

海南航空控股股份有限公司
旅客、行李國際運輸總條件



聲 明

根據中華人民共和國交通運輸部 2021 年第 3 號令《公共航空運輸旅客服務管理規定》、《中華人民共和國民用航空法》、《中華人民共和國消費者權益保護法》、《中華人民共和國電子商務法》、《華沙公約》、《蒙特利爾公約》等法律、行政法規，為規範公共航空運輸秩序、加強旅客服務管理，保護旅客合法權益，並明確旅客與海南航空控股股份有限公司（以下簡稱“海航”）之間的各项權利、義務，特製定《海南航空控股股份有限公司旅客、行李國際運輸總條件》（以下簡稱“本條件”）。

本條件是旅客與海航之間訂立的航空運輸合同文本，是雙方設立航空運輸合同法律關係、明確雙方權利和義務的法律檔。經由海航簽發的包括但不限於客票銷售和退票、變更實施細則；嬰兒、孕婦、無成人陪伴兒童、重病患者等特殊旅客的承運標準均為本條件的一部分，與本條件具有同等法律效力。

本條件是海航國際客票銷售、旅客及行李運輸、地面服務等環節工作人員及航空銷售代理人、地面服務代理人為旅客銷售客票及提供相關服務的依據和準則，各相關業務單位必須貫徹執行。

特別提示：

因航空運輸行業特殊性和國家有關規定，本條件由海航制定並向民航服務品質監督平臺進行備案後通過海航官網向全社會公佈。請旅客事先仔細閱讀本條件所有內容，尤其是加粗字體部分，如對其中部分條款存在疑問，或認為需要修改部分條款，可在購票前以書面形式向海航提出。任何直接或通過第三方間接向海航提出購票申請，或雖未向海航提出購票申請但實際乘坐海航航班的旅客，均表示其願意接受和遵守本條件的全部內容。

《海南航空控股股份有限公司旅客、行李國際運輸總條件》於 2023 年 10 月 26 日施行。

特此聲明

海南航空控股股份有限公司

二〇二三年十月二十六日

目 錄

- 第一章 總則
- 第二章 客票銷售
- 第三章 客票變更與退票
- 第四章 乘機
- 第五章 行李運輸
- 第六章 航班超售
- 第七章 旅客服務
- 第八章 飛機上的行為
- 第九章 行政手續
- 第十章 損失責任及賠償限額
- 第十一章 旅客投訴
- 第十二章 生效及修改
- 第十三章 附則

第一章 總則

第一節 定義

第一條 定義

《海南航空控股股份有限公司旅客、行李國際運輸總條件》（以下簡稱“總條件”）是旅客與海航之間訂立的航空運輸合同文本，是雙方設立航空運輸合同法律關係、明確雙方權利和義務的法律檔。經由海航簽發的包括但不限於客票、航空運輸電子客票行程單等，同為航空運輸合同的一部分，與本條件具有同等法律效力。總條件中的下列用語，除具體條款中有其他要求或另有明確規定外，含義如下：

（一）“公約”是指根據合同規定適用於該項運輸的一九二九年十月十二日在華沙簽訂的《統一國際航空運輸某些規則的公約》（簡稱華沙公約）和一九五五年九月二十八日在海牙簽訂的《修改一九二九年十月十二日在華沙簽訂的統一國際航空運輸某些規則的公約的議定書》（簡稱海牙議定書）以及一九九九年五月二十八日在蒙特利爾簽訂的《統一國際航空運輸某些規則的公約》（簡稱 1999 年蒙特利爾公約）。

（二）“國際航空運輸”是指除公約另有規定外，根據當事人訂立的航空運輸合同，無論運輸有無間斷或者有無轉運，運輸的出發地點、目的地點或者約定的經停地點之一不在中華人民共和國境內的運輸。

（三）“承運人”是指以營利為目的，使用民用航空器運送旅客、行李的公共航空運輸企業。

（四）“締約承運人”是指使用本企業票證和票號，與旅客簽訂航空運輸合同的承運人。

（五）“實際承運人”是指根據締約承運人的授權，履行相關運輸的承運人。

（六）“機場管理機構”是指依法組建的或者受委託的負責機場安全和運營管理的具有法人資格的機構。

（七）“地面服務代理人”是指依照中華人民共和國法律成立的，與承運人簽訂地面代理協議，在中華人民共和國境內機場從事公共航空運輸地面服務代理業務的企業。

（八）“海航地面服務代理人”是指已被海航指定為其航班提供地面服務的地面服務代理人。

（九）“航空銷售代理人”是指依照中華人民共和國法律成立的，與承運人簽訂銷

售代理協議，從事公共航空運輸旅客服務銷售業務的企業。

(十)“海航銷售代理人”是指與海航簽訂銷售代理協議，從事海航旅客服務銷售的代理人。

(十一)“航空銷售網絡平臺經營者”是指依照中華人民共和國法律成立的，在電子商務中為承運人或者航空銷售代理人提供網路經營場所、交易撮合、資訊發佈等服務，供其獨立開展公共航空運輸旅客服務銷售活動的企業。

(十二)“航空信息企業”是指為公共航空運輸提供旅客定座、乘機登記等相關系統的企業。

(十三)“民航行政機關”是指民航局和民航地區管理局。

(十四)“公共航空運輸旅客服務”是指承運人使用民用航空器將旅客由出發地機場運送至目的地機場的服務。

(十五)“代碼共用航班”是指一家承運人通過協議約定，允許另一家或多家承運人在己方經營的航班上使用其航班代碼的航班。在代碼共用航班中，實際執行航班運營的一方稱為實際承運方，另一方稱為市場合作方。

(十六)“海航”是海南航空控股股份有限公司的簡稱(英文名稱: Hainan Airlines Holding Co., Ltd., 國際航空運輸協會 IATA 兩字代碼: HU, 國際民用航空組織 ICAO 指定代碼: CHH, 國際航空運輸協會 IATA 結算代碼 880, 網址: www.hnair.com、www.hainanairlines.com)。

(十七)“海航規定”是指海航為對旅客及其行李的運輸進行管理，依法制定而公布的並於填開客票之日對合同雙方有效的規定，包括有效的適用票價及適用條件。

(十八)“旅客”是指乘坐民用航空器出行，並與承運人存在航空旅客運輸合同的人。

(十九)“兒童”是指旅行開始之日年齡滿兩周歲(含)但不滿十二周歲的人。

(二十)“嬰兒”是指旅行開始之日年齡不滿兩周歲的人；出於醫學、安全等原因的考慮，海航不接受出生未滿 14 天的嬰兒乘機。

(二十一)“無成人陪伴兒童”是指年齡滿 5 周歲(含)但不滿 12 周歲，且沒有年滿 18 周歲且有民事行為能力的成年人陪伴乘機的兒童。

(二十二)“客票”是指運輸憑證的一種，包括紙質客票和電子客票。

(二十三)“紙質客票”是指由承運人或代表承運人所填開的被稱為“客票”及行李票的憑證，包括運輸合同條件、聲明、通知以及乘機聯和旅客聯等內容。

(二十四)“旅客聯”是指紙質客票中標明“旅客聯”的部分，始終由旅客持有。

(二十五)“乘機聯”是指紙質客票中標明“適用於運輸”的部分，表示該乘機聯適用於指定的兩個地點之間的運輸。

(二十六) “電子客票”是指由承運人或銷售代理企業銷售並賦予運輸權利的以電子數據形式體現的有效運輸憑證，是紙質客票的電子替代品。

(二十七) “航空運輸電子客票行程單”是指旅客購買承運人民用航空運輸電子客票的付款憑證或報銷憑證，同時具備提示旅客行程的作用。“航空運輸電子客票行程單”右下角的“填開日期”指旅客實際列印電子客票行程單的日期。與客票本身的有效期沒有關聯。

(二十八) “連續客票”是指填開給旅客與另一本客票連在一起，共同構成一個單一運輸合同的客票。

(二十九) “聯程客票”是指在單一運輸合同內，由不同航班連接兩個（含）以上連續航程的客票。

(三十) “來回程客票”是指在單一運輸合同內，從出發地點至目的地點並按原航程返回原出發地點的客票。

(三十一) “定期客票”是指列明航班、乘機日期和定妥座位的客票。

(三十二) “不定期客票”是指在首次銷售時未列明航班、乘機日期和未定妥座位的客票。

(三十三) “已購票”是指根據法律規定或者雙方當事人約定，航空運輸合同成立的狀態。

(三十四) “客票變更”是指對客票改期、變更艙位等級、簽轉等情形。

(三十五) “自願退票”是指旅客因其自身原因要求退票。

(三十六) “非自願退票”是指因航班取消、延誤、提前、航程改變、艙位等級變更或者承運人無法運行原航班等情形，導致旅客退票的情形。

(三十七) “自願變更客票”是指旅客因其自身原因要求變更客票。

(三十八) “非自願變更客票”是指因航班取消、延誤、提前、航程改變、艙位等級變更或者承運人無法運行原航班等情形，導致旅客變更客票的情形。

(三十九) “承運人原因”是指承運人內部管理原因，包括機務維護、航班調配、機組調配等。

(四十) “非承運人原因”是指與承運人內部管理無關的其他原因，包括天氣、突發事件、空中交通管制、安檢、旅客等因素。

(四十一) “日”是指日曆日，包括每週的七日。用於給旅客發通知時，通知發出日不計算在內；用於確定客票有效期限時，客票填開日和航班飛行開始日，均不計算在內。

(四十二) “行李”是指承運人同意運輸的、旅客在旅行中攜帶的物品，包括托運行李和非托運行李。

(四十三) “托運行李”是指旅客交由承運人負責照管和運輸並出具行李運輸憑證的行李。

(四十四) “非托運行李”是指旅客自行負責照管的行李，包括：手提行李、免費隨身攜帶物品、占座行李等。

(四十五) “手提行李”是指經海航同意，交海航計重或計件，在旅行期間包括經停站停留期間，由旅客自己照管和負責的行李。

(四十六) “免費隨身攜帶物品”是指在海航限定的品種和數量範圍內並經海航同意，在旅行期間包括經停站停留期間，免費由旅客自行攜帶乘機的零星小件物品。

(四十七) “行李牌識別聯”是指海航專為識別托運行李出具給旅客的憑據。

(四十八) “行李票”是指客票中與運輸旅客托運行李有關的部分。

(四十九) “經停地點”是指除出發地點和目的地點以外，作為旅客旅行路線上預定經停的地點。

(五十) “中途分程地”是指經承運人事先同意，旅客在出發地和目的地間旅行時有意安排在某個地點的旅程間斷。

(五十一) “損失”是指在運輸中或與運輸有關或在承運人提供的其他服務時發生的損失，包括死亡、受傷、延誤、丟失、部分丟失或其他損壞。

(五十二) “運價”是指航空公司公佈的票價、費用和/或相關的使用條件。必要時，應取得相關部門的批准。

(五十三) “票價”是指承運人使用民用航空器將旅客由出發地機場運送至目的地機場的航空運輸服務的價格，不包含按照國家規定收取的稅費。

(五十四) “普通票價”是指在票價適用期內的公務、經濟各艙位等級的銷售票價中的最高票價。“普通票價”以旅客開始乘機之日承運人公佈的票價為準。

(五十五) “優惠票價”是指低於普通票價並附有使用限制條件的票價。“優惠票價”以旅客開始乘機之日承運人公佈的票價為準。

(五十六) “特別提款權”是指由國際貨幣基金組織定義的特別提款權。

(五十七) “計畫出港時間”是指航班時刻管理部門批准的離港時間。

(五十八) “計畫到港時間”是指航班時刻管理部門批准的到港時間。

(五十九) “乘機登記截止時間”是指航班停止辦理乘機手續時間。乘機登記截止時間按各機場或海航下發的規定執行。

(六十) “客票使用條件”是指定座艙位代碼或者票價種類所適用的票價規則。

(六十一) “客票改期”是指客票列明同一承運人的航班時刻、航班日期的變更。

(六十二) “簽轉”是指客票列明承運人的變更。

(六十三) “聯程航班”是指被列明在單一運輸合同中的兩個（含）以上的航班。

（六十四）“誤機”是指旅客未按規定時間辦妥乘機手續或者因身份證件不符合規定而未能乘機。

（六十五）“錯乘”是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

（六十六）“漏乘”是指旅客辦妥乘機手續後或者在經停站過站時未能搭乘其客票列明的航班。

（六十七）“小動物”是指旅客托運的小型動物，包括家庭飼養的貓、狗或者其他類別的小動物。

（六十八）“超售”是指承運人為避免座位虛耗，在某一航班上銷售座位數超過實際可利用座位數的行為。

（六十九）“不可抗力”是指不能預見、不能避免、不能克服的客觀情況，包括但不限於自然災害（火災、旱災、地震、風災、大雪、山崩、洪水等）、政府行為（政府干預、禁令等）、社會事件（戰爭、動亂、罷工、流行傳染病等）。

第二節 適用範圍

第二條

（一）除本條第（二）、（三）、（四）、（五）、（六）另有規定外，本條件適用於海航以飛機運送旅客、行李而收取報酬的國際航空運輸，港澳臺地區運輸參照本條件執行。

（二）除免費和優惠票價使用條件、合同、票證另有規定外，本條件也適用於免費和優惠票價運輸。在二者不一致的情形下，特殊條件和運價規則優先於本條件。

（三）根據海航包機合同提供的運輸，接受包機運輸的旅客及行李應遵守海航包機合同條款規定，包機合同未約定的內容，以本條件規定為準。

（四）代碼共用

海航的運輸總條件也將適用於由其他承運人實際運營的代碼共用航班。但是，每個代碼共用航班的實際承運人都有各自的關於其航班運營的運輸總條件或運輸條款，而且可能部分內容與海航的運輸總條件有所差異。實際承運人的這些差異條款與條件，在代碼共用航班中將視為海航運輸總條件的組成部分，並在由實際承運人運營的代碼共用航班上取代海航運輸總條件所對應的內容得到優先適用。海航與代碼共用航班實際承運人之間可能存在差異的條款和條件，包括但不限於：

- 1、乘機登記手續截止辦理時間；
- 2、拒絕運輸與限制運輸；

3、行李運輸,包括但不限於免費托運行李、隨身攜帶物品的額度及超額行李收費標準等;

4、航班超售處置規則、旅客服務及航班出港延誤的補償等;

5、旅客飛機上的行為;

6、損失責任及賠償等。

(五) 在本條件中如果含有與公約、國家法律、政府規定、命令或要求不一致的條款,以公約、國家法律、政府規定、命令或要求為準;本條件的其餘條款仍然有效。

(六) 在本條件中如果含有與海航最新頒佈的規定不一致的條款,一律以海航最新頒佈的規定為準;除不一致的條款外,本條件的其餘條款仍然有效。

第二章 客票銷售

第一節 一般規定

第三條 客票是運輸憑證的一種，包括紙質客票和電子客票。客票是承運人和客票上所列姓名的旅客之間航空運輸合同的初步證據。客票中的合同條件是海航運輸總條件部分條款的概述。

第四條 客票為記名式，只限客票上所列旅客姓名與身份證件資訊一致的旅客本人使用。

第五條 客票不得轉讓。轉讓的客票無效，票款不退。如客票不是由有權乘機或退票的人出示，而海航非故意、非過失向出示該客票的人提供了運輸或退款，海航對原客票有權乘機或退票的人，不承擔責任。

第六條 未經海航允許客票不得塗改。塗改的客票無效，票款不退。

第七條 客票使用要求

(一) 每一位旅客應單獨持有客票。

(二) 旅客要求乘機時，應出示與購票時一致的有效身份證件，並遵守以下規定：

1、持紙質客票的旅客未能出示根據海航規定填開的並包括所乘航班的乘機聯和所有其他未使用的乘機聯和旅客聯的有效客票，無權要求乘機。旅客出示殘缺客票或非海航或非其銷售代理企業更改的客票，也無權要求乘機。

2、電子客票經海航或其地面服務代理人驗證其電子客票狀態有效後，方可要求乘機。《航空運輸電子客票行程單》僅作為旅客購買電子客票的報銷憑證，具備提示旅客行程的作用，不作為機場辦理乘機手續和安全檢查的必要憑證。

(三) 每一航段必須列明艙位等級，並在航班上定妥座位和日期後方可由海航接受運輸。對未定妥座位的航段，海航應按旅客的申請，根據適用的票價和所申請航班的座位可利用情況為旅客預定座位。

(四) 旅客應在客票有效期內，完成客票上列明的全部航程或辦理客票變更、簽轉及在退票期限內辦理退票手續。過期客票票價及稅費均不可退。

(五) 旅客應按客票列明的航程旅行，未經海航同意不得在經停地點提前終止旅

行。

(六) 定期客票只適用於客票上列明的承運人、乘機日期、航班和艙位等級；不定期客票應在定妥座位後方能使用；定期客票取消定座後，再次使用時，也需定妥座位方能使用。

第二節 客票有效期

第八條

(一) 除客票上或者適用的客票使用條件另有規定外，客票有效期為：

1、客票部分使用時，客票有效期將自首次旅行次日零時（含）起開始計算，一年內有效。無論後續該客票是否變更，有效期不變。

2、客票全部未使用時

a、客票有效期將自購票次日零時（含）起開始計算，一年內有效。

b、如客票變更，且產生新的客票號，客票有效期將從新客票出票次日零時（含）起開始計算，一年內有效。

(二) 客票有效期的計算

從首次旅行開始、購票或重新出票次日零時（含）起至有效期滿之日的二十四時（不含）為止。

(三) 在客票上列明或在銷售時已告知優惠票價有效期的客票，旅客應在運價有效期內完成旅行，超過運價有效期的客票，需在客票有效期內重新計算票價或在客票退票期間內退票。

第三節 客票有效期的延長

第九條

(一) 由於海航的下列原因，旅客未能在客票有效期內旅行，其客票有效期將延長到海航能夠按照該客票已付票價的艙位等級提供座位的第一個航班為止：

1、取消旅客已經定妥座位的航班；

2、未在航班經停地點降停，而該經停地是旅客的出發地、目的地或是中途分程地；

- 3、未能合理地按照班期時刻進行航班飛行；
- 4、造成旅客錯失銜接航班；
- 5、未能提供旅客事先已經定妥的座位。
- 6、更換了旅客的艙位等級。

（二）持普通票價客票或與普通票價客票有效期相同的優惠票價客票的旅客，未能在有效期內旅行，是由於海航在為旅客定座時未能按旅客客票的艙位等級提供航班座位，旅客客票的有效期可以延長至海航能夠按照客票已付票價的艙位等級提供座位的第一個航班為止，但延長期不得超過七日。

（三）持與普通票價客票有效期不同的優惠票價客票的有效期按海航規定執行。

（四）已開始旅行的旅客在其持有的客票有效期內因病使旅行受阻時，除海航對所付票價另有規定外，如旅客能提供縣級以上醫院出具的診斷證明，海航可將該旅客的客票有效期延長至根據醫生診斷證明確定該旅客適宜旅行之日為止；或延長至適宜旅行之日以後承運人能夠按照該旅客已付票價的艙位等級提供座位的自恢復旅行地點起的第一個航班為止。如客票中未使用的乘機聯包含一個或一個以上轉機地點，該客票有效期的延長不能超過自該醫生診斷證明出具之日起 3 個月。與患病旅客同行的旅客，海航也可同等延長患病旅客的陪同人員的客票有效期。如旅客因病延期客票，須在航班計畫出港前提出。

（五）如旅客在旅途中死亡，該旅客陪同人員的客票可用延長客票有效期的方法予以更改。如已開始旅行旅客的直系親屬死亡，該旅客及其陪同人員的客票也可予以更改。此種更改應在收到死亡證明書後辦理，此種客票有效期的延長不得超過死亡之日起 45 日。

第四節 客票的順序和使用

第十條

（一）旅客購買的客票，僅適用於客票上所列明的自出發地點、約定的經停地點至目的地點的運輸。旅客所支付的票價，是以海航的運價規則和客票上所列明的運輸為依據的。票價是海航與旅客之間運輸合同的基本內容。旅客須按照客票上列明的航程，從出發地點開始，按順序使用。

（二）未按順序使用的客票，如旅客於中途分程地或約定經停地要求開始旅行，海航有權拒絕運輸。

（三）如果旅客要改變運輸的任何一項內容，應當事先與海航聯繫。運輸一經改

變，票價將重新計算。旅客可自行選擇接受新票價還是維持客票上原來的運輸。如果因為不可抗力，旅客需要改變運輸的任何一項內容，旅客需儘早與海航聯繫，海航將在合理的範圍內盡力將旅客運送至下一個中途分程地點或者最終目的地點，而不需重新計算票價。

（四）如果旅客未經海航同意而改變運輸，海航將按照實際的行程確定票價。基於實際行程所要求支付的票價，是指旅客就該實際行程進行客票預訂所應產生的票價。如果該票價高於旅客目前客票所支付的金額，旅客需支付原票價與運輸變更後適用票價之間的差額與變更費，海航將基於旅客對額外費用的後續支付，向旅客提供後續運輸服務。且客票未使用的航段將不能再使用。

（五）每一張客票上應當列明艙位等級，並在航班上定妥座位和日期後方可由海航接收運輸。如果客票上沒有列明定座情況，則應按照有關的票價條件和航班座位可利用情況辦理定座。

（六）如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未預先通知海航，海航可以取消客票上列明的續程或回程航班定座。但是，如果旅客預先通知，海航將根據旅客的需要保留後續航班的定座。

第五節 客票遺失

第十一條 紙質遺失客票的掛失

（一）旅客的客票全部或部分遺失或殘損，或旅客出示的客票未能包括旅客聯和所有未使用的乘機聯，旅客應以書面形式向海航或其授權的銷售代理人申請掛失。

（二）旅客申請掛失，不需提供公安機關出具的遺失證明，但須出示其有效身份證件；如申請掛失者不是旅客本人，需出示旅客本人和掛失者的有效身份證件，並提供書面申請、原購票的出票人聯及足以證明該客票遺失的其他資料或證明。

（三）在旅客申請掛失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，海航不承擔責任。

第十二條 重新購票

紙質定期客票遺失後，如旅客要求繼續乘坐遺失客票上列明的航班或後續航班，需重新購買客票。

第十三條 遺失紙質客票的退款

（一）不定期客票遺失，旅客應當及時按本章第十一條規定的手續以書面形式向海航申請掛失。經查證該客票未被冒用、冒退，待客票退票期限滿後 30 日內，憑符合本條件第十一條第（二）款規定的資料與證明辦理退款手續。

（二）定期客票遺失應在遺失客票退票期限滿後 30 日內，經海航查證後，憑符

合本條件第十一條第（二）款規定的資料與證明以及重新購票的旅客聯，予以辦理遺失客票的退款手續。

第十四條 電子客票行程單的遺失

（一）電子客票行程單遺失不補，旅客以書面形式向海航提出申請，可憑有效身份證件在原購票地點或海航售票處辦理購票證明。

（二）購票證明只證明旅客的購票行為，不是有效的旅行證件和報銷憑證。

第六節 票價和稅費

第十五條 票價

（一）客票價（簡稱“票價”）指旅客由出發地機場至目的地機場的航空運輸價格，不包括機場與市區之間或同一城市機場與機場之間的地面運輸費用和各項稅費。票價將根據旅客購票之時海航的有效運價計算，該票價適用於客票上所載明的特定日期和航程等運輸內容。客票售出後，如票價調整，票款不作變動。不定期客票在確認航班座位時，如果票價有變化，票款差價按多不退少補原則辦理。旅客自願變更客票或非海航原因變更客票，可能會影響應支付的票價。

（二）使用優惠票價的旅客，應遵守該優惠票價的適用條件。

第十六條 兒童及嬰兒票

（一）兒童可購買兒童票價或購買成人適用票價的客票，均提供座位且適用相應的票價規則。

（二）除另有規定外，嬰兒按照同一航班成人票價的 10%購買嬰兒票，不提供座位；如需要單獨占座位時，應在符合海航承運條件下購買兒童票。每位年滿 18 周歲、具有完全民事行為能力的成人旅客可攜帶 1 名嬰兒。

（三）有成人陪伴兒童及嬰兒應購買與其陪伴人相同艙位服務等級的客票。

第十七條 路線

票價只適用於與票價相關而公佈的路線。票價適用於多條旅行路線的，旅客可在出票前指定路線，旅客未指定路線的，由海航提供路線供旅客選擇確認。

第十八條 稅費

政府、有關當局或機場經營人規定的對旅客或由旅客享用的任何服務或設施而征收的稅款或費用不包括在公佈票價之內。該項稅款或費用應由旅客在購票時支付，由

航空公司代為收取。旅客購買機票時，海航將告知未包括在票價中的具體稅款和費用。

第十九條 貨幣

票價、稅款和費用的支付，應當使用出票地國家的貨幣，除非在旅客付款或付款前海航或海航的授權代理人指定使用另一種貨幣。由於當地貨幣不能兌換等原因，海航可以自行決定接受其他種類的貨幣。

第七節 購票

第二十條 一般規定

(一) 旅客可通過海南航空官網 (www.hnair.com、www.hainanairlines.com)、海南航空 APP、海南航空微信公眾號或者海航銷售代理人的網路平臺購票，也可在海航或海航銷售代理人的售票處，以及致電海航客服 95339 或海航銷售代理人的電話購票。

(二) 旅客應在海航或者海航的授權銷售服務代理人規定的購票時限內支付票款。否則，海航將取消旅客的定座。在旅客定座時，海航或海航授權銷售服務代理人將告知旅客購票時限。

(三) 旅客應向海航或者海航銷售代理人提供國家規定的必要個人資訊以及旅客真實有效的聯繫方式，並對其提供的證件及資訊的真實性、準確性負責，確保其購票與辦理乘機登記手續時使用的證件相同，否則由此產生的損失由旅客自行承擔。旅客通過網路途徑或者電話方式購買客票時，應提供包括但不限於旅客有效身份證件號碼、聯繫電話、兒童、嬰兒出生日期等資訊；旅客在售票處購票須憑本人有效身份證件或公安機關出具的其他有效身份證件，並填寫《旅客定座單》。

(四) 旅客認可向海航提供的個人資料，旨在用於定座和安排相關的運輸服務，以及辦理移民和入境手續。為此，旅客授權海航保留其個人資料並可將資料傳遞給政府機構、海航有關部門、其他相關承運人或相關服務的提供者。

(五) 旅客應自行查閱航班始發地、經停地或者目的地國的出入境相關規定。

(六) 海航、機場管理機構、海航地面服務代理人、海航銷售代理人、航空銷售網路平臺經營者、航空信息企業按照國家關於個人資訊保護規定，不洩露、出售、非法使用或者向他人提供旅客個人資訊。

(七) 嬰兒、孕婦、無成人陪伴兒童、重病患者等特殊旅客購票應符合海航運輸標準。具體承運標準與海航運輸總條件一起在海航官網 (www.hnair.com) 旅行信息欄目展示。

第二十一條 為方便旅客更好地瞭解所選航班的服務資訊，海航或海航銷售代理人通過網路途徑銷售客票時，以顯著方式告知旅客所選航班的主要服務資訊，包括但不限於以下內容，旅客應仔細閱讀，確保資訊準確。

- (一) 承運人名稱，包括締約承運人和實際承運人；
- (二) 航班始發地、經停地、目的地的機場及其航站樓；

- (三) 航班號、航班日期、艙位等級、計畫出港和到港時間；
- (四) 同時預訂兩個及以上航班時，應當明確是否為聯程航班；
- (五) 該航班適用的票價以及客票使用條件，包括客票變更規則和退票規則等；
- (六) 該航班是否提供餐食；
- (七) 按照國家規定收取的稅、費；
- (八) 該航班適用的行李運輸規定，包括行李尺寸、重量、免費行李額等。

海航或海航銷售代理人通過售票處或者電話等其他方式銷售客票時，會明確告知旅客以上資訊或者登錄海航官網（www.hnair.com）獲取以上資訊的途徑。

第二十二條 為方便旅客更好地瞭解相關服務標準，海航或海航銷售代理人通過網路途徑銷售客票時，已將海航運輸總條件的全部內容納入到旅客購票時的必讀內容，以必選項的形式確保購票人在購票環節閱知。海航或海航授權銷售代理人通過售票處或者電話等其他方式銷售客票時，須提示購票人閱讀海航運輸總條件並告知閱讀海航運輸總條件的路徑（www.hnair.com）。

第二十三條 海航特殊旅客承運標準與海航運輸總條件在海航官網（www.hnair.com）旅行資訊欄目展示，旅客可在購票時瞭解並通過海航官網仔細解讀。

第二十四條 為提示旅客所選航班資訊及乘機注意事項，海航或海航銷售代理人出票後，以電子或者紙質等書面方式告知旅客涉及行程的重要內容，包括但不限於以下內容，旅客需仔細核對，確保資訊真實準確：

- (一) 本條件第二十一條規定的航班主要服務資訊；
- (二) 旅客姓名；
- (三) 票號或者合同號以及客票有效期；
- (四) 出行提示資訊，包括航班始發地停止辦理乘機登記手續的時間要求、禁止或者限制攜帶的物品等；
- (五) 免費獲取所適用海航運輸總條件的方式。

第二十五條 旅客購買海航為市場合作方代碼共用航班客票時，海航或海航銷售代理會告知旅客代碼共用航班的實際承運人和締約承運人名稱。

第二十六條 代碼共用航班客票退改規則、行李、空地及不正常航班等服務標準，按照締約承運人與實際承運人的代碼共用合作協議及相關規定進行辦理。

第三章 客票變更與退票

第一節 一般規定

第二十七條 班期時刻

(一) 海航應盡力在合理的期限內運送旅客及其行李，遵守公佈的在旅行之日內有效的班期時刻。但是，航班時刻表或其他場所所列的時刻或機型僅供參考，在其公布之日與旅客實際開始旅行之日期間有可能發生變動，海航對航班時刻表或其他場所所列的時刻或機型不予保證，而且該航班時刻或機型也並非航空運輸合同的組成部分。

(二) 除非損失是由於海航的故意或明知可能造成損失而輕率地作為或不作為所造成，海航對班期時刻表或其他公佈的班期時刻中的差錯或遺漏不承擔責任。海航對其雇員、代理企業或海航的代表就始發或到達時間、日期或任何航班飛行所作的解釋也不承擔責任。

(三) 海航在接受旅客購票之前，將告知旅客當時有效的預訂航班時刻，並在旅客的客票上列明。在客票售出後，海航可能會更改航班時刻。如果旅客給海航提供了有效聯繫方式，海航應通知旅客航班時刻的變更。在旅客購票之後，如果海航對航班時刻做出變更而旅客不能接受，並且海航無法為旅客安排其可以接受的替代航班，可按照非自願退票的規定辦理退票。

第二十八條 航班取消與變更

有下列情形之一的，海航可按規定不經事先通知，改變機型或航線、取消、中斷、推遲或延期航班飛行：

- (一) 為遵守國家的法律、法規和政府規章及其它規範性檔的規定；
- (二) 為保證飛行安全；
- (三) 其他不可抗力或不可預見的原因；
- (四) 其他非海航的原因。

第二節 客票變更

第二十九條 客票變更，是指對客票改期、變更艙位等級、簽轉等情形。包括旅客自願變更客票和旅客非自願變更客票。

(一) 自願變更客票，是指旅客因其自身原因要求變更客票。

(二) 非自願變更客票，指因航班取消、延誤、提前、航程改變、艙位等級變更或者海航無法運行原航班等情形，導致旅客變更客票的情形。

第三十條 旅客自願變更客票的，海航或海航銷售代理人應當按照所適用的運輸總條件、客票使用條件辦理。

(一) 自願改變航程、日期及艙位等級

旅客購票後，如要求改變航程、日期及艙位等級，海航及其銷售代理人在航班有可利用座位並且時間允許的條件下按客票使用條件辦理。如變更後票價提高，旅客須補交票款差額和其他相關費用。如變更後票價降低，則先按自願退票辦理，再重新出票，旅客也可以選擇維持原票價繼續旅行。

(二) 自願簽轉

旅客自願要求改變承運人，應徵得原承運人或其授權代理企業的同意，並在新承運人允許及符合下列全部條件下，承運人可予以簽轉：

1、旅客使用的票價無簽轉限制；

2、旅客要求變更的承運人與海航簽有聯運協議，可以相互填開或接收票證；凡不符合本條第 1、2 款規定的旅客要求改變承運人，一律按自願退票的規定辦理。海航銷售代理人未經特別授權不得為旅客辦理簽轉手續。

(三) 如無特別說明，使用兒童運價的兒童或占座嬰兒按成人標準扣除變更費，使用嬰兒運價的不占座嬰兒不收取變更費。

第三十一條 由於海航原因導致旅客非自願變更客票，海航或海航銷售代理人在有可利用座位或者被簽轉承運人同意的情況下，為旅客辦理改期或者簽轉，不收取客票變更費。由於非海航原因導致旅客非自願變更客票，海航或海航銷售代理人按所適用的運輸總條件以及客票使用條件辦理。

在旅客確認新航班，辦理完客票非自願變更手續後，由於旅客原因再次提出變更或退票，海航或海航銷售代理人按照新航班客票使用條件辦理。

除另有規定外，在海航發佈航班延誤、取消等不正常航班資訊前，旅客已自願取消定座或因非承運人原因誤機、漏乘等情況，後續辦理客票退改簽手續時，海航或海航銷售代理人按照客票使用條件辦理；旅客在海航發佈航班延誤、取消等不正常航班資訊前，已經按自願退改簽規定辦理完業務的旅客，旅客支付的變更費、退票費均不退還。

第三十二條 在聯程航班中，因其中一個或者幾個航段變更，導致旅客無法按照約定時間完成整個行程的，締約承運人或者其航空銷售代理人應當協助旅客到達最終目的地或者中途分程地。

在聯程航班中，旅客非自願變更客票，按照本文件第三十一條辦理。

第三十三條 旅客分別購買的非聯程航班的多航段客票，各航段客票分屬不同運輸合同，若其中某段或幾段海航航班不正常，則發生不正常航班的海航客票按本條件第三十一條規定辦理；其他正常航班客票變更均由締約承運人根據客票使用條件辦理，產生的費用由旅客自行承擔。

第三節 退票

第三十四條 退票是指由於旅客自身的原因或海航無法運行原航班或航變等原因，未能使用部分或全部客票，在客票退票期限內，按規定退還旅客票款的情形。包括旅客自願退票和旅客非自願退票。

（一）自願退票是指旅客因其自身原因要求退票。

（二）非自願退票是指因航班取消、延誤、提前、航程改變、艙位等級變更或者承運人無法運行原航班等情形，導致旅客退票的情形。

第三十五條 旅客自願退票的，海航或者海航銷售代理人應當按照所適用的運輸總條件、客票使用條件辦理。

（一）客票全部未使用，從已付票款中扣除退票費，退還餘額；

（二）客票已部分使用，從已付款項中扣除已使用航段的適用票價、相關稅費和退票費。如有餘額，退還旅客。

（三）持優惠票價客票的旅客要求退票，如該優惠票價對退款有特殊規定，退票按該規定辦理。

（四）如無特別說明，使用兒童票價的兒童和占座嬰兒按成人標準扣除退票手續費，使用嬰兒運價的不占座嬰兒不收取退票手續費。

第三十六條 旅客非自願退票的，海航或者海航銷售代理人不得收取退票費，按以下規定辦理：

（一）客票全部未使用，退還全部已付票款；

（二）客票已部分使用，從已付款項中扣除已使用航段相應的票款及稅費，但所退金額不得超過已付款項金額，餘額退還旅客，不收取退票費。

第三十七條 除另有規定外，聯程航班旅客非自願退票的，按照本條件第三十六條辦理。

第三十八條 旅客分別購買的非聯程航班的多航段客票，各航段客票分屬不同運輸合同，若其中某段或幾段海航航班不正常，則發生不正常航班的海航客票按本條件

第三十六條規定按非自願退票規定辦理；其他正常航班客票退票手續均由締約承運人根據實際承運的運輸總條件、客票使用條件辦理。

第三十九條 旅客要求退票，在海航或海航銷售代理人的售票處應填妥海航規定的退款單。除遺失客票的情形外，購買紙質客票的旅客必須憑客票未使用的全部乘機聯和旅客聯，方可辦理退票；購買電子客票的旅客憑本人有效身份證件辦理退票，並交回已列印的電子客票行程單，退票時其電子客票須為有效狀態。

第四十條 在非客票上列明的地點發生不正常航班，旅客要求退票，須憑始發站登機牌原件、不正常航班證明及本人有效身份證件辦理（紙質客票還須提供旅客聯原件或影本）。

第四十一條 退票地點

除另有規定外，旅客辦理退票，可在原購票地或海航直屬售票處辦理。

第四十二條 貨幣

旅客辦理退票必須符合原購票地和退票地國家的法律及其它有關規定，可以用原付貨幣退款，也可以用原購票地國家貨幣或退票地國家貨幣退款。海航將按原出票日期的匯率以旅客原支付的客票金額與幣種為基礎計算退款額。由於貨幣兌換產生的差額，海航不予承擔。

第四十三條 退票受款人

（一）海航有權向客票上列明姓名的旅客本人辦理退票。

（二）當客票上列明的旅客不是該客票的付款人，海航應按列明的退票限制條件將票款按原付款方式退給付款人或旅客指定人。

（三）旅客退票應出示本人有效身份證件；如果申請退票人不是客票上載明姓名的旅客本人，申請退票人必須在出具其身份證明原件的同時，提供該客票上載明姓名的旅客的身份證明原件和其退票授權書。

（四）海航將票款退給持有未使用航段的有效客票並符合本條第（一）、第（二）、第（三）款規定的人，應被視為正當退票。海航也隨即解除責任。

第四十四條 退款時限

除本條件第十一條遺失紙質客票的退款情況以外，旅客要求退票，應在其客票有效期起始日期起至客票有效期滿後 30 天內向海航提出並辦理退款手續；否則海航有權拒絕辦理。

除特殊情況外，海航或者海航銷售代理人應當在收到旅客有效退款申請之日起 7 個工作日內辦理完成退款手續，上述時間不含金融機構處理時間。時間起算點為海航或海航銷售代理人收到旅客有效申請開始，申請不符合要求的時間不計算在內。

第四十五條 拒絕退款權

（一）按照適用運價及海航有關規定不能辦理退票的，海航有權拒絕退票。

（二）提供給海航或政府作為準備離境證明的客票，海航不予退票。但如果旅客確已取得居留許可或將改乘其他承運人航班或使用其他運輸方式離境的，在旅客提供給海航認為合理的證明後，海航可予以退票。

第四章 乘機

第一節 一般規定

第四十六條 辦理乘機手續

(一) 旅客應在海航或者海航地面服務代理人停止辦理乘機登記手續前，憑與購票時一致的有效身份證件辦理客票查驗、托運行李、獲取紙質或者電子登機憑證。

(二) 海航開始辦理航班乘機登記手續及截止辦理乘機手續的時間以各機場及海航公佈的時間為準。各機場的乘機登記截止時間並不一致，海航或海航授權代理人應告知旅客辦理乘機登記的截止時間，如銷售的是代碼共用航班客票，應告知旅客在實際承運人櫃檯辦理乘機手續。旅客應預留充足的時間辦理乘機登記手續。如果旅客未在規定的乘機登記截止時間之前辦理登記手續，海航有權取消旅客的定座。

(三) 海航及其地面服務代理人應按時開放辦理乘機手續櫃檯，按規定接受旅客出具的客票，快速、準確地辦理乘機手續。

(四) 旅客除了可在機場乘機手續辦理櫃檯或自助 CUSS 機辦理乘機手續外，還可選擇通過海航官網、手機等管道辦理乘機手續，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條件提供座位，盡可能滿足旅客對同等艙位等級座位的要求，但不保證提供旅客所指定的座位。

(五) 旅客在辦理乘機登記手續時，海航或者海航地面服務代理人應當將旅客姓名、航班號、乘機日期、登機時間、登機口、航程等已確定資訊準確、清晰地顯示在紙質或者電子登機憑證上。

登機口、登機時間等發生變更的，海航、地面服務代理人、機場管理機構應當及時告知旅客，請旅客仔細關注相關資訊，以方便準確登機。

(六) 持未定妥座位客票的旅客，辦理乘機手續的部門可不予辦理。

第四十七條 登機

旅客辦理完乘機手續通過安全檢查後，必須按時到達指定的登機口。如旅客未能在登機口關閉前按時到達指定登機口，由此所產生的損失和費用，旅客自行承擔。

第四十八條 乘機前，旅客及其行李和免費隨身攜帶物品必須經過安全檢查。

第四十九條 因承運人原因導致旅客誤機、錯乘、漏乘的，旅客要求非自願變更客票的，海航或者海航銷售代理人在有可利用座位或者被簽轉承運人同意的情況下，為旅客辦理改期或者簽轉，按非自願變更的規定辦理；如旅客要求退票，按非自願退

票的規定辦理，均不收取費用。

由於非承運人原因導致上述情形的，應當按照所適用的運輸總條件、客票使用條件辦理客票變更及退票。

第二節 拒絕運輸和限制運輸

第五十條 出於安全原因，有下列情況之一的，海航應當拒絕運輸

- (一) 依據國家有關規定禁止運輸的旅客或者物品；
- (二) 拒絕接受安全檢查的旅客；
- (三) 因安檢原因拒絕放行的旅客；
- (四) 未經安全檢查的行李；
- (五) 辦理乘機登記手續時出具的身份證件與購票時身份證件不一致的旅客；
- (六) 國家規定的其他情況。

第五十一條 根據合理判斷，屬於下列情形之一的，海航有權拒絕運輸

- (一) 旅客的行為有可能危及飛行安全或者公共秩序；
- (二) 旅客的年齡、精神或身體狀況不適合航空旅行；
- (三) 旅客不遵守國家的有關法律、法規和政府規章及其它規範性檔的規定，或不遵守海航的規定；
- (四) 旅客未支付適用的票價、費用以及（或）未承兌其與海航或有關承運人之間的信用付款；
- (五) 旅客未能出示本人的有效身份證件；
- (六) 旅客出示的客票經證明是非法獲得或不是在出票承運人或其銷售代理企業處購買的、或屬已掛失或被盜的、或是偽造的、或不是由海航或其銷售代理企業更改的乘機聯或乘機聯被塗改的；
- (七) 旅客出示的客票不能證明本人即是客票上“旅客姓名”欄內列明的人；
- (八) 特殊旅客數量超過航班最大可運輸數量；
- (九) 特殊旅客/特殊行李申請材料、托運行李包裝不符合海航規定；
- (十) 不符合疫情出發地或目的地防控政策要求。

第五十二條 當航班超售時，海航有權決定超售航班的旅客及行李的載運安排。

第五十三條 旅客被拒絕運輸而要求出具書面說明的，除國家另有規定外，海航會按規定及時出具拒載證明書，旅客可在海南航空 APP、海南航空微信公眾號、海南航空微信小程序自行下載《未成行旅客、行李證明書》；超售旅客可在海南航空 APP、海南航空微信公眾號、海南航空微信小程序自行下載《超售證明》。

第五十四條 對被拒絕運輸的旅客，旅客要求變更客票或者退票的，海航按照以下原則或客票使用條件辦理。

（一）屬第五十條、第五十一條第（三）款、第五十一條第（五）款情形的旅客，已購客票按自願退票或客票使用條件規定辦理變更手續。

（二）屬五十一條第（二）、（八）、（九）、（十）款情形的特殊旅客，已購客票按非自願退票的規定辦理。

（三）屬五十一條第（四）款情形的旅客，由旅客補付不足的票款或稅費，或按非自願退票的規定辦理，退還旅客已支付的票款。

（四）屬五十一條第（一）、（六）、（七）款情形的旅客，承運人保留扣留其客票的權利，必要時呈報有關主管部門處理。

（五）屬第五十二條因超售被拒絕運輸的旅客，已購客票按海航原因辦理非自願退票或客票變更手續。

第五十五條 限制運輸

（一）無成人陪伴兒童、擔架旅客、無自理能力的人、懷孕 32 周（含）-36 周（不含）的孕婦、在飛行途中需使用呼吸輔助設備旅客、病患旅客、在緊急撤離時需要協助的殘疾旅客或需要特殊幫助的旅客等，由於年齡、身體或精神狀況在旅途中需要特殊照顧或在一定條件下才能運輸，只有在符合海航規定的條件下，經海航預先同意並在必要時做出安排後方予載運。

（二）限制運輸旅客的數量：出於安全的考慮，海航對每一航班限制運輸旅客的數量進行相應的控制。

（三）海航遵照民航主管部門關於殘疾人航空運輸相關法律法規，為具備乘機條件的殘疾人提供運輸。

（四）海航遵照《人體捐獻器官航空運輸管理辦法》，為符合攜帶人體捐獻器官的旅客提供運輸。

（五）旅客可登錄海航官網（www.hnair.com）閱讀特殊旅客具體運輸及服務標準。

第五章 行李運輸

第一節 一般規定

第五十六條 海航承運的行李，只限於符合本條件第一條第四十二款定義的物品。海航承運的行李，按照運輸責任分為托運行李和非托運行李。

第五十七條 不得作為行李運輸的物品

旅客不得將下列物品放置在托運行李中或攜帶進入客艙，否則海航將拒絕提供運輸服務：

（一）槍支等武器（包括主要零部件），能夠發射彈藥（包括彈丸及其他物品）並造成人身嚴重傷害的裝置或者可能被誤認為是此類裝置的物品，主要包括：軍用槍、公務用槍、民用槍、道具槍、發令槍、鋼珠槍、境外槍支、各類非法製造的槍支以及上述物品的仿真品等。

（二）危險物品，能夠造成人身嚴重傷害或者危及航空器安全和對運輸秩序構成較大危害的危險物品，包括爆炸品、氣體、易燃液體、易燃固體、自燃物質、遇水釋放易燃氣體的物質、氧化劑、有機過氧化物、毒性物質、傳染性物質、放射性物品、腐蝕品和不屬於上述任何一類別但在航空運輸中具有危險性的物質和物品。主要包括：

1、爆炸或者燃燒物質和裝置或可能被誤認為是此類裝置（物質）的物品，含彈藥、爆破器材、煙火製品及上述物品的仿真品。

2、壓縮氣體和液化氣體，如氫氣、甲烷、乙烷、丁烷、天然氣、乙烯、丙烯、乙炔（溶於介質的）、一氧化碳、液化石油氣、氟利昂、氧氣（含液氧裝置）、二氧化碳、水煤氣、打火機燃料及打火機用液化氣體。

3、自燃物品，如黃磷、白磷、硝化纖維（含膠片）、油紙及其製品。

4、遇濕易燃物品，如金屬鉀、鈉、鋰、碳化鈣（電石）、鎂鋁粉。

5、易燃液體，如汽油、煤油、柴油、苯、乙醇（酒精）、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含易燃溶劑製品。

6、易燃固體，如紅磷、閃光粉、固體酒精、賽璐珞、發泡劑。

7、氧化劑和有機過氧化物，如高錳酸鉀、氯酸鉀、過氧化鈉、過氧化鉀、過氧

化鉛、過醋酸、雙氧水。

8、毒害品，如氰化物、砒霜、劇毒農藥等劇毒化學品。

9、腐蝕性物品，如硫酸、鹽酸、硝酸、氫氧化鈉、氫氧化鉀、汞（水銀）。

10、放射性物品，如放射性同位素。

11、其他隱含一種或多種危險品的物品。

（三）管制器具，能夠造成人身傷害或者對航空安全和運輸秩序構成較大危害的管制器具，主要包括：管制刀具、軍警械具以及其他屬於國家規定的管制器具。

（四）其他物品，其他能夠造成人身傷害或者對航空安全和運輸秩序構成較大危害的物品，主要包括：

1、傳染病病原體，如乙肝病毒、炭疽桿菌、結核桿菌、愛滋病病毒。

2、火種（包括各類點火裝置），如打火機、火柴、點煙器、鎂棒（打火石）。

3、鋰含量超過 8 克或額定能量超過 160WH（瓦特小時）的充電寶、鋰電池（電動輪椅使用的鋰電池另有規定）。

4、酒精體積百分含量大於 70%的酒精飲料。

5、強磁化物、有強烈刺激性氣味或者容易引起旅客恐慌情緒的物品以及不能判明性質可能具有危險性的物品。

（五）內裝鋰電池和煙火裝置等危險品的保險公文箱、現金箱、現金袋等保密設備禁止攜帶（符合國際航空運輸協會《危險品運輸規則》2.3.2.6 款規定的保密型設備除外）。

（六）攜帶諸如梅斯毒氣、胡椒噴霧器等帶刺激性或使人喪失行為能力的裝置。

（七）醫用小型氣態氧氣瓶（或空氣瓶）及液氧裝置。

（八）槍式電子乾粉滅火器。

（九）諸如爆炸品、壓縮氣體、鋰電池等危險品的電擊武器（如泰瑟槍Tasers）。

（十）任何種類的火柴（包括摩擦火柴、安全火柴）以及打火機（包括打火機燃料）和鋰電池驅動的打火機。

（十一）小型鋰電池平衡車（如同類型的：獨輪車、代步車、體感車等）及相關配件。

（十二）自加熱即食食品，如自熱米飯（含方便米飯、食品專用發熱包）。

（十三）三星 Galaxy Note7 設備。

（十四）雪崩救援背包。

（十五）野生動物和具有形體怪異或者易於傷人等特性的動物，如蛇、狼狗、藏獒等，不屬於小動物範圍（家庭飼養的狗、貓、鳥或者其他玩賞寵物），不能作為行李運輸。按照本文件寵物運輸規定辦理的除外。

(十六) 海航考慮以下原因不適合運輸的物品：物品的危險性、不安全性，包裝、重量、體積、尺寸、形狀、性質，以及考慮飛機機型的因素易碎或易腐物品等。

(十七) 國家法律、行政法規、規章規定的其他禁止運輸的物品。

(十八) 中華人民共和國或者途經國家法律規定禁止出境、入境或者過境的物品。

第五十八條 不建議作為托運行李運輸的物品

下列物品不建議作為托運行李或在托運行李中夾帶，對托運行李中放置或夾帶下述物品的遺失和損壞，海航按一般托運行李承擔責任：

- (一) 重要檔和資料；
- (二) 包括但不限於貨幣、匯票等有價證券；
- (三) 珠寶、貴重金屬（金、銀等）及其製品；
- (四) 古玩字畫；
- (五) 易碎和易損壞物品、易腐物品
- (六) 樣品；
- (七) 電子數碼產品；
- (八) 旅行證件、醫療證明、X光片；
- (九) 個人需定時服用的處方藥；

(十) 其他需要專人照管的物品不建議作為托運行李或夾入行李內托運，在符合海航關於行李重量、體積限制的情況下，可作為手提行李，由旅客帶入客艙並自行保管。

第五十九條 限制運輸的物品

海航對下列常見的物品有嚴格的體積重量限制、數量限制、形狀及內容性質、包裝方式、運輸方式或證明檔等要求，只有在符合海航運輸條件的情況下，方可接受運輸：

- (一) 精密儀器、電器等類物品。
- (二) 槍支和彈藥。
- (三) 寵物、服務犬（導盲犬、助聽犬和輔助犬等）。
- (四) 外交信袋、機要檔。
- (五) 旅客旅行途中使用的電動輪椅。
- (六) 含有酒精的飲料。
- (七) 用於鮮活易腐保鮮的乾冰。
- (八) 液態物品，如旅客旅行途中所需的藥品、化妝品等。
- (九) 可攜式電子設備的備用電池（包含鋰電池、鎳氫電池及各類型乾電池）、

充電寶及移動電源製品。

(十) 鋰含量超過 2 克但不超過 8 克或額定能量值超過 100Wh 但不超過 160Wh 的鋰電池、充電寶。

(十一) 供個人使用的含汞的小型醫用或臨床用體溫計。

(十二) 政府氣象局或相關官方機構人員攜帶的水銀氣壓計或溫度計。

(十三) 管制刀具以外的銳器、鈍器，例如菜刀、水果刀、餐刀、工藝品刀、手術刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、剪刀、美工刀、裁紙刀、銑刀、鑷刀、演出用刀、劍、戟、矛，古董或者作為旅遊紀念品的刀、劍以及棍棒（含伸縮棍、雙節棍）、球棒、桌球杆、板球球拍、曲棍球杆、高爾夫球杆、登山杖、滑雪杖、指節銅套（手釘）、鋼鏗、斧子、短棍、錘子等。

限制運輸物品詳細規則，請登錄海航官方網站（www.hnair.com）或通過海航熱線 95339 諮詢。

第二節 行李包裝及體積、重量限制

第六十條 托運行李

(一) 托運行李必須包裝完善、鎖扣完好、捆紮牢固，能承受一定的壓力，能夠在正常的操作條件下安全裝卸和運輸，並應符合下列條件：

- 1、旅行箱、旅行袋和手提包等必須加鎖；
- 2、兩件以上的包件，不能捆為一件；
- 3、行李上不能附插、栓掛其他物品；
- 4、竹籃、網兜、草繩、草袋等不能作為行李的外包裝物；
- 5、帶有危險品標記、標籤的包裝件不能作為行李的外包裝物；
- 6、行李上應寫明旅客的姓名、詳細地址、電話號碼；
- 7、行李包裝內不能用鋸末、穀殼、草屑等作襯墊物。

(二) 托運行李每件重量不能超過 32 公斤（70 磅），三邊尺寸之和不得超過 203 釐米（80 英寸）。超過上述規定的行李，建議旅客聯繫海航貨運部門辦理。

第六十一條 手提行李

(一) 攜帶入客艙的行李要妥善安放在旅客前面的座椅下或客艙頂部行李架內。

(二) 除另有規定外，美國航班每位旅客可攜帶一件手提行李，其他國際/地區航

班公務艙旅客可攜帶兩件手提行李、經濟艙旅客可攜帶一件手提行李。每位旅客帶入客艙的單件手提行李重量不超過 10 公斤（22 磅），長、寬、高三邊總和不超過 115 釐米（45 英寸）。超過上述規定的行李，應當作為托運行李運輸。

（三）如旅客行李不適合在航空器貨艙內運輸，例如樂器，並且不符合本條第（二）款規定，旅客應提前通知海航，在獲得海航同意後方可帶入航空器客艙內，按照客艙占座行李收費。

第三節 免費行李額及超限行李費

第六十二條 免費行李額

（一）在海航辦理的國際運輸中，免費行李額分別實行計重制和計件制二種。旅客應根據海航規定的條件和限額攜帶免費運輸的行李。

（二）購買混合等級客票的旅客，其免費行李額可按各該航段票價級別規定的免費行李額分別計算。

（三）搭乘同一飛機前往同一目的地點或者中途分程地點的兩人或兩人以上的同行旅客，在同一時間、同一地點辦理行李托運手續的，其免費行李額可按各自的票價級別規定的標準合併計算。

（四）旅客自願變更客票後的免費行李額，應當按變更後客票票價級別所適用的免費行李額的規定辦理。旅客非自願變更客票後的免費行李額，應當按照原客票票價級別所適用的免費行李額的規定辦理。

（五）國際中轉聯程客票的海航國內航段，每位旅客的免費托運行李額按適用的國際航段標準計算。國際中轉非聯程客票的國內航段為旅客國內段客票票面上規定的免費行李額。

（六）特殊旅客乘坐民航班機，對其必須攜帶的輔助器具（折疊輪椅、手杖、假肢等）給予免費攜帶，擔架旅客的免費行李額為所占座位的免費行李額之和。

（七）額外占座旅客的免費行李額，按其所占座位的票價等級和佔用座位數確定。手提行李占座的客票沒有免費行李額。

（八）金鵬貴賓會員旅客在享受客票對應正常免費行李額的同時，額外增加 1 件免費行李額。

(九) 計重制免費行李額

除另有規定外，每位旅客的免費托運行李額：

1. 持成人或兒童客票的公務艙旅客為 30 公斤，經濟艙旅客為 20 公斤；
2. 持不占座嬰兒客票的旅客無免費行李額，每個不占座嬰兒可免費托運折疊式嬰兒手推車一輛。

(十) 計件制免費行李額

計件制免費行李額按各航線規定辦理，詳情請參見海南航空官網
<https://www.hnair.com/lvxingxinxi/xlxx/mftyxl/>

(十一) 包機航線的免費行李額按包機協議規定辦理。

第六十三條 超限行李費

(一) 旅客的托運行李和非托運行李中超過該旅客免費行李額的部分，稱為超限行李，應當支付超限行李費。

(二) 收取超限行李費，應填開超限行李票。

(三) 超限行李費率按照各航線規定辦理，具體請參見海南航空官網
<https://www.hnair.com/lvxingxinxi/xlxx/cxffxl/>

第四節 行李聲明價值

第六十四條

(一) 旅客的托運行李每公斤價值超過 30 美元或等值的其他貨幣，可以辦理行李的聲明價值。

(二) 托運行李的聲明價值不能超過行李本身的實際價值。每一旅客的行李聲明價值最高限額為 2500 美元。如海航對聲明價值有異議而旅客又拒絕接受檢查時，海航有權不按照聲明價值的行李進行運輸。

(三) 海航按照旅客聲明的價值中超過本條第（一）款規定限額部分的價值的 5% 收取聲明價值附加費。

(四) 對於辦理聲明價值的行李，若同時滿足海航其他收費規定時，應按照相關規定收取費用，不與聲明價值附加費合併計算。

(五) 旅客辦理聲明價值的托運行李僅限於整包件行李。行李中的任何單個物品不得辦理聲明價值。

(六) 旅客非托運行李、寵物等物品不辦理行李聲明價值。

第五節 行李的收運

第六十五條 拒絕運輸權

(一) 旅客的托運行李、非托運行李不得違反國家禁止運輸或限制運輸的相關規定。在收運時或者運輸過程中，發現行李中裝有不得作為行李運輸的任何物品，海航將拒絕收運或者終止運輸，並通知旅客。

(二) 旅客的托運行李、非托運行李，如因其尺寸、形狀、重量、內容、特性或出於安全運行的原因，或為了其他旅客的舒適和便利而不適合運輸的，海航應請旅客加以改善，如旅客不能或拒絕改善，海航有權拒絕接受該行李的運輸。

(三) 行李應按照海航的要求適當包裝，否則海航有權拒絕接受該行李的運輸。

第六十六條 檢查權

海航為了運輸安全和安保需要的原因，有權要求旅客接受對其本身進行安全檢查，對其行李進行檢查、掃描或者 X 射線檢查；必要時，也可以在旅客沒有到場的情況下，對其行李進行檢查。如果旅客拒絕接受檢查或發現其不遵守海航規定要求，海航有權拒絕接受該行李的運輸。如果檢查或掃描給旅客造成損壞，或 X 射線或掃描給旅客的行李造成損壞，海航將不承擔任何責任，除非該傷害或損壞是由於海航的過失造成的。

第六十七條 收運要求

(一) 旅客必須憑有效客票托運行李。

(二) 海航只在航班離站當日辦理乘機手續時收運行李。若旅客要求提前托運，可事先約定。

(三) 海航對旅客托運的每件行李應拴掛行李牌，並將其中的識別聯貼在登機牌主聯背面。團體旅客交運的行李可合併計算，其識別聯貼在團體負責人登機牌主聯背面。

(四) 旅客的托運行李與手提行李按各航線規定分別計件或計重。

(五) 旅客托運有運輸責任爭議的行李時，海航應向旅客說明情況，應經旅客同意後，拴掛免除責任行李牌，以免除海航相應的運輸責任。

(六) 海航只承運旅客本人的托運行李，拒絕承運旅客幫他人托運的行李。因安保原因或拒絕接受安全檢查而不准登機的旅客，其托運行李必須從飛機上卸下。

(七) 海航禁止在登機口辦理行李托運（嬰兒車、特殊旅客助殘設備除外）。如在登機口發現不符合規定限額的手提行李，可能無法與旅客同航班運輸。

第六十八條 行李載運

(一) 旅客的托運行李，應與旅客同機運送。除國家另有規定外，不能同機運送的，海航應當優先安排該行李在後續的航班上運送，並及時通知旅客。

(二) 旅客的超限行李在飛機載量允許的條件下，應與旅客同機運送。如載量不允許，而旅客又拒絕使用後續可利用航班運送，海航可拒絕收運旅客的超限行李。

第六十九條 寵物運輸

(一) 寵物是指在重量限制範圍內，可隨主人同機托運的家庭馴養的狗、貓。其它觀賞動物、野生動物和具有形體怪異或易於傷人等特性的動物如蛇、狼狗、藏獒等，不屬於寵物運輸範圍，只能作為貨物運輸。

(二) 旅客攜帶的寵物，一般情況下裝在貨艙內運輸。

(三) 旅客申請運輸寵物應在航班起飛前 48 小時通過海航直屬售票處或海航授權的售票代理人預約，並提供動物衛生監督所出具的《動物檢疫合格證明》，且單據上需蓋有動物衛生監督所檢疫專用章，以及寵物疫苗注射證明。經海航同意後方可托運。海航不提供寵物中轉聯程一站式運輸服務。乘坐中轉聯程航班的旅客如需托運寵物，僅可辦理單一直達航段托運，到達中轉站後自提寵物並辦理中轉托運手續。

(四) 旅客應在乘機當日自行攜帶寵物及其寵物托運箱以及 2 份《寵物運輸協議書》和其他證明檔於航班起飛前 2 小時到達機場海航所屬值機櫃檯辦理乘機手續。

(五) 裝運寵物的容器及其包裝要求應符合海航寵物運輸相關規定，如旅客不能或不願意按照海航規定完善運輸寵物容器及包裝，海航有權拒絕運輸。

(六) 經海航判斷，因寵物數量、品種、年齡、健康狀況、運輸證明檔、機型限制、寵物箱、運輸途中任何航點的溫度、國家相關政策法規限制等不符合海航寵物運輸規定的，海航有權拒絕運輸。

(七) 裝運寵物的容器應符合下列要求：

1、為牢固且性能良好的專用航空寵物托運箱，能防止寵物破壞、逃逸和防止寵物將身體某一部位伸出容器以外損傷人員、行李、貨物或飛機；

2、能保證寵物站立和適當活動，保證空氣流通，不致使寵物窒息；

3、能防止糞便滲溢，以免污染飛機、機上設備以及其他物品。

(八) 托運類的寵物重量、托運寵物箱及攜帶食物的總重量，均不得計算在旅客

的免費行李額內，應按超限行李單獨收費，計重制航線超限行李費每千克收費標準為單程直達經濟艙普通票價（全票價）的 1.5%。計件制航線超限行李費按照各航線寵物托運規定辦理。

（九）除海航原因外，在運輸中出現的寵物患病、受傷和死亡，海航不承擔責任。

（十）服務犬（導盲犬、助聽犬、輔助犬）的運輸，按照海航現行相關運輸規定為準。

第七十條 占座行李，易碎、貴重物品和外交信袋運輸的特殊規定

（一）占座行李

1、行李必須佔用座位時，應在定座時提出申請，在取得海航同意後方可運輸。占座行李沒有免費行李額。

2、旅客帶入客艙的占座行李由其自行照管，佔用每一座位的行李重量不得超過 75 公斤，體積不超過 40 釐米×60 釐米×100 釐米，其包裝要適當。為了保證飛行安全，旅客及其行李所佔用的座位要由海航指定，在整個旅途中行李用安全帶加以固定，必要時須用緊固物系紮牢固。

3、占座行李不計入免費行李額，票價實行見艙銷售。

4、如果運輸是由連續承運人辦理的，則旅客必須取得有關連續承運人的同意。

（二）易碎、貴重行李，除按照本條件其他有關規定辦理外，如需佔用座位，按照本條第（一）款的規定辦理。

（三）外交信袋

1、外交信袋應當由外交信使隨身攜帶，自行照管。根據外交信使的要求，海航也可以按照托運行李辦理，但海航只承擔一般托運行李的責任。

2、外交信使攜帶的外交信袋和行李，可以合併計重或計件，超過免費行李額部分，按規定收取超限行李費。

3、外交信袋運輸需佔用座位時，旅客必須在定座時提出，經海航同意，方可予以運輸。

4、佔用每一座位的外交信袋的總重量不得超過 75 公斤，總體積不得超過 40 厘米×60 釐米×100 釐米。占座外交信袋的票價均實行見艙銷售，佔用座位的外交信袋沒有免費行李額。

5、機要交通人員攜帶的機要檔，按本條的規定辦理。

第七十一條 違章行李

旅客的托運行李、非托運行李中，凡夾帶國家規定的禁運物品、限制攜帶物品或危險物品等，其整件行李稱為違章行李。對違章行李，海航按下列規定辦理：

（一）在始發地發現違章行李，海航有權拒絕收運；如已承運，有權取消運輸，或將違章夾帶物品取出後運輸，已收超限行李費不予退還。

（二）在經停地發現違章行李，應立即停運，已收超限行李費不予退還。

（三）對違章行李中夾帶的國家規定的禁運物品、限制攜帶物品或危險物品，交有關部門處理。

第七十二條 行李退運

（一）旅客在始發地要求退運行李，必須在行李裝機前提出。如旅客退票，已收運的行李也必須同時退運。以上退運，均退還已收超限行李費。

（二）旅客在經停地退運行李，若時間允許，可予以辦理。但未使用航段的已收超限行李費不予退還。

（三）辦理聲明價值的行李退運時，在始發地退還已交付的聲明價值附加費，在經停地不退已交付的聲明價值附加費。

（四）由於海航的原因，需要安排旅客改乘海航其他航班，行李運輸應隨旅客作相應的變更，已收超限行李費多退少不補；已交付的聲明價值附加費不退；如安排旅客簽轉其他承運人航班，應辦理行李退運，退還已收超限行李費和已交付的聲明價值附加費。

第六節 行李交付

第七十三條 行李交付

（一）旅客應在航班到達後立即在機場憑行李牌的識別聯領取行李。必要時，應交驗客票。

（二）如旅客未立即領取行李，海航從行李到達的次日 8 時起向旅客收取行李保管費。對於旅客行李中的易腐物品，海航有權在行李到達 24 小時後予以處理。

（三）海航憑行李牌的識別聯交付行李，對於領取行李的人是否確系旅客本人，以及由此造成的損失及費用，不承擔責任。

（四）旅客的托運行李延誤到達的，海航應及時通知旅客領取。除國家另有規定

外，由於非旅客原因導致托運行李延誤到達，旅客要求直接送達的，海航應當免費將托運行李直接送達旅客或者旅客協商解決方案。對延誤行李不收取保管費。

（五）旅客在領取行李時，未提出書面異議，應即認為該行李已經按照運輸合同完好交付。

（六）旅客遺失行李牌的識別聯，應立即向海航掛失。旅客如要求領取行李，應向海航提供足夠的證明，並在領取行李時出具收據。如在聲明掛失前行李已被冒領，海航不承擔責任。

第七十四條 無法交付的行李

行李自到達的次日起，超過 90 日仍無人認領，表明旅客已遺棄該行李，海航可作為無法交付行李處理。

第七十五條 行李不正常運輸的處理

（一）行李運輸發生延誤、遺失或損壞，海航或其授權地面服務代理人應及時會同旅客填寫《行李運輸差錯事故記錄》，儘快查明情況和原因，並將調查結果答復旅客和有關單位。如發生行李賠償，可在始發地、經停地或目的地辦理。

（二）因海航原因使旅客的托運行李未能與旅客同機到達，造成旅客旅途生活的不便，可根據實際情況，給予旅客臨時生活補償費供旅客在等候行李到達期間臨時購買必須的日用品。

第七十六條 行李運輸事故索賠

（一）旅客在領取托運行李時未提出書面異議，即為該托運行李已完好交付並與運輸憑證相符的初步證據。

（二）托運行李發生損失的，旅客應當在發現損失後向海航書面提出異議，至遲應當自收到托運行李之日起七日內提出。托運行李發生延誤的，至遲應自托運行李交付旅客之日起二十一日內書面提出異議或索賠要求；旅客逾期未提出異議或索賠的，視為放棄延誤損失索賠或沒有造成損失。

（三）提出異議或索賠要求時應附登機牌或行程單（或影本）、行李牌識別聯、《行李運輸差錯事故記錄》、超限行李票旅客聯（或影本）等證明行李內容和價格的憑證以及其他有關的證明。

第六章 航班超售

第七十七條 為滿足更多旅客的出行需求，海航在充分考慮航線、航班班次、時間、機型以及銜接航班等情況下實施超售，並最大程度避免旅客因超售被拒絕登機。

第七十八條 超售處置規定

（一）海航通過官網超售公告、口頭告知等方式告知超售旅客享有的權利。

（二）因海航超售導致實際乘機旅客人數超過座位數時，海航或者地面服務代理人在航班開始辦理值機手續時，通過在值機櫃檯和登機口詢問或放置佈告牌的方式告知自願放棄座位旅客的補償方法及後續服務安排，尋找主動放棄座位的自願者並與旅客協商自願放棄行程的條件。

（三）海航或者其地面服務代理人在徵集自願者程式未能尋找到足夠的自願者情況下，本著公序良俗原則，在考慮老幼病殘孕等特殊旅客的需求、後續航班銜接等因素後，按以下**優先登機原則**確定被拒絕登機的旅客。

1. 經海航同意並事先做出安排的、有特殊服務需求的老、幼、病、殘、孕旅客以及無成人陪伴兒童。

2. 金鵬白金卡、金卡、銀卡旅客。

3. 後續銜接國際航班的旅客。

4. 後續轉機時間緊張的中轉聯程旅客。

（四）海航或者其地面服務代理人按照以下規定向自願放棄行程或者被拒絕登機旅客提供以下相關服務：

1. 免費安排後續最早有空餘座位的航班，讓旅客儘快成行。

2. 按非自願客票退票辦理，不收取費用。

3. 按非自願改期或者簽轉辦理，不收取客票變更費及票款差價。

4. 如在用餐時間，提供免費餐食和飲料；當後續航班的時刻和原定航班時刻相差 4 小時（含）以上時，為旅客提供免費酒店休息服務。

（五）除為旅客提供上述（四）款所列服務外，符合下列所有條件，自願放棄行程或者被拒絕登機的旅客可得到每人 200 元人民幣的現金補償。海航可以通過現金或相應比例的金鵬積分的方式向您提供補償。

1. 已經定妥航班座位的旅客（含持里程兌換獎勵免票的旅客），不包括持各類獎勵及航空公司職員免折票的旅客。

2. 旅客在截止辦理乘機登記手續時間前，到達指定登記櫃檯辦理乘機登記手

續。

3. 不屬於本條件第五十條、第五十一條拒絕運輸的旅客。

第七十九條 旅客因超售自願放棄行程或者被拒絕登機時，可通過登錄海南航空APP、海南航空微信公眾號、海南航空微信小程序等方式自行下載《超售證明》。

第七章 旅客服務

第一節 一般服務

第八十條 海航應以保證飛機安全和航班正常，提供良好服務為準則，以文明禮貌、熱情周到的服務態度，認真做好空中和地面的旅客運輸的各項服務工作。

第八十一條 旅客在聯程航班銜接地點的地面膳宿費用，應由旅客自理。對於符合中轉住宿產品條件的旅客，可享受免費中轉住宿服務。

第八十二條 在航空運輸過程中，旅客發生急病、分娩、遇險時，海航應積極採取措施，盡力救助。

第八十三條 空中飛行過程中，海航按規定向旅客提供飲料或餐食。

第二節 附加服務安排

第八十四條 如果海航為旅客安排由第三方提供的航空運輸之外的服務，或者為旅客出具地面運輸、旅館預訂或者車輛租賃等由第三方提供（非航空）運輸或者服務的票證、收款憑證，在安排上述附加服務時海航僅作為旅客的代理，對於旅客能否得到此類服務及其服務品質不承擔責任。第三方服務提供者的條款和條件適用於該服務。

第八十五條 如果海航也向旅客提供地面運輸，本條件不適用於該地面運輸。

第三節 不正常航班的服務

第八十六條 由於海航機務維護、航班調配、機組等原因，造成航班在始發地出港延誤或取消，海航將按規定向旅客提供餐食或者住宿等服務。

第八十七條 由於天氣原因、空管原因、其他空域用戶活動、公共安全、機場、

聯檢、油料保障、離港系統、旅客原因等非海航原因，造成航班在始發地出港延誤或取消，海航可協助旅客提供餐食資訊、住宿資訊及航班資訊查詢，產生的費用由旅客自理。

第八十八條 航班在經停地延誤及取消或航班備降，無論何種原因，海航將按規定向經停、備降旅客提供餐食或者住宿服務。

第八十九條 由於機務維護、航班調配、機組等海航原因造成航班延誤，海航將根據航班延誤時間的實際情況，向旅客提供經濟補償。航班延誤 4（含）至 8 小時之內，補償每名旅客人民幣 200 元；航班延誤 8 小時（含）以上，補償每名旅客人民幣 400 元。持嬰兒客票的旅客按上述標準 50% 予以補償。海航可以通過現金或相應比例的金鵬積分、消費券等方式提供補償。以上補償標準如與適用的當地法律法規不一致，可按當地法律法規執行。

第九十條 航班出港延誤或者取消時，海航及銷售代理人、地面服務代理人應當優先為限制旅客、老年人、孕婦、無成人陪伴兒童等需特別照料的旅客提供服務。

第九十一條 航班延誤或取消，海航及其地面服務代理人應做好解釋工作，並及時將航班延誤或取消等資訊通知旅客。旅客可通過登錄海南航空 APP、海南航空微信公眾號、海南航空微信小程序等方式自行下載《不正常航班證明》。

第九十二條 海航和其他各保障部門應相互配合，認真負責，共同保障航班正常，避免不必要的航班延誤。

第八章 飛機上的行為

第九十三條 旅客如果在航空器上出現強佔座位、辱罵毆打他人、妨礙機組正常履行職責、霸佔航空器、破壞機上設施設備等行為，擾亂公共秩序、危害公共安全，構成違反治安管理行為的，海南航空有權利依據民航相關安保規章，對涉事旅客採取必要的管束或制服措施，並移交至公安機關依法處理；情節嚴重的，可能會承擔刑事責任。

第九十四條 未經海航許可，旅客不得在飛機上開啟和使用與飛機正常飛行無關的主動發射無線電信號的可攜式電子設備，這些設備包括：無法通過飛行模式關閉信號傳輸功能的移動電話、可攜式電視、無線電接收機、無線電發射機、具有無線遙控器的玩具和其他帶遙控裝置的電子設備、充電寶等可攜式移動電源及其他能夠對飛機系統產生干擾的電子設備。可全程使用的 PED 設備包括：外形尺寸長寬高三邊之和小於 31cm（含）的可單手掌握的小型的 PED（選擇了“停止傳輸功能”或“飛行模式”並且關閉移動數據傳輸功能、WI-FI 功能情況下），如移動電話、電子書、平板電腦、MP3/MP4、電子遊戲機、智能手錶等；助聽器、心臟起搏器等醫學輔助用電子設備；及電動剃鬚刀、沒有無線遙控器的小型電動玩具、可攜式隨身聽、照相機等不具備無線電發射功能的可攜式電子設備。僅在巡航高度可使用的 PED 包括：筆記本電腦；部分加裝機載 WIFI（包括機上局域網及空地互聯 WIFI）的機型，筆記本電腦、平板電腦等設備在平飛階段可開啟 WIFI 功能連接機載 WIFI。

第九十五條 海航所有的航班均已禁煙，機上所有區域均不允許吸煙。

第九十六條 飛機上，除海航供應的含酒精飲料外，不得飲用其他含酒精飲料。

第九十七條 當旅客在機上就座時，應按要求系好安全帶。

第九章 行政手續

第九十八條 一般規定

(一) 旅客必須完全遵守有關始發地、經停地、目的地和飛越國家的法律、法規、命令、要求、旅行規定以及承運人的規章和要求，並承擔責任；

(二) 海航對其雇員或代理人為了協助旅客取得必要的證件或簽證或遵守上述法律、法規、命令、要求、旅行規定等所提供的書面或其他形式的任何幫助或資訊不承擔責任；對任何旅客因未能取得必要的證件或簽證或未能遵守上述法律、法規、命令、要求、旅行規定等而產生的後果，海航也不承擔責任。

第九十九條 旅行證件

(一) 旅客應當出示有關國家法律、法規、命令或規定所要求的出境、過境、入境、健康和其他證件，應當允許海航收存其副本或影本；

(二) 旅客未能遵守適用法律、法規、命令、要求、規定或所持證件不完備，或者旅客不允許海航收存其證件副本或影本，海航保留拒絕運輸的權利。

第一百條 拒絕過入境

(一) 由於旅客未獲准過境或進入目的地國家，海航按照有關國家的政府命令將旅客運回其始發地或其他地點時，該旅客應按海航規定支付其適用票價；

(二) 用於運送至拒絕入境地點或遣返地的客票，海航不予辦理退款。

第一百零一條 罰金、拘留費等

旅客對於因其未能遵守有關國家法律、法規、命令、要求、旅行規定或未能出示所要求的證件而造成海航支付或墊付的罰金、罰款或承擔的任何費用應當足額償還。

第一百零二條 海關檢查

(一) 海關或其他政府人員要求檢查其托運行李或非托運行李時，旅客應當到場接受檢查；

(二) 由於旅客未能遵守上述規定，海航對旅客由此受到的損失或損壞不承擔責

任。

第一百零三條 安全檢查

旅客及其行李應當接受政府或機場行政人員或海航的任何安全檢查。

第一百零四條 法律法規

海航因遵守有關國家法律、政府法規、指令、命令或規定，決定拒絕或已經拒絕對旅客提供運輸服務的不承擔責任。

第十章 損失責任及賠償限額

第一百零五條 在蒙特利爾公約及以下規定的責任限額內，海航對旅客在飛機上或者上、下飛機過程中的事故造成旅客人身傷亡的，應當承擔損害賠償責任。

第一百零六條 旅客托運行李在海航飛機上或者處於海航掌管之下的任何期間內發生毀滅、遺失或者損壞的，海航應當承擔賠償責任。但是托運行李的毀滅、遺失或者損壞是由於行李固有缺陷、品質或者瑕疵造成的海航不承擔責任。

第一百零七條 因海航或者海航雇員、代理人的過錯造成旅客非托運行李發生毀滅、遺失或者損壞的，海航應當承擔損害賠償責任。

第一百零八條 旅客、行李在航空運輸中因延誤引起的損失，海航應當向旅客承擔賠償責任。但是海航證明本人及其雇員、代理人為了避免損失的發生，已經採取一切合理措施或者不可能採取此種措施的，海航不對因延誤引起的損失承擔責任。

第一百零九條 海航和其他承運人依據一本客票或者連續客票履行的運輸，應當被視為一個單一的運輸。海航僅對發生在海航承運航班上的損失承擔責任。海航為其他承運人的航班填開客票或辦理行李托運時，只作為其他承運人的代理人。對於托運行李，旅客可以向客票或行李票上列明的第一或者最後承運人索賠。

第一百一十條 本章所述損失是由索賠人或者索賠人從其取得權利的人的過失或者其他不當作為、不作為造成或者促成的，應當根據造成或者促成此種損失的過失或者其他不當作為、不作為的程度，相應全部或者部分免除海航對索賠人的責任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者傷害提出賠償請求的，如果損失是旅客本人的過失或者其他不當作為、不作為造成或者促成的，同樣應當根據造成或者促成此種損失的過失或者其他不當作為、不作為的程度，相應全部或者部分免除海航的責任。

本條款適用於本條件中的所有責任條款。

第一百一十一條 海航依據本條件所承擔的賠償責任僅限於補償性的賠償責任，任何情況下海航都不承擔懲罰性、懲戒性或者其他非補償性的損害賠償。

第一百一十二條 本條件所述賠償責任的具體專案和計算標準依據中華人民共和國法律予以確定。

第一百一十三條 人身損害賠償責任限額

海航根據本章第一條對每名旅客承擔損害賠償責任時，對有下列情形之一的其賠償責任限額不超過蒙特利爾公約規定的適用限額：

（一）旅客傷亡不是由於海航或者海航雇員、代理人的過失或者其他不當作為、不作為造成的；

（二）旅客傷亡是由於第三人的過失或者其他不當作為、不作為造成的。

第一百一十四條 延誤及行李、貨物的賠償責任限額

運輸過程中因延誤給旅客造成損失的，海航對每名旅客的賠償責任限額適用蒙特利爾公約相關規定。

在行李運輸過程中造成行李毀滅、遺失、損壞或者延誤的，海航對每名旅客的賠償責任限額以蒙特利爾公約相關規定為準。

第十一章 旅客投訴

第一百一十五條 旅客對海航、海航銷售代理人、航空銷售網絡平臺或地面服務代理人提供的服務有任何意見，可通過以下方式聯繫海航：

（一）旅客意見 24 小時電話：95339；服務品質監督：（86-898）66709315（工作時間：上午 08:30-12:00 下午 13:00-17:30，週六、周日及公共節假日休息）；

（二）旅客意見回饋郵箱：customer.care@hnair.com；

（三）郵寄地址：海南省海口市美蘭機場海航基地海技樓 海南航空控股股份有限公司 服務品質管理部 服務品質督察中心 郵遞區號 571132。

第十二章 生效及修改

第一百一十六條 本條件共有中文和英文兩種版本，如發生語義衝突，以中文版本為準。

第一百一十七條 本條件自 2023 年 10 月 26 日起生效、施行並在海南航空官網進行公佈。海南航空於 2023 年 8 月 18 日公佈施行的《海南航空控股股份有限公司旅客、行李國際運輸總條件》同時廢止。2023 年 10 月 26 日前購買的客票，仍適用購買客票時適用的運輸總條件。

第一百一十八條 海航有權依照中國民用航空局規定的程式，不經通知修改其運輸條件、運輸規定、票價和費用。但此類修改不適用於修改前已經開始的運輸或已經購買的客票。海航的工作人員、銷售代理企業或雇員都無權更改或違反海航適用的運輸條件、運輸規定、票價和費用。

第十三章 附則

第一百一十九條 經由海航簽發的包括但不限於各條國際及地區航線免費行李額及超限行李費率細則，嬰兒、孕婦、無成人陪伴兒童、重病患者等特殊旅客的承運標準變動較為頻繁，因此以附則的形式與海航運輸總條件在海航官網旅行資訊欄目展示。以上內容為總條件的一部分，旅客可登錄海航官網仔細閱讀。

海南航空控股股份有限公司

二〇二三年十月二十六日