

一、国内航班

1. 赔偿限额一般规定

(1) 海南航空、大新华航空对托运行李的最大责任限额是每千克 100 元人民币，除非旅客在托运行李前对其行李提出了声明价值，并付相应的附加费，则赔偿额以声明价值为限。

(2) 旅客的托运行李遗失时，按损失行李的实际价值或者公允价值赔偿，每千克的赔偿金额均以 100 元人民币为限，已收逾重行李费退还。

(3) 当行李部分遗失时，除非旅客持有有效的逾重行李票，否则不管其实际重量如何，只能以该旅客享受的免费行李额以内行李实际重量减去已运到交付给旅客的其他部分行李的重量来计算其需要赔偿的重量。

(4) 行李外包装破损的赔偿，原则上按行李降低的价值赔偿或者负担修理费用。如因外包装破损造成内物损坏，则可按照其损坏程度及价值赔付。内物破损赔偿金额最高限额为每千克 100 元人民币。

(5) 由于发生在上、下航空器期间或者航空器上的事件造成旅客的自理行李或者随身携带物品损失，海南航空、大新华航空承担的最高赔偿金额每位旅客不超过人民币 3,000 元。

(6) 构成国际运输的国内航段，行李赔偿按适用的国际运输行李赔偿规定办理。

2. 晚到行李临时生活费补偿

(1) 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，将给予旅客一次性临时生活用品补偿费，金额为：

公务舱旅客人民币500元/每晚，经济舱旅客人民币100元/每晚，最多不超过两晚。如法律法规另有规定的，则按相应法律法规执行。

说明：下列情况，海航不提供临时生活费的补偿：

- A: 旅客乘坐本公司航班到达本站，但行李在外站已遗失且在本站申报遗失前，行李并非本公司承运；
- B: 行李用当天的后续航班运达；
- C: 行李贴挂有免除责任行李牌，其免责项目为“旅客晚交运行李”；
- D: 行李系超限行李，因载量不足而被撤下；
- E: 旅客的永久或长期地址为托运行李的目的地。

(2) 经过查询，确定旅客的托运行李已丢失需要赔偿时，补偿费应在赔偿金额内扣除。如行李经查询后找到，旅客不需要偿还临时生活费。

3. 赔偿和诉讼

(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。

(2) 托运行李发生损失的，旅客应当在发现损失后向海南航空、大新华航空书面提出异议，至迟应当自收到托运行李之日起 7 日内提出；破损或污损行李应在离开行李认领区域前向海南航空、大新华航空或代理人提出申明并办理行李运输差错事故记录。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。

(3) 关于赔偿责任的诉讼时效期间为二年，应从飞机到达目的地点之日起，或从飞机应当到达目的地点之日起，或从运输终止之日起计算，否则就丧失任何损失的诉讼权。

二、国际航班

1. 赔偿限额一般规定

(1) 对于符合《蒙特利尔公约》条件的航班，如证据充分，则每名旅客托运行李和非托运行李的最高赔偿限额为 1,288 特别提款权；如没有充分证据证明，则行李最高赔偿限额以每公斤30 美元为限额。如行李的实际损失低于此标准，将根据实际损失进行赔偿。

(2) 对于符合《华沙公约》条件的航班，托运行李赔偿限额为每公斤 17 特别提款权。非托运行李的赔偿限额为 332 特别提款权。如行李的实际损失低于此标准，将根据行李的实际损失进行赔偿。

注：特别提款权的价值约为 1.37 美元，可根据当日兑换率上下浮动。

2. 晚到行李临时生活费补偿

(1) 支付晚到行李赔偿费规定

海航原因导致旅客行李晚到时，可根据实际情况向旅客发放临时生活补助，方便旅客购置生活必需品，但所发放的临时生活补助，合并计入与旅客最终洽谈的晚到行李赔偿总额中。

(2) 支付临时生活补助的条件

A: 旅客提出要求，行李的延误确实给旅客造成直接损失，并能提供有效证据。

B: 行李在当天不能够送达旅客指定地点。

C: 旅客的目的站非旅客定居住地。

(3) 旅客到达后，行李未能用当天随后航班运达时，可付给旅客临时生活费

A: 公务舱旅客临时生活费标准为100美元，在此基础上，每延误一天补偿50美元，公务舱旅客的临时生活费以200美元为限额。

B: 经济舱旅客临时生活费标准为50美元，在此基础上，每延误一天补偿25美元，经济舱旅客的临时生活费以100美元为限额。

(4) 经过查询，确定旅客的交运行李已丢失需要赔偿时，补偿费应在赔偿金额内扣除；如行李经查询后找到，旅客不需要偿还临时生活费。

(5) 如果延误运输的行李是因为载量而被拉下的超限行李，可不付临时生活补偿费。

(6) 行李延误的赔偿，不得超过行李丢失赔偿的最高限额。

3. 赔偿和诉讼

(1) 托运行李发生损坏或者延误，旅客应当在发生损坏或者延误后立即向海南航空、大新华航空提出异议。

(2) 旅客领取了托运行李后，若发现托运行李发生损坏的，最迟应当在实际收到托运行李之日起 7 天内以书面形式提出。托运行李发生延误的，最迟应当在托运行李交付旅客之日起 21 日内以书面形式提出。