乘机手续时间。乘机登记截止时间按各机场或海航下发的规定执行。
- 2.50 “误机”是指旅客未按规定时间办妥乘机手续或者因身份证件不符合规定而未能乘机。
- 2.51 “错乘”是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。
- 2.52 “漏乘”是指旅客办妥乘机手续后或者在经停站过站时未能搭乘其客票列明的航班。
- 2.53 “行李”是指承运人同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，包括托运行李

和非托运行李。

2.54 “托运行李”是指旅客交由承运人负责照管和运输并出具行李运输凭证的行李。

2.55 “非托运行李”是指旅客自行负责照管的行李，包括：手提行李、免费随身携带物品、占座行李等。

2.56 “行李票”是指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

2.57 “行李牌识别联”是指海航专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

2.58 “小动物”是指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的猫、狗或者其他类别的小动物。

2.59 “损失”是指在承运人提供运输或与运输有关的其他服务时发生的损失，包括死亡、受伤、延误、丢失、部分丢失或其他损坏。

### 3 适用范围

#### 3.1 基本原则

3.1.1 除本条第 3.2、3.3 及 3.4 款另有规定外，本条件适用于海航以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国际航空运输。

3.1.2 除政府法规及有关合同、票证另有规定外，内地与香港、澳门特别行政区，以及中国大陆与台湾地区之间特殊管理的国内航空运输依照本条件执行。

3.1.3 除免费和优惠票价使用条件、合同、票证另有规定外，本条件也适用于免费和优惠票价运输。

3.1.4 在本条件中如果含有与海航最新颁布的规定不一致的条款，一律以海航最新颁布的规定为准；除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。

#### 3.2 包机运输

根据海航包机合同提供的运输，本条件仅适用于该包机合同和包机客票的条款中所涉及的范围。

#### 3.3 代码共享

**海航的运输总条件也适用于由其它承运人实际运营的代码共享航班。**但是，每个代码共享航班的实际承运人都有各自的关于其航班运营的运输总条件或运输条款，而且可能部分内容与海航的运输总条件有所差异。实际承运人的这些差异条款与条

件，在代码共享航班中将视为海航运输总条件的组成部分，并在由实际承运人运营的代码共享航班上将取代海航运输总条件所对应的内容得到优先适用。海航与代码共享航班实际承运人之间可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：

- (1) 乘机登记手续截止办理时间；
- (2) 拒绝运输与限制运输；
- (3) 行李运输规则, 包括但不限于免费托运行李、随身携带物品的额度及超限额行李收费标准等；
- (4) 航班超售处置规则、旅客服务及航班延误的补偿等；
- (5) 旅客飞机上的行为；
- (6) 损失责任及赔偿等。

### 3.4 法律的优先适用

若本条件与适用的国际公约、国家法律、行政法规、命令或要求不一致的条款，优先适用国际公约、国家法律及行政法规等有关规定。除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。

## 4 客票

### 4.1 一般规定

4.1.1 客票是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。海航客票是海航和客票上所列姓名的旅客之间航空运输合同的初步证据。

4.1.2 旅客购买一本联程客票，即与海航订立一个单一运输合同。旅客购买多本客票，即与海航订立多个相互独立的运输合同。根据相关法律法规及本条件的规定，购买一本客票或购买多本联程客票，将产生不同的法律效果。除另有规定外，本条件约定的海航与旅客的权利义务关系仅适用于一个单一运输合同，不牵连至其他运输合同。旅客应对此有充分认识并根据自身实际情况进行选择购买。

4.1.3 客票为记名式，只限客票上所列旅客姓名与身份证件信息一致的旅客本人使用。

4.1.4 客票不得转让。

4.1.5 如客票不是由有权乘机或退票的人出示，而海航非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款，海航对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。



## 4.2 客票使用要求

4.2.1 每一位旅客应单独持有客票。

4.2.2 **旅客乘机时，应出示与购票时一致的有效身份证件。**

4.2.3 持电子客票的旅客，经海航或海航地面服务代理人验证其电子客票状态有效后，海航予以运输。

4.2.4 持纸质客票的旅客未能出示根据海航规定填开的并包括所乘航班的乘机联和所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票，无权要求乘机。**旅客出示残缺客票或非海航或非其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。**

4.2.5 客票每一乘机联或电子乘机联上应列明定座舱位、乘机日期和航班，并在航班上定妥座位由海航接受运输。对未定妥座位的乘机联或电子乘机联，海航将按旅客的申请，根据其所持客票的使用条件和所申请航班的座位可利用情况为旅客定座。

4.2.6 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。如购买的优惠票价客票对旅行日期有特殊规定的，应在该适用运价的规定时间内完成客票列明的全部航程。

4.2.7 定期客票只适用于客票上列明的承运人、乘机日期、航班和舱位等级。

4.2.8 不定期客票应根据客票使用条件和航班座位可利用情况在定妥座位后方可使用；定期客票取消定座后，再次使用时，也需根据客票使用条件和航班座位可利用情况定妥座位方能使用。

4.2.9 旅客应按客票列明的航程旅行，未经海航同意不得在经停地点提前终止旅行。

4.2.10 在客票上，海航的名称被缩写为航空公司两字码“HU”。海航作为出票承运人时，票号的前三位为海航票证结算代码“880”。

## 4.3 客票的有效期

4.3.1 除客票上或者适用的客票使用条件另有规定外，客票有效期为：

4.3.1.1 客票部分使用时，客票有效期将自首次旅行次日零时（含）起开始计算，一年内有效。无论后续该客票是否变更，有效期不变。

4.3.1.2 客票全部未使用时：

（1）客票有效期将自购票次日零时（含）起开始计算，一年内有效。

(2) 如客票变更, 且产生新的客票号, 客票有效期将从新客票出票次日零时(含)起开始计算, 一年内有效。

#### 4.3.2 客票有效期的计算

从首次旅行开始、购票或重新出票次日零时(含)起至有效期满之日的二十四时(不含)为止。

4.3.3 在客票上列明或在销售时已告知优惠票价有效期的客票, 旅客应在运价有效期内完成旅行, 超过运价有效期的客票, 需在客票有效期内重新计算票价或在客票退票期限内退票。

#### 4.4 客票有效期的延长

4.4.1 除海航另有规定外, 由于下列原因, 旅客未能在客票有效期内旅行, 其客票有效期将延长到海航能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止:

- (1) 海航取消旅客已经定妥座位的航班;
- (2) 海航取消航班约定经停地点, 而该经停地是旅客的出发地、目的地或者中途分程地点;
- (3) 海航未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行;
- (4) 海航造成旅客已定妥座位的航班衔接错失;
- (5) 海航更换了旅客的舱位等级;
- (6) 海航未能提供事先已定妥的座位。

4.4.2 持普通票价客票或与普通票价客票有效期相同的优惠票价客票的旅客, 未能在有效期内旅行, 是由于海航在旅客定座时未能按旅客客票的舱位等级提供航班座位, 旅客客票的有效期可以延长至海航能够按照客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止, 但延长期不得超过 7 天。

4.4.3 已开始旅行的旅客在其持有的客票有效期内因病使旅行受阻时, 除海航对所付票价另有规定外, 如旅客能提供县级以上医院出具的《诊断证明书》:

4.4.3.1 海航可将该旅客的客票有效期延长至根据医生诊断证明确定该旅客适宜旅行之日为止; 或延长至适宜旅行之日以后客票所列舱位等级中有空余座位的海航最早航班为止。如客票中未使用的乘机联或电子客票的电子联上包含一个或一个以上转机地点, 该客票有效期的延长不能超过自该医生诊断证明出具之日起 90 天。

4.4.3.2 如旅客因病延期客票，须在航班计划出港时间前提出。与患病旅客同行的旅客，海航也可同等延长患病旅客的陪同人员的客票有效期，但最多不超过 2 人。

4.4.4 如旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票可用延长客票有效期的方法予以更改，但最多不超过 2 人。如已开始旅行旅客的直系亲属死亡，该旅客及其陪同人员的客票也可予以更改，但最多不超过 2 人。有效期延长手续须在收到死亡证明书后办理，此种客票有效期的延长不得超过死亡之日起 45 日。

#### 4.5 客票的顺序和使用

4.5.1 旅客购买的客票，仅适用于客票上所列明的自出发地点、约定的经停地点至目的地点的运输。

4.5.2 **客票的乘机联必须按照客票所列明的航程顺序使用，不得颠倒使用，且航程的第一航段必须首先使用，否则海航不予接受承运。航程的第一航段，是指以一张客票或多张连续客票销售的单一运输合同的第一航段。**

4.5.3 未按顺序使用的客票，如旅客于中途分程地或约定经停地或折返点要求开始旅行，海航有权拒绝运输。

4.5.4 **旅客支付的票价与客票上所列明的运输顺序有关，如未按顺序使用客票，海航将按旅客的实际行程重新计算票价、燃油附加（费）和政府税费。**如果该金额高于旅客目前客票所支付的金额，旅客应当支付两者之间的差额。海航将在旅客支付差额后，向旅客提供后续运输服务，且客票未按顺序使用的航段将不可再使用。

4.5.5 如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知海航，海航可以取消旅客客票上列明的后续联程航班定座。

#### 4.6 纸质客票遗失和残损

4.6.1 旅客的纸质客票全部或部分遗失或残损，应在客票有效期内以书面形式向海航申请挂失。

4.6.2 **客票在申请挂失前，被冒用或冒退，海航不承担责任。**

4.6.3 纸质客票申请挂失后，如旅客要求继续乘坐遗失客票上列明的航班或后续航班，需重新购买客票。经查证该客票未被冒用、冒退的前提下，在客票退票期限满后 30 天内办理自愿退票。

#### 4.7 行程单

4.7.1 行程单属于民航专用电子客票发票中的一种，其纳入发票管理范围，由国

国家税务总局负责统一管理，套印国家税务总局发票监制章。每张电子客票仅提供一张发票。

4.7.2 纸质行程单最迟应在客票完全使用后 26 天内打印。

4.7.3 如需要退票，应提供已打印的行程单才能办理。

4.7.4 由于旅客原因造成已打印电子客票行程单遗失，按《航空运输电子客票行程单管理办法（暂行）》规定，不再补打印。

4.7.5 行程单右下角的“填开日期”指旅客实际打印电子客票行程单的日期，与客票本身的有效期没有关联。

## 5 票价和税费

### 5.1 票价的适用

5.1.1 客票价（简称“票价”）指旅客由**出发地机场至目的地机场的航空运输价格**，不包括机场与市区之间或同一城市机场与机场之间的地面运输费用和各项税费。

5.1.2 票价是旅客购票时海航所适用的有效运价，该票价适用于客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。**客票售出后，如票价调整，票款不作变动。**旅客自愿变更客票或非海航原因变更客票，可能会影响应支付的票价。

5.1.3 使用普通票价及优惠票价的客票，应遵守该票价规定的客票使用条件。以优惠价销售的客票，适用特殊的退改签政策，包括退票仅能退还部分票款或不予退票、变更等。旅客应选择最适合自身需要的票价。

#### 5.1.4 儿童及婴儿票

5.1.4.1 儿童可购买儿童票价或购买成人适用票价的客票，均提供座位且适用相应的票价规则。

5.1.4.2 除另有规定外，婴儿按照成人票价的 10% 购买婴儿票，海航不提供座位；如需要单独占用座位时，应在符合海航承运条件下按儿童票价购票。每位年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客可携带 1 名婴儿。

5.1.4.3 有成人陪伴儿童及婴儿应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的客票。

### 5.2 路线

票价只适用于与票价相关而公布的路线。票价适用于多条旅行路线的，旅客可在

出票前指定路线，旅客未指定路线的，由海航提供路线供旅客选择确认。

### 5.3 税款和费用

政府、有关当局或机场经营人，因向旅客提供服务设施而按规定征收的税款或收取的费用，不包括在公布票价之内。该项税款或费用应由旅客在购票时支付，由航空公司代为收取。

### 5.4 货币

旅客应当使用出票地国家的货币支付票价、税款和费用，除非在旅客付款或付款前海航或海航销售代理人同意或指定使用另一种货币。

### 5.5 票款的交付

旅客应使用海航可接受的货币和规定的付款方式交付票款。除海航与旅客另有协议外，票款一律现付。

## 6 定座和购票

### 6.1 一般规定

6.1.1 旅客可通过**海航官网**（[www.hnair.com](http://www.hnair.com)、[www.hainanairlines.com](http://www.hainanairlines.com)）、**海航APP**、**海航微信公众号**、**海航热线 95339** 或者**海航售票处**，也可以在海航销售代理人售票处及网络平台进行咨询、定座和购票。

6.1.2 旅客购票时须提供本人有效身份证件或公安机关出具的其他有效身份证件，同时确保购票与办理乘机登记手续时使用的证件相同，并提供准确有效的联系方式。

6.1.3 购买儿童客票、婴儿客票，应提供包含儿童、婴儿出生日期的有效证件或证明。

6.1.4 旅客预定联程航班，在定座时须了解并遵循各地机场规定的航班衔接最短时间，若旅客所定联程航班的衔接时间不符合最短衔接时间标准，则海航有权不予定座。

6.1.5 婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客购票应符合海航运输标准，具体承运标准与海航运输总条件一起在海航官网旅行信息栏目展示。

6.1.6 对于不宜乘机的旅客，海航有权不予售票并拒绝承运。限制运输的旅客须在满足一定要求下，并经海航及其他有关承运人同意后方可定座和购票。

6.1.7 旅客须自行查阅航班始发地、经停地或者目的地的出入境、卫生检疫、海关等相关规定。如果旅客因未遵守该规定而导致无法完成旅行，海航不承担责任。

## 6.2 购票时限

旅客定座时，海航或其销售代理人将告知旅客购票时限。**旅客应在海航规定或预先约定的时限内购买客票并支付出票时适用的票价和税费。**否则，海航有权取消其定座。

## 6.3 信息告知

6.3.1 海航或海航销售代理人通过网络途径销售客票时，将告知旅客所选航班的主要服务信息，包括但不限于以下内容：

- (1) 承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
- (2) 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
- (3) 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
- (4) 同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；
- (5) 该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；
- (6) 该航班是否提供餐食；
- (7) 按照国家规定收取的税、费；
- (8) 该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等。

6.3.2 海航或海航销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，将告知旅客以上信息或者登录海航官网获取以上信息。旅客购票后，视作已阅读并同意这些信息。

6.3.3 为方便旅客更好地了解相关服务标准，海航或海航销售代理人通过网络途径销售客票时，已将**海航运输总条件的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容，以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知。**海航或海航销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，须提示购票人或旅客通过海航官网阅读海航运输总条件。

6.3.4 为提示旅客所选航班信息及乘机注意事项，海航或海航销售代理人出票后，会通过电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，包括但不限于以下内容，旅客应仔细核对，确保信息准确：

- (1) 本条件第 6.3.1 款规定的航班主要服务信息；

(2) 旅客姓名;

(3) 票号或者合同号以及客票有效期;

(4) 出行提示信息, 包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等;

(5) 免费获取所适用海航运输总条件的方式。

6.3.5 旅客购买海航为市场合作方代码共享航班客票时, **海航或海航销售代理会告知购票人或旅客代码共享航班的实际承运人, 并在实际承运人柜台办理乘机手续。**代码共享航班客票退改规则、行李、空地及不正常航班等服务标准, 按照缔约承运人与实际承运人的代码共享合作协议及相关规定进行办理。

#### 6.4 个人资料

6.4.1 旅客应确保向海航提供的个人信息的真实性、准确性, 并承担由于其提供资料不准确所产生的一切后果。

6.4.2 旅客向海航提供的个人资料旨在用于定座、购票及安排相关运输服务。旅客一旦提交定座、购票申请, 即授权海航为履行航空运输合同而保留其个人资料且可以传送给海航有关部门、或其他相关承运人、或政府部门及相关服务的提供者。

6.4.3 海航将按照国家关于个人信息保护规定, 不泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

#### 6.5 机上座位安排

6.5.1 海航将尽力满足旅客预先申请机上座位的要求, 但不能保证提供任何指定的座位, 只负责按旅客客票的舱位等级提供座位。出于经营、运行、安全或安保的需要, 承运人始终保留分配或者重新分配机上座位的权利, 即使是在登机之后。

6.5.2 飞机应急出口处的座位须由海航指定安排, 且在应急出口座位就座的旅客应当具备完成应急撤离功能的能力。

## 7 班期时刻、航班取消与变更

### 7.1 班期时刻

7.1.1 海航将尽力按照公布的在旅行之日内有效的班期时刻, 合理地运送旅客及其行李。

7.1.2 航班时刻表或其他场所所列的时刻或机型仅供参考,在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间有可能发生变动,海航对航班时刻表或其他场所所列的时刻或机型不予保证,而且该航班时刻或机型也并非海航与旅客之间运输合同的组成部分。

7.1.3 除非损失是由于海航的故意或者重大过失造成或者促成,海航对班期时刻表或其它公布的班期时刻中的差错或遗漏不承担责任。海航对其雇员、代理人或海航的代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的解释不承担责任。

7.1.4 海航在接受旅客购票之前,将告知旅客当时有效的预订航班时刻,并在旅客的客票上列明。在客票售出后,海航可能会更改航班时刻。海航将根据旅客提供的有效联系方式,通知旅客航班时刻的变更。如果旅客不能接受海航对航班时刻做出变更,并且海航无法为旅客安排其可以接受的替代航班,可按照非自愿退票的规定办理退票。

## 7.2 航班取消与变更

7.2.1 有下列情形之一的,海航可以不经事先通知,改变机型或航线、取消、中断、推迟或延期航班飞行,不承担任何赔偿责任:

- (1) 为遵守国家或地区的法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定;
- (2) 为保证飞行安全;
- (3) 其他无法控制或不能预见的原因。

7.2.2 由于 7.2.1 条所列明的情况之一,海航航班取消或出港延误,未能向旅客提供已定妥的座位(包括舱位等级),或未能在旅客的中途分程地点或目的地点停留,或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失,海航将考虑旅客的合理需要并根据本条件 8.2 或 9.3 款,为旅客办理非自愿变更或非自愿退票。

7.3 航班变更、延误及取消,海航将采取一切必要的措施来避免旅客及其行李延误造成的损失。如海航已经采取了一切必要的措施或不可能采取该措施的,海航不承担责任。

## 7.4 不正常航班的服务

7.4.1 由于海航机务维护、航班调配、机组等原因,造成航班在始发地出港延误或取消,海航将按规定向旅客提供餐食或者住宿等服务。

7.4.2 由于天气原因、空管原因、其他空域用户活动、公共安全、机场、联检、油



料保障、离港系统、旅客原因等非海航原因，造成航班在始发地出港延误或取消，海航可协助旅客提供餐食信息、住宿信息及航班信息查询，产生的费用由旅客自理。

7.4.3 航班在经停地延误及取消或航班备降，无论何种原因，海航将按规定向经停、备降旅客提供餐食或者住宿服务。

7.4.4 航班出港延误或者取消时，海航及销售代理人、地面服务代理人应当优先为限制旅客、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。

7.4.5 航班延误或取消，海航及其地面服务代理人应做好解释工作，并及时将航班延误或取消等信息通知旅客。旅客可通过登录海航 APP、海航微信公众号、海航微信小程序等方式自行下载《不正常航班证明》。

## 7.5 航班延误补偿

由于机务维护、航班调配、机组等海航原因造成航班延误，海航将根据航班延误时间的实际情况，向旅客提供经济补偿：

7.5.1 航班延误 4（含）至 8 小时之内，补偿每名旅客人民币 200 元。

7.5.2 航班延误 8 小时（含）以上，补偿每名旅客人民币 400 元。

7.5.3 持婴儿客票的旅客按上述标准 50%予以补偿。

7.5.4 海航可以通过现金或相应比例的金鹏积分、消费券等方式提供补偿。

7.5.5 以上补偿标准如与适用的当地法律法规不一致，可按当地法律法规执行。

## 8 客票变更

### 8.1 自愿变更

8.1.1 旅客购票后，如自愿变更航班、日期、航程及舱位等级，海航及海航销售代理人将根据客票使用条件，在航班有可利用座位和时间允许的条件下给予办理。自愿变更时，票价将重新计算。如变更后票价提高，旅客须补交票款差额和其它相关费用。如变更后票价降低，则先按自愿退票办理，再重新购票，旅客也可以选择维持原票价继续旅行。

8.1.2 旅客购票后，如自愿变更承运人，海航及海航销售代理人在客票使用条件无签转限制，且要求变更的承运人与海航有互售或结算协议关系的情况下，可以办理客票签转，旅客须承担由此造成的票价差额和其他相关费用，客票不符合上述要求的旅客要求签转，按自愿退票的规定办理。

- 8.1.3 海航销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。
- 8.1.4 如无特别说明，使用儿童运价的儿童或占座婴儿按成人标准扣除变更费，使用婴儿运价的不占座婴儿不收取变更费。
- 8.2 非自愿变更
- 8.2.1 乘坐海航航班的旅客，**由于海航原因导致旅客非自愿变更客票的**，海航将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：
- 8.2.1.1 为旅客免费变更至最近有可利用座位的海航航班；
- 8.2.1.2 征得旅客及被签转承运人同意后，为旅客办理免费签转手续。
- 8.2.2 乘坐海航航班的旅客，**由于非海航原因导致旅客非自愿变更客票的**，海航将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：
- 8.2.2.1 为旅客免费变更至最近有可利用座位的海航航班；
- 8.2.2.2 客票使用条件允许时，征得旅客及被签转承运人的同意后，按照客票使用条件为旅客办理签转手续。**如涉及票价差额和税费差额，由旅客自行承担。**
- 8.2.3 在旅客确认新航班，办理完客票非自愿变更手续后，由于旅客原因再次提出变更或退票，海航或海航销售代理人按照客票使用条件办理。
- 8.2.4 除另有规定外，在海航发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客已自愿取消定座或因非承运人原因误机、漏乘等情况，后续办理客票退改签手续时，海航或海航销售代理人按照客票使用条件办理；旅客在海航发布航班延误、取消等不正常航班信息前，已经按自愿退改签规定办理完业务的旅客，旅客支付的变更费、退票费均不退还。
- 8.2.5 在联程航班中，因其中一个或者几个航段变更，导致旅客无法按照约定时间完成整个行程的，海航作为缔约承运人将协助旅客到达最终目的地或者中途分程地。
- 8.2.6 **在联程航班中，旅客非自愿变更客票**，按照本条件第 8.2 款办理。
- 8.2.7 旅客分别购买的**非联程航班的多航段客票**，各航段客票分属不同运输合同，若其中某段或几段海航航班不正常，则发生不正常航班的海航客票按本条件第 8.2 款规定办理；**其他正常航班客票变更**须由缔约承运人根据客票使用条件办理，产生的费用由旅客自行承担。

## 9 退票

### 9.1 一般规定

9.1.1 由于海航未能按照运输合同提供运输或旅客自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的部分或全部客票，海航将按规定办理退票。

9.1.2 除了遗失客票的情形外，退票时纸质客票必须凭未使用航段的“乘机联”和“旅客联”。电子客票未使用航段的乘机联客票状态必须为有效的开放使用状态（OPEN FOR USE 状态），才予以办理退票。

9.1.3 已打印了电子客票行程单的旅客，退票时必须提供已打印的行程单。

9.1.4 通常情况下，票款将按照原支付方式及原付款货币予以退还。

### 9.2 自愿退票

9.2.1 旅客自愿退票，海航或者海航销售代理人按照所适用的客票使用条件办理。

9.2.1.1 客票全部未使用，从已付票款中扣除退票费，退还余额；

9.2.1.2 客票已部分使用，从已付款项中扣除已使用航段的适用票价、相关税费和退票费。如有余额，退还旅客。

9.2.2 持优惠票价客票的旅客要求退票，如该优惠票价对退款有特殊规定，退票按该规定办理。

9.2.3 如无特别说明，使用儿童票价的儿童和占座婴儿按成人标准扣除退票费，使用婴儿运价的不占座婴儿不收取退票费。

9.2.4 旅客在航班的经停地自愿中止旅行，该航班未使用航段的票款和税费不退。

### 9.3 非自愿退票

9.3.1 航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，按照以下规定办理非自愿退票：

9.3.1.1 客票全部未使用，退还全部已付票款（含税款），不收取退票费；

9.3.1.2 客票已部分使用，从已付款项中扣除已使用航段相应的票价及税费，但所退金额不得超过已付款项金额，余额退还旅客，不收取退票费。

9.3.2 除另有规定外，**联程航班旅客非自愿退票的**，按照本条件第 9.3.1 款办理。

9.3.3 旅客**分别购买的非联程航班的多航段客票**，各航段客票分属不同运输合同，若其中某段或几段海航航班不正常，则发生不正常航班的海航客票按本条件第

9.3.1 款规定办理；**其他正常航班客票退票手续须由缔约承运人根据客票使用条件**

**办理。**

9.3.4 在非客票上列明的地点发生不正常航班，旅客要求退票，须凭始发站登机牌原件、不正常航班证明及本人有效身份证件办理（纸质客票还须提供旅客联原件或复印件）。

9.4 退票受款人

9.4.1 海航有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

9.4.2 当客票上列明姓名的旅客不是该客票的付款人，海航应按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。

9.4.3 旅客退票应出示本人有效身份证件；如退票受款人不是客票上列明姓名的旅客本人，应出示旅客本人和退票受款人的有效身份证件。

9.4.4 如旅客本人委托他人代办退票手续，代办人应出示旅客本人及代办人本人的有效身份证件、旅客本人的授权委托书等资料。

9.4.5 海航将票款退给持有未使用航段的有效客票并符合本条 9.4.1、9.4.2、9.4.3、9.4.4 款规定的人，视为正当退票。海航也随即解除责任。

9.5 退票期限

9.5.1 旅客要求退票，应在首次开始旅行之日起（客票完全未使用的，从客票填开之日起）十三个月内提出并办理退款手续。完全未使用的客票换开后，旅客要求对新客票退款，应在首次开始旅行之日起（换开后第一航段仍未使用的，从换开之日起）十三个月内办理。**超出上述期限范围的退票申请，海航不予受理。**

9.5.2 除特殊情况外，海航或者海航销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起 7 个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。时间起算点为海航或海航销售代理人收到旅客有效申请开始，申请不符合要求的时间不计算在内。

9.6 退票地点

9.6.1 除另有规定外，旅客办理退票，可在原购票地或海航直属售票处办理。

9.6.2 如旅客特殊原因无法回原出票地办理退款，海航可为旅客在异地（非客票出票地）的海航直属售票处办理退款。接受异地退款的海航售票处应取得原出票地点的授权，并根据原出票地所提供的退款金额用原客票出票当日的订座系统汇率折换成当地货币退款。

## 9.7 货币

旅客办理退票必须符合原购票地和退票地国家的法律及其它有关规定, 可以用原付货币退款, 也可以用原购票地国家货币或退票地国家货币退款。海航将按原出票日期的汇率以旅客原支付的客票金额与币种为基础计算退款额。由于货币汇率兑换产生的差额, 海航不予承担。

## 10 乘机

### 10.1 办理乘机手续

10.1.1 旅客应在航班停止办理乘机登记手续前, 凭与购票时一致的有效身份证件办理客票查验、托运行李、获取纸质或者电子登机凭证。

10.1.2 海航航班开始办理航班乘机登记手续及截止办理乘机手续的时间以各机场及海航公布的时间为准。各机场的乘机登记截止时间并不一致, 海航或海航销售代理人应告知旅客办理乘机登记的截止时间, 旅客也可通过海航官网查询各机场乘机登记截止时间的信息。旅客应预留充足的时间办理乘机登记手续。如果旅客未在规定的乘机登记截止时间之前办理登记手续, 海航有权取消旅客的定座。

10.1.3 海航及其地面服务代理人应按时开放办理乘机手续柜台, 按规定办理乘机手续。

10.1.4 旅客可选择通过海航官网、海航 APP 及海航微信小程序等渠道办理乘机手续, 以方便自由出行。海航向任何乘坐本公司航班的旅客按客票条件提供座位, 尽可能满足旅客对同等舱位等级座位的要求, 但不保证提供旅客所指定的座位。

10.1.5 持未定妥座位客票的旅客, 办理乘机手续的部门可不予办理。

### 10.2 登机

10.2.1 各机场的登机口关闭的时间不同, 旅客应按照纸质或电子登机凭证上的重要提示内容, 在规定的登机口关闭时间前到达指定的登机口。如旅客未能在登机口关闭前按时到达指定登机口, 由此所产生的损失和费用, 旅客自行承担。

**10.2.2 乘机前, 旅客及其行李和免费随身携带物品必须经过安全检查。**

### 10.3 旅客误机

10.3.1 由于非海航原因导致旅客误机, 按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理客票变更及退票。

10.3.2 由于海航原因导致旅客误机，旅客要求非自愿变更客票的，海航或者海航销售代理人在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理改期或者签转，不收取客票变更费和票款差额；如旅客要求退票，按非自愿退票规定办理。

#### 10.4 旅客漏乘

10.4.1 由于非海航原因导致旅客漏乘，按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理客票变更及退票。

10.4.2 由于海航原因导致旅客漏乘，海航将尽早安排旅客乘坐后续航班成行，不收取客票变更费和票价差额。如旅客要求退票，按非自愿退票规定办理。

#### 10.5 旅客错乘

发生旅客错乘飞机，海航将尽早安排错乘旅客乘坐后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，或安排错乘旅客返回始发地，票款不补不退。如旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款差额不补不退。

#### 10.6 关舱门后中止飞行

10.6.1 当航班正常时，旅客在航班始发地关舱后自愿提出中止旅行，客票按照海航现行客票使用条件办理；若旅客在航班经停地自愿提出中止旅行，该航班未使用航段的票款和税费不退。

10.6.2 当航班不正常时，无论旅客是自愿或被动中止旅行，海航都按非自愿原则，为旅客办理变更、退票业务。

## 11 拒绝运输和限制运输

### 11.1 拒绝运输

**为了保证飞行安全，海航根据合理判断有下列情况之一的，有权拒绝运输已持有客票的旅客及其行李：**

11.1.1 依据国家有关法律、政策法规和命令禁止运输的旅客或者物品；

11.1.2 依据始发地、经停地、目的地或飞越地国家或地区适用的法律、法规、命令及其他规定禁止运输的旅客；

11.1.3 拒绝接受安全检查或因安全检查拒绝放行或行李未经安全检查的旅客；

11.1.4 旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序；

11.1.5 旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行；

11.1.6 旅客不遵守国家或地区有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定，或不遵守海航的规定；

11.1.7 旅客未支付适用的票价、税款和费用或未承兑其与海航或有关承运人之间的信用付款；

11.1.8 旅客未能出示本人的有效身份证件，或者出示的有效身份证件与购票时使用的不是同一证件，或未能出示有效旅行证件，或拒绝按照有关要求将旅行证件交由机组签收保管；

11.1.9 旅客出示的客票经证明是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理人处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由海航或其销售代理人更改的乘机联或乘机联被涂改的；

11.1.10 旅客出示的客票不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人；

11.1.11 特殊旅客数量超过航班最大可运输数量；

11.1.12 特殊旅客或特殊行李申请材料、托运行李包装不符合海航规定。

11.2 对被拒绝运输旅客的安排

11.2.1 旅客被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，海航会按规定及时出具拒载证明，旅客可在海航 APP、海航微信公众号、海航微信小程序自行下载《未成行旅客、行李证明书》。

11.2.2 对被拒绝运输的旅客，海航按照以下规定办理：

（1）属本章节第 11.1.5、11.1.11、11.1.12 款情形的旅客，已购客票按非自愿退票办理；

（2）属本章节第 11.1.4、11.1.9、11.1.10 款情形的旅客，海航保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理；

（3）除上述（1）、（2）款以外的其他情形的拒绝运输旅客，按自愿退票的规定办理。

11.3 限制运输

11.3.1 无成人陪伴儿童、担架旅客、无自理能力的人、怀孕 32 周（含）-36 周（不含）的孕妇、在飞行途中需使用呼吸辅助设备旅客、病患旅客、在紧急撤离时需要协助的残疾旅客或需要特殊帮助的旅客等，由于年龄、身体或精神状况在旅途中需要特殊照顾或在一定条件下才能运输，只有在符合海航规定的条件下，经海航预先

同意并在必要时做出安排后方予载运。

11.3.2 限制运输旅客的数量：出于安全的考虑，海航对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。

11.3.3 海航遵照民航主管部门关于残疾人航空运输相关法律法规，为具备乘机条件的残疾人提供运输。

11.3.4 海航遵照《人体捐献器官航空运输管理办法》，为符合携带人体捐献器官的旅客提供运输。

11.3.5 旅客可登录海航官网阅读特殊旅客具体运输及服务标准。

## 12 行李运输

### 12.1 行李分类

海航承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。

### 12.2 不得作为行李运输的物品

旅客不得将下列物品放置在托运行李中或携带进入客舱，否则海航将拒绝提供运输服务：

12.2.1 枪支等武器（包括主要零部件），能够发射弹药（包括弹丸及其他物品）并造成人身严重伤害的装置或者可能被误认为是此类装置的物品，主要包括：军用枪、公务用枪、民用枪、道具枪、发令枪、钢珠枪、境外枪支、各类非法制造的枪支以及上述物品的仿真品等。

12.2.2 危险物品，能够造成人身严重伤害或者危及航空器安全和对运输秩序构成较大危害的危险物品，包括爆炸品、气体、易燃液体、易燃固体、自燃物质、遇水释放易燃气体的物质、氧化剂、有机过氧化物、毒性物质、传染性物质、放射性物品、腐蚀品和不属于上述任何一类别但在航空运输中具有危险性的物质和物品。主要包括：

（1）爆炸或者燃烧物质和装置或可能被误认为是此类装置（物质）的物品，含弹药、爆破器材、烟火制品及上述物品的仿真品，如：炸弹、手榴弹、照明弹、燃烧弹、烟幕弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、子弹（铅弹、空包弹、教练弹）、炸药、雷管、引信、起爆管、导火索、导爆索、爆破剂、烟花爆竹、烟饼、黄烟、礼花弹；

（2）压缩气体和液化气体，如氢气、甲烷、乙烷、丁烷、天然气、乙烯、丙烯、



乙炔（溶于介质的）、一氧化碳、液化石油气、氟利昂、氧气（含液氧装置）、二氧化碳、水煤气、打火机燃料及打火机用液化气体；

(3) 自燃物品，如黄磷、白磷、硝化纤维（含胶片）、油纸及其制品；

(4) 遇湿易燃物品，如金属钾、钠、锂、碳化钙（电石）、镁铝粉；

(5) 易燃液体，如汽油、煤油、柴油、苯、乙醇（酒精）、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含易燃溶剂制品；

(6) 易燃固体，如红磷、闪光粉、固体酒精、赛璐珞、发泡剂；

(7) 氧化剂和有机过氧化物，如高锰酸钾、氯酸钾、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、过醋酸、双氧水；

(8) 毒害品，如氰化物、砒霜、剧毒农药等剧毒化学品；

(9) 腐蚀性物品，如硫酸、盐酸、硝酸、氢氧化钠、氢氧化钾、汞（水银）；

(10) 放射性物品，如放射性同位素；

(11) 其他隐含一种或多种危险品的物品。

12.2.3 管制器具，能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的管制器具，主要包括：管制刀具、军警械具以及其他属于国家规定的管制器具，如：匕首（带有刀柄、刀格和血槽，刀尖角度小于60度的单刃、双刃或多刃尖刀）、三棱刮刀（具有三个刀刃的机械加工用刀具）、带有自锁装置的弹簧刀或是跳刀（刀身展开或是弹出后，可被刀柄内的弹簧或卡锁固定自锁的折叠刀具）、其他相类似的单刃双刃三棱尖刀（刀尖角度小于60度刀身长度超过150毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具）以及其他刀尖角度大于60度刀身长度超过220毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具、警棍、警用电击器、军用或是警用的匕首、手铐、拇指铐、脚镣、催泪喷射器、弩。

12.2.4 其他物品，其他能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的物品，主要包括：

(1) 传染病病原体，如乙肝病毒、炭疽杆菌、结核杆菌、艾滋病病毒；

(2) 火种（包括各类点火装置），如打火机、火柴、点烟器、镁棒（打火石）；

(3) 锂含量超过8克或额定能量超过160WH（瓦特小时）的充电宝、锂电池（电动轮椅使用的锂电池另有规定）；

(4) 酒精体积百分含量大于70%的酒精饮料；

(5) 强磁化物、有强烈刺激性气味或者容易引起旅客恐慌情绪的物品以及不能判明性质可能具有危险性的物品。

12.2.5 内装锂电池和烟火装置等危险品的保险公文箱、现金箱、现金袋等保密设备禁止携带（符合国际航空运输协会《危险品运输规则》2.3.2.6款规定的保密型设备除外）。

12.2.6 携带诸如梅斯毒气、胡椒喷雾器等带刺激性或使人丧失行为能力的装置。

12.2.7 医用小型气态氧气瓶（或空气瓶）及液氧装置。

12.2.8 枪式电子干粉灭火器。

12.2.9 诸如爆炸品、压缩气体、锂电池等危险品的电击武器（如泰瑟枪 Tasers）。

12.2.10 任何种类的火柴（包括摩擦火柴、安全火柴）以及打火机（包括打火机燃料）和锂电池驱动的打火机。

12.2.11 小型锂电池平衡车（如同类型的：独轮车、代步车、体感车等）及相关配件。

12.2.12 自加热即食食品，如自热米饭（含方便米饭、食品专用发热包）。

12.2.13 三星 Galaxy Note7 设备。

12.2.14 雪崩救援背包。

12.2.15 野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物，如蛇、狼狗、藏獒等，不属于小动物范围（家庭饲养的狗、猫、鸟或者其他玩赏宠物），不能作为行李运输。按照本文件宠物运输规定办理的除外。

12.2.16 海航考虑以下原因不适合运输的物品：物品的危险性、不安全性，包装、重量、体积、尺寸、形状、性质，以及考虑飞机机型的因素易碎或易腐物品等。

12.2.17 国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止运输的物品。

12.2.18 中华人民共和国或者途经国家法律规定禁止出境、入境或者过境的物品。

12.3 不建议作为托运行李运输的物品

下列物品不建议作为托运行李或在托运行李中夹带，对托运行李中放置或夹带下述物品的遗失和损坏，海航按一般托运行李承担责任：

- (1) 重要文件和资料；
- (2) 包括但不限于货币、汇票等有价值证券；
- (3) 珠宝、贵金属（金、银等）及其制品；

- (4) 古玩字画；
- (5) 易碎和易损坏物品、易腐物品；
- (6) 样品；
- (7) 电子数码产品；
- (8) 旅行证件、医疗证明、X光片；
- (9) 个人需定时服用的处方药；
- (10) 其他需要专人照管的物品不建议作为托运行李或夹入行李内托运，在符合海航关于行李重量、体积限制的情况下，可作为手提行李，由旅客带入客舱并自行保管。

## 12.4 限制运输的物品

12.4.1 海航对下列常见的物品有严格的体积重量限制、数量限制、形状及内容性质、包装方式、运输方式或证明文件等要求，只有在符合海航运输条件的情况下，方可接受运输：

- (1) 精密仪器、电器等类物品；
- (2) 枪支和弹药；
- (3) 宠物、服务犬（导盲犬、助听犬和辅助犬等）；
- (4) 外交信袋、机要文件；
- (5) 旅客旅行途中使用的电动轮椅；
- (6) 含有酒精的饮料；
- (7) 用于鲜活易腐保鲜的干冰；
- (8) 液态物品，如旅客旅行途中所需的药品、化妆品等。旅客乘坐国际、地区航班时、液态物品应当盛放在单体容器容积不超过 100mL 的容器内随身携带，与此同时盛放液态物品的容器应置于最大容积不超过 1L、可重新封口的透明塑料袋中，每名旅客每次仅允许携带一个透明塑料袋，超出部分应作为行李托运，免税品除外；旅客乘坐国内航班时，液态物品禁止随身携带（航空旅行途中自用的化妆品、牙膏、剃须膏及免税品除外）。航空旅行途中自用的化妆品必须同时满足三个条件（每种限带一件、盛放在单体容器容积不超过 100mL 的容器内、接受开瓶检查）方可随身携带，牙膏及剃须膏每种限带一件且不得超过 100g (mL)，免税产品除外。旅客在同一机场控制区内由国际、地区航班转乘国内航班时，其随身携带入境的免税液态

物品必须同时满足三个条件（出示购物凭证、置于已封口且完好无损的透明塑料袋中、经安全检查确认）方可随身携带，如果在转乘国内航班过程中离开机场控制区则必须将随身携带入境的免税液态物品作为行李托运；婴儿航空旅行途中必需的液态乳制品、糖尿病或者其他疾病患者航空旅行途中必需的液态药品，经安全检查确认后方可随身携带；

（9）便携式电子设备的备用电池（包含锂电池、镍氢电池及各类型干电池）、充电宝及移动电源制品；

（10）锂含量超过 2 克但不超过 8 克或额定能量值超过 100Wh 但不超过 160Wh 的锂电池、充电宝；

（11）供个人使用的含汞的小型医用或临床用体温计；

（12）政府气象局或相关官方机构人员携带的水银气压计或温度计；

（13）管制刀具以外的锐器、钝器，例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、剪刀、美工刀、裁纸刀、铣刀、镰刀、演出用刀、剑、戟、矛，古董或者作为旅游纪念品的刀、剑以及棍棒（含伸缩棍、双节棍）、球棒、桌球杆、板球球拍、曲棍球杆、高尔夫球杆、登山杖、滑雪杖、指节铜套（手钉）、钢锉、斧子、短棍、锤子等。

12.4.2 限制运输物品详细规则，请登录海航官网或通过海航热线 95339 咨询。

## 12.5 行李包装及体积、重量限制

### 12.5.1 托运行李

12.5.1.1 托运行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎牢固，能承受一定的压力，能够在正常的操作条件下安全装卸和运输，并应符合下列条件：

- （1）旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；
- （2）两件以上的包件，不能捆为一件；
- （3）行李上不能附插、拴挂其他物品；
- （4）竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物；
- （5）带有危险品标记、标签的包装件不能作为行李的外包装物；
- （6）行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码；
- （7）行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物。

12.5.1.2 托运行李每件重量不能超过 32 公斤(70 磅)，三边尺寸之和不得超过 203

厘米（80 英寸）。超过上述规定的行李，建议旅客联系海航货运部门办理。

## 12.5.2 非托运行李

12.5.2.1 携带入客舱的行李要妥善安放在旅客前面的座椅下或客舱顶部行李架内。

12.5.2.2 除另有规定外，公务舱旅客可携带两件手提行李、经济舱旅客可携带一件手提行李。每位旅客带入客舱的单件手提行李重量不超过 10 公斤（22 磅），长、宽、高三边总和不超过 115 厘米（45 英寸）。除此之外，每位旅客还可以免费携带能放置在前排座椅下方的包装完好、牢固、避免散落的少量零星小件物品，如手提包、公文包、手提电脑包、相机包或其他类似尺寸或更小的物品。超过上述规定的行李，应当作为托运行李运输。

12.5.2.3 带婴儿的旅客还可以携带在航班上喂食婴儿的食品（液态或流质食物，必须通过安全检查）、婴儿使用的纸尿裤；一辆可带入客舱的便携式可折叠婴儿推车等类似设备用品，折叠后长、宽、高分别不超过 55 厘米（22 英寸）、40 厘米（16 英寸）、20 厘米（8 英寸），超过上述尺寸的婴儿车等设备用品须作为托运行李运输。

12.5.2.4 除另有规定外，航班上残疾、伤、病等行动不便的旅客所持的拐杖、假肢、电子耳蜗、助听器、盲杖、盲镜、助视器、折叠手动轮椅、便携式制氧机及其他呼吸辅助设备等小型的在旅途中随时要用到的辅助设备，可带入客舱。客舱内没有存放设施或空间的，可免费托运。

12.5.2.5 如旅客行李不适合在航空器货舱内运输，例如乐器，并且不符合本条第 12.5.2.2 款规定，旅客应提前通知海航，在获得海航同意后方可带入航空器客舱内，按照客舱占座行李收费。

## 12.6 免费行李额及超限行李费

### 12.6.1 免费行李额

12.6.1.1 在海航办理的国际运输中，免费行李额分别实行计重制和计件制两种。旅客应根据海航规定的条件和限额携带免费运输的行李。

12.6.1.2 购买混合等级客票的旅客，其免费行李额可按各该航段票价级别规定的免费行李额分别计算。

12.6.1.3 搭乘同一飞机前往同一目的地或者中途分程地点的两人或两人以上

的同行旅客，在同一时间、同一地点办理行李托运手续的，其免费行李额可按各自的票价级别规定的标准合并计算。

12.6.1.4 旅客自愿变更客票后的免费行李额，应当按变更后客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。旅客非自愿变更客票后的免费行李额，应当按照原客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。

12.6.1.5 联程运输的免费行李额按海航及国际航空运输协会（IATA）相关规定计算。

12.6.1.6 特殊旅客乘坐民航班机，对其必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢等）给予免费携带，担架旅客的免费行李额为所占座位的免费行李额之和。

12.6.1.7 额外占座旅客的免费行李额，按其所占座位的票价等级和占用座位数确定。手提行李占座的客票没有免费行李额。

12.6.1.8 金鹏贵宾会员旅客在享受客票对应正常免费行李额的同时，额外增加 1 件免费行李额。

12.6.1.9 计重制免费行李额

除另有规定外，每位旅客的免费托运行李额：

（1）持成人或儿童客票的公务舱旅客为 30 公斤，经济舱旅客为 20 公斤；

（2）持不占座婴儿客票的旅客无免费行李额，每个不占座婴儿可免费托运折叠式婴儿手推车一辆。

12.6.1.10 计件制免费行李额详见海航官网的免费托运行李。

12.6.1.11 包机航线的免费行李额按包机协议规定办理。

12.6.2 超限行李费

12.6.2.1 旅客的托运行李和非托运行李中超过该旅客免费行李额的部分，称为超限行李，应当支付超限行李费。

12.6.2.2 收取超限行李费，应填开超限行李票。

12.6.2.3 超限行李收费标准详见海航官网的超限付费行李。

12.6.2.4 如海航优惠产品的超限行李收费标准与上述标准不一致，具体收费标准以产品业务规定为准。

12.7 行李声明价值

12.7.1 旅客的托运行李每公斤价值超过 **30 美元**或等值的其它货币，可以办理行

李的声明价值。

12.7.2 托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每一旅客的行李声明价值最高限额为 **2500 美元**。如海航对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，海航有权不按照声明价值的行李进行运输。

12.7.3 海航按照旅客声明的价值中超过本条 12.7.1 款规定限额部分的价值的 5% 收取声明价值附加费。

12.7.4 对于办理声明价值的行李，若同时满足海航其他收费规定时，应按照相关规定收取费用，不与声明价值附加费合并计算。

12.7.5 旅客办理声明价值的托运行李仅限于整包件行李。行李中的任何单个物品不得办理声明价值。

12.7.6 旅客非托运行李、宠物等物品不办理行李声明价值。

## 12.8 行李的收运

### 12.8.1 拒绝运输权

12.8.1.1 旅客的托运行李、非托运行李不得违反国家禁止运输或限制运输的相关规定。在收运时或者运输过程中，发现行李中装有不得作为行李运输的任何物品，海航将拒绝收运或者终止运输，并通知旅客。

12.8.1.2 旅客的托运行李、非托运行李，如因其尺寸、形状、重量、内容、特性或出于安全运行的原因，或为了其他旅客的舒适和便利而不适合运输的，海航应请旅客加以改善，如旅客不能或拒绝改善，海航有权拒绝接受该行李的运输。

12.8.1.3 行李应按照海航的要求适当包装，否则海航有权拒绝接受该行李的运输。

### 12.8.2 检查权

海航为了运输安全和安保需要的原因，有权要求旅客接受对其本身进行安全检查，对其行李进行检查、扫描或者 X 射线检查；必要时，也可以在旅客没有在场的情况下，对其行李进行检查。如果旅客拒绝接受检查或发现其不遵守海航规定要求，海航有权拒绝接受该行李的运输。如果检查或扫描给旅客造成损坏，或 X 射线或扫描给旅客的行李造成损坏，海航将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于海航的过失造成的。

### 12.8.3 收运要求

12.8.3.1 旅客必须凭有效客票托运行李。

12.8.3.2 海航只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。若旅客要求提前托运，可事先约定。

12.8.3.3 海航对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将其中的识别联贴在登机牌主联背面。团体旅客交运的行李可合并计算，其识别联贴在团体负责人登机牌主联背面。

12.8.3.4 旅客的托运行李与手提行李按各航线规定分别计件或计重。

12.8.3.5 旅客托运有运输责任争议的行李时，海航应向旅客说明情况，应经旅客同意后，拴挂免除责任行李牌，以免除海航相应的运输责任。

12.8.3.6 海航只承运旅客本人的托运行李，拒绝承运旅客帮他人托运的行李。因安保原因或拒绝接受安全检查而不准登机的旅客，其托运行李必须从飞机上卸下。

12.8.3.7 海航禁止在登机口办理行李托运（婴儿车、特殊旅客助残设备除外）。如在登机口发现不符合规定限额的手提行李，可能无法与旅客同航班运输。

#### 12.8.4 行李载运

12.8.4.1 旅客的托运行李，应与旅客同机运送。除国家另有规定外，不能同机运送的，海航应当优先安排该行李在后续的航班上运送，并及时通知旅客。

12.8.4.2 旅客的超限行李在飞机载量允许的条件下，应与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送，海航可拒绝收运旅客的超限行李。

#### 12.8.5 宠物运输

12.8.5.1 宠物是指在重量限制范围内，可随主人同机托运的家庭驯养的狗、猫。其它观赏动物、野生动物和具有形体怪异或易于伤人等特性的动物如蛇、狼狗、藏獒等，不属于宠物运输范围，只能作为货物运输。

12.8.5.2 旅客携带的宠物，一般情况下装在货舱内运输。

12.8.5.3 旅客申请运输宠物应在航班起飞前 48 小时通过海航直属售票处预约，并提供动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》，且单据上需盖有动物卫生监督所检疫专用章，以及宠物疫苗注射证明（托运犬）。经海航同意后方可托运。海航不提供宠物中转联程一站式运输服务。乘坐中转联程航班的旅客如需托运宠物，仅可办理单一直达航段托运，到达中转站后自提宠物并办理中转托运手续。

12.8.5.4 旅客应在乘机当日自行携带宠物及其宠物托运箱以及 2 份《宠物运输协议书》和其他证明文件于航班起飞前 2 小时到达机场海航所属值机柜台办理乘机手



续。

12.8.5.5 装运宠物的容器及其包装要求应符合海航宠物运输相关规定，如旅客不能或不愿意按照海航规定完善运输宠物容器及包装，海航有权拒绝运输。

12.8.5.6 经海航判断，因宠物数量、品种、年龄、健康状况、运输证明文件、机型限制、宠物箱、运输途中任何航点的温度、国家相关政策法规限制等不符合海航宠物运输规定的，海航有权拒绝运输。

12.8.5.7 装运宠物的容器应符合下列要求：

(1) 为牢固且性能良好的专用航空宠物托运箱，能防止宠物破坏、逃逸和防止宠物将身体某一部位伸出容器以外损伤人员、行李、货物或飞机；

(2) 能保证宠物站立和适当活动，保证空气流通，不致使宠物窒息；

(3) 能防止粪便渗溢，以免污染飞机、机上设备以及其他物品。

12.8.5.8 托运类的宠物重量、托运宠物箱及携带食物的总重量，均不得计算在旅客的免费行李额内，应按超限行李单独收费，计重制航线超限行李费每千克收费标准为单程直达经济舱普通票价（全票价）的 1.5%。计件制航线超限行李费按照各航线宠物托运收费标准规定办理。

12.8.5.9 除海航原因外，在运输中出现的宠物患病、受伤和死亡，海航不承担责任。

12.8.5.10 服务犬（导盲犬、助听犬、辅助犬）的运输，按照海航现行相关运输规定为准。

12.8.6 占座行李、贵重物品和外交信袋运输的特殊规定

12.8.6.1 占座行李

(1) 行李必须占用座位时，应在定座时提出申请，在取得海航同意后方可运输。占座行李没有免费行李额。

(2) 旅客带入客舱的占座行李由其自行照管，占用每一座位的行李重量不得超过 75 公斤，体积不超过 40 厘米×60 厘米×100 厘米，其包装要适当。为了保证飞行安全，旅客及其行李所占用的座位要由海航指定，在整个旅途中行李用安全带加以固定，必要时须用紧固物系扎牢固。

(3) 占座行李不计入免费行李额，票价实行见舱销售。

(4) 如果运输是由连续承运人办理的，则旅客必须取得有关连续承运人的同意。

12.8.6.2 贵重行李，除按照本条件其他有关规定办理外，如需占用座位，按照本条第 12.8.6.1 款的规定办理。

#### 12.8.6.3 外交信袋

(1) 外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管。根据外交信使的要求，海航也可以按照托运行李办理，但海航只承担一般托运行李的责任。

(2) 外交信使携带的外交信袋和行李，可以合并计重或计件，超过免费行李额部分，按规定收取超限行李费。

(3) 外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经海航同意，方可予以运输。

(4) 占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 75 公斤，总体积不得超过 40 厘米×60 厘米×100 厘米。占座外交信袋的票价均实行见舱销售，占用座位的外交信袋没有免费行李额。

(5) 机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

#### 12.8.7 违章行李

旅客的托运行李、非托运行李中，凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品等，其整件行李称为违章行李。对违章行李，海航按下列规定办理：

(1) 在始发地发现违章行李，海航有权拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收超限行李费不予退还；

(2) 在经停地发现违章行李，应立即停运，已收超限行李费不予退还；

(3) 对违章行李中夹带的国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品，交有关部门处理。

#### 12.8.8 行李退运

12.8.8.1 旅客在始发地要求退运行李，必须在行李装机前提出。如旅客退票，已收运的行李也必须同时退运。以上退运，均退还已收超限行李费。

12.8.8.2 旅客在经停地退运行李，若时间允许，可予以办理。但未使用航段的已收超限行李费不予退还。

12.8.8.3 办理声明价值的行李退运时，在始发地退还已交付的声明价值附加费，在经停地不退已交付的声明价值附加费。

12.8.8.4 由于海航的原因，需要安排旅客改乘海航其他航班，行李运输应随旅客

做相应的变更，已收超限行李费多退少不补；已交付的声明价值附加费不退；如安排旅客签转其他承运人航班，应办理行李退运，退还已收超限行李费和已交付的声明价值附加费。

## 12.9 行李交付

### 12.9.1 行李交付

12.9.1.1 旅客应在航班到达后立即在机场凭行李牌的识别联领取行李。必要时，应交验客票。

12.9.1.2 如旅客未立即领取行李，海航从行李到达的次日 8 时起向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，海航有权在行李到达 24 小时后予以处理。

12.9.1.3 海航凭行李牌的识别联交付行李，对于领取行李的人是否确系旅客本人，以及由此造成的损失及费用，不承担责任。

12.9.1.4 旅客的托运行李延误到达的，海航应及时通知旅客领取。除国家另有规定外，由于非旅客原因导致托运行李延误到达，旅客要求直接送达的，海航应当免费将托运行李直接送达旅客或者与旅客协商解决方案。对延误行李不收取保管费。

12.9.1.5 旅客在领取行李时，未提出书面异议，应即认为该行李已经按照运输合同完好交付。

12.9.1.6 旅客遗失行李牌的识别联，应立即向海航挂失。旅客如要求领取行李，应向海航提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领，海航不承担责任。

### 12.9.2 无法交付的行李

行李自到达的次日起，超过 90 日仍无人认领，表明旅客已遗弃该行李，海航可作为无法交付行李处理。

### 12.9.3 行李不正常运输的处理

12.9.3.1 行李运输发生延误、遗失或损坏，海航或其授权地面服务代理人应及时会同旅客填写《行李运输差错事故记录》，尽快查明情况和原因，并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李赔偿，可在始发地、经停地或目的地办理。

12.9.3.2 因海航原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，造成旅客旅途生活的不便，可根据实际情况，给予旅客临时生活补偿费供旅客在等候行李到达期间临时购买必需的日用品。

#### 12.9.4 行李运输事故索赔

12.9.4.1 旅客在领取托运行李时未提出书面异议，即为该托运行李已完好交付并与运输凭证相符的初步证据。

12.9.4.2 托运行李发生损失的，旅客应当在发现损失后向海航书面提出异议，至迟应当自收到托运行李之日起七日内提出。托运行李发生延误的，至迟应自托运行李交付旅客之日起二十一日内书面提出异议或索赔要求；**旅客逾期未提出异议或索赔的，视为放弃延误损失索赔或没有造成损失。**

12.9.4.3 提出异议或索赔要求时应附登机牌或行程单(或复印件)、行李牌识别联、《行李运输差错事故记录》、超限行李票旅客联（或复印件）等证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

### 13 航班超售

#### 13.1 信息告知

13.1.1 **为满足更多旅客的出行需求，海航在充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及衔接航班等情况下实施超售，并最大程度避免旅客因超售被拒绝登机。**

13.1.2 海航通过官网超售公告、口头告知等方式告知超售旅客享有的权利。

#### 13.2 超售征集自愿者程序

因海航超售导致实际乘机旅客人数超过座位数时，海航或者地面服务代理人在航班开始办理值机手续时，通过在**值机柜台或登机口，由工作人员口头告知或放置/张贴超售征集自愿者告知书的方式告知自愿放弃座位旅客的赔偿方法及后续服务安排**，寻找主动放弃座位的自愿者并与旅客协商自愿放弃行程的条件。

#### 13.3 优先登机原则

在海航或者地面服务代理人无法征集足够自愿者的情况下，本着公序良俗原则，综合考虑老幼病残孕等特殊旅客的需求，后续航班衔接情况等因素，参照下列顺序，确定优先登机的旅客：

(1) 经海航同意并事先做出安排的、有特殊服务需求的老、幼、病、残、孕旅客以及无成人陪伴儿童；

(2) 金鹏白金卡、金卡、银卡旅客；

(3) 后续衔接国际航班的旅客；

(4) 后续转机时间紧张的中转联程旅客。

#### 13.4 超售服务及赔偿

13.4.1 海航向自愿放弃行程或者被拒绝登机旅客，提供以下相关服务：

- (1) 免费安排后续最早有空余座位的航班，让旅客尽快成行；
- (2) 按非自愿客票退票处理，不收取费用；
- (3) 按非自愿改期或者签转处理，不收取客票变更费和票价差额；
- (4) 如在用餐时间，提供免费餐食和饮料；当后续航班的时刻和原定航班时刻相差 4 小时（含）以上时，为旅客提供免费酒店休息服务。

13.4.2 除为旅客提供上述 13.4.1 款所列服务外，符合下列所有条件，自愿放弃行程或者被拒绝登机的旅客，海航将同时给予旅客现金赔偿：

- (1) 已经定妥航班座位的旅客（含持里程兑换奖励免票的旅客），不包括持各类奖励及航空公司职员免折票的旅客。
- (2) 旅客在截止办理乘机登记手续时间前，到达指定登记柜台办理乘机登记手续。
- (3) 不属于本条件第 11.1 款被拒绝运输的旅客。

#### 13.4.3 赔偿标准

给予自愿放弃座位的旅客或因超售被拒绝登机的旅客，每人 200 元人民币的现金赔偿。海航可以通过现金或相应比例的金鹏积分的方式提供赔偿。

13.5 旅客因超售自愿放弃行程或者被拒绝登机时，可通过登录**海航 APP**、**海航微信公众账号**、**海航微信小程序**自行下载《超售证明》。

## 14 旅客服务

### 14.1 一般服务

14.1.1 海航应以保证飞机安全和航班正常，提供良好服务为准则，以文明礼貌、热情周到的服务态度，认真做好空中和地面的旅客运输的各项服务工作。

14.1.2 除另有规定以外，旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿、交通费用，应由旅客自理。

14.1.3 在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，海航应积极采取措施，尽力救助。

14.1.4 空中飞行过程中，海航按规定向旅客提供饮料或餐食。

## 14.2 第三方服务

14.2.1 如果海航为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者为旅客出具地面运输、旅馆预订或者车辆租赁等由第三方提供（非航空）运输或者服务的票证、收款凭证，在安排上述附加服务时，海航仅作为旅客的代理，对于旅客能否得到此类服务及其服务质量不承担责任。第三方服务提供者的条款和条件适用于该服务。

14.2.2 如果海航也向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。

## 15 飞机上的行为

### 15.1 一般规定

15.1.1 旅客应当遵守民航相关规定，保持航空器内的良好秩序；发现航空器上可疑情况时，可以向机组成员举报。旅客在协助机组成员处置扰乱行为或者非法干扰行为时，应当听从机组成员指挥。

15.1.2 旅客如果在航空器上出现强占座位、辱骂殴打他人、妨碍机组正常履行职责、霸占航空器、破坏机上设施设备等行为，扰乱公共秩序、危害公共安全，构成违反治安管理行为的，海南航空有权利依据民航相关安保规章，对涉事旅客采取必要的管束或制服措施，并移交至公安机关依法处理；情节严重的，可能会承担刑事责任。

### 15.2 非法干扰行为和扰乱行为的处置

#### 15.2.1 扰乱行为的处置

机组有权利对扰乱航空器内秩序，妨碍机组成员履行职责，不听劝阻的行为人采取必要的管束措施，或在起飞前、降落后要求其离机。

#### 15.2.2 非法干扰行为的处置

机组有权利对航空器上的非法干扰行为等严重危害飞行安全的行为，采取必要的制止、制服措施，必要时旅客应给予协助。

#### 15.2.3 调整飞行计划

在航空器上出现扰乱行为或者非法干扰行为等严重危害飞行安全行为时，机长可

根据需要改变原定飞行计划或对航空器做出适当处置。

### 15.3 便携式电子设备（PED）的使用规范

15.3.1 未经海航许可，旅客不得在飞机上开启和使用与飞机正常飞行无关的主动发射无线电信号的便携式电子设备，这些设备包括：无法通过飞行模式关闭信号传输功能的移动电话、便携式电视、无线电接收机、无线电发射机、具有无线遥控器的玩具和其他带遥控装置的电子设备、充电宝等便携式移动电源及其他能够对飞机系统产生干扰的电子设备。

15.3.2 可全程使用的 PED 设备包括：外形尺寸长宽高三边之和小于 31cm（含）的可单手握持的小型 PED（选择了“停止传输功能”或“飞行模式”并且关闭移动数据传输功能、WI-FI 功能情况下），如移动电话、电子书、平板电脑、MP3/MP4、电子游戏机、智能手表等；助听器、心脏起搏器等医学辅助用电子设备；及电动剃须刀、没有无线遥控器的小型电动玩具、便携式随身听、照相机等不具备无线电发射功能的便携式电子设备。

15.3.3 仅在巡航高度可使用的 PED 包括：笔记本电脑；部分加装机载 WIFI（包括机上局域网及空地互联 WIFI）的机型，笔记本电脑、平板电脑等设备在平飞阶段可开启 WIFI 功能连接机载 WIFI。

15.4 海航所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟，包括传统香烟、电子烟及其他形式的吸烟。

15.5 飞机上，除海航供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

15.6 旅客在飞行全程中，应按要求及工作人员的提示系好安全带。

## 16 行政手续

16.1 旅客必须完全遵守出发地国家、过境国、到达地国家的法律、法规、命令、要求和旅行条件的各项规定。若因旅客未遵守有关规定而导致无法乘机或无法到达目的地的，海航不承担因此而造成的损失。海航对其雇员或代理人为了协助旅客取得必要的证件或签证或遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行条件等所提供的书面或其它形式的任何帮助或信息不承担责任；对任何旅客因未能取得必要的证件或签证或未能遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行条件等而产生的后果，海航也不承担责任。

16.2 旅客应当出示有关国家（地区）法律、法规、命令、要求或旅行条件所要求的出境、过境、入境、健康和其它证件，应当允许海航收存其副本或复印件。海航对未遵守国家（地区）法律、法规、命令、旅行条件或所持证件不符合要求，或者不允许海航收存其证件副本或复印件的旅客，保留拒绝运输的权利。

16.3 因旅客被经停地或目的地国家（地区）政府拒绝过境或者入境，导致海航按该国（地区）政府的命令将旅客运回其始发地或者其它地点，该旅客应按海航规定支付其适用票价。海航可使用已付给海航的未被使用的航段票款，或旅客已支付给海航的任何资金来抵付此费用。已收取用于运送至拒绝入境地点或遣返地的客票，海航不予办理退款。

16.4 旅客对于因其未能遵守有关国家（地区）法律、法规、命令、要求、旅行条件或未能出示所要求的证件而造成海航支付或垫付的罚金、罚款或承担的任何费用应当足额偿还。

16.5 旅客应接受政府、机场管理部门或海航的任何安全检查。对于拒绝接受安全检查的旅客及未经过安全检查的行李，海航有权拒绝运输。

16.6 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或非托运行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失，海航不承担责任。

## **17 损失责任及赔偿限额**

### **17.1 一般规定**

17.1.1 在蒙特利尔公约及以下规定的责任限额内，海航对旅客在飞机上或者上、下飞机过程中的事故造成旅客人身伤亡的，应当承担损害赔偿赔偿责任。但是，旅客由于其年龄、精神或身体状况在运输中造成或促成其本人人身伤亡或情况恶化的，海航不承担赔偿责任。

17.1.2 海航因遵守或旅客未遵守国家法律、法规、命令或要求而引起的任何损失，海航不对旅客承担赔偿责任。

17.1.3 因发生在航空运输期间的事件，造成旅客托运行李毁灭、遗失或者损坏的，海航应当承担赔偿责任。

17.1.4 因发生在海航飞机上或者在旅客在上、下海航飞机过程中事件，海航或者



海航雇员、代理人的过错造成旅客随身携带物品毁灭、遗失或者损坏的，海航应当承担赔偿责任。

17.1.5 旅客托运行李或随身物品的毁灭、遗失或者损坏是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的，海航不承担赔偿责任。

17.1.6 海航和其它承运人依据一本客票或者连续客票履行的运输，应当被视为一个单一的运输。海航仅对发生在海航承运航班上的损失承担责任。海航为其他承运人的航班填开客票或办理行李托运时，只作为其他承运人的代理人。对于托运行李，旅客可以向客票或行李票上列明的第一或者最后承运人索赔。

17.1.7 旅客、行李在航空运输中因延误引起的损失，海航应当向旅客承担赔偿责任。但是海航证明本人及其雇员、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切合理措施或者不可能采取此种措施的，海航不对因延误引起的损失承担责任。

17.1.8 在旅客、行李运输中，经证明，损失是由索赔人的过错造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过错程度，相应免除或者减轻海航的责任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者受伤提出赔偿要求时，经证明死亡或者受伤是旅客本人的过错造成或者促成的，同样应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻海航的责任。本条款适用于本条件中的所有责任条款。

17.1.9 海航的责任不应高于旅客的实际损失数额。**海航对间接的或随之引发的损失不承担责任。**

17.1.10 海航依据本条件所承担的赔偿责任仅限于补偿性的赔偿责任，任何情况下海航都不承担惩罚性、惩戒性或者其他非补偿性的损害赔偿。

## 17.2 人身损害赔偿责任限额

海航根据本章第 17.1.1 款对每名旅客承担损害赔偿 responsibility 时，对有下列情形之一其赔偿责任限额不超过蒙特利尔公约规定的适用限额：

(1) 旅客伤亡不是由于海航或者海航雇员、代理人的过失或者其他不当作为、不作为造成的；

(2) 旅客伤亡是由于第三人的过失或者其他不当作为、不作为造成的。

## 17.3 延误及行李、货物的赔偿责任限额

17.3.1 运输过程中因延误给旅客造成损失的，海航对每名旅客的赔偿责任限额适用蒙特利尔公约相关规定。

17.3.2 在行李运输过程中造成行李毁灭、遗失、损坏或者延误的，海航对每名旅客的赔偿责任限额以蒙特利尔公约相关规定为准。

## 18 旅客投诉

旅客对海航、海航销售代理人、航空销售网络平台或地面服务代理人提供的服务有任何意见，可通过以下方式联系海航：

(1) 旅客意见 24 小时电话：95339；服务质量监督：（86-898）66709315（工作时间：上午 08:30-12:00 下午 13:00-17:30，周六、周日及公共节假日休息）；

(2) 旅客意见反馈邮箱：customer.care@hnair.com；

(3) 邮寄地址：海南省海口市美兰机场海航基地海技楼 海南航空控股股份有限公司 服务质量管理部 服务质量督察中心 邮政编码 571132。

## 19 生效与修改

19.1 本条件自 2024 年 1 月 1 日起生效、施行，并在海航官网进行公布。本条件在变更之日起 5 个工作日内在民航服务质量监督平台上更新备案，备案的总条件与对外公布的总条件保持一致。自生效之日起，2023 年 10 月 26 日公布施行的《海南航空控股股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》同时废止。旅客在 2024 年 1 月 1 日前购买的客票，仍适用购买客票时适用的运输总条件。

19.2 海航有权依照中国民用航空局规定的程序，不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输或已经购买的客票。

19.3 海航的销售代理人或雇员都无权更改或违反本条件的任何条款。

19.4 本条件使用中文书写，并翻译成其他语言版本，当中文与其他语言版本不一致时，以中文版本为准。

## 20 附则

针对本条件所列事项变化较频繁的内容，海航单独制定了《海南航空国际及地区航线免费托运行李规定及超限行李费收费规定》及《海南航空特殊旅客承运标准、

旅客健康乘机指南及特殊旅客乘机须知》，并视为本条件的一部分，以附则的形式与海航运输总条件在海航官网旅行信息栏目展示。旅客可在购票时了解并通过海航官网仔细阅读。