

海南航空控股股份有限公司 旅客、行李国内运输总条件



声 明

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国民用航空法》、《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》的规定，结合中国民航运行惯例，为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、行李国内运输总条件》（以下简称“本条件”）。

特别提示：

因航空运输行业特殊性和国家有关规定，本条件由海航预先拟定并报民航运输司批准备案后向全社会公布。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。

《海南航空控股股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》于2017年7月1日施行，并于2018年02月01日修订了第六章拒绝运输和限制运输，以及第二十一章损失责任及赔偿限额；2018年9月10日修订了第一章定义、第七章购票、第十一章退票、第二十二章生效与修改章节的部分内容。

特此声明

海南航空控股股份有限公司

二〇一八年九月十日

目 录

第一章	定义	4
第二章	适用范围	8
第三章	客票	8
第四章	票价和税费	12
第五章	定座	13
第六章	拒绝运输和限制运输	14
第七章	购票	16
第八章	班期时刻、航班取消与变更	17
第九章	客票变更	18
第十章	客票签转	19
第十一章	退票	20
第十二章	团体旅客	22
第十三章	超售	23
第十四章	代码共享	24
第十五章	乘机	24
第十六章	行李运输	25
第十七章	旅客服务	35
第十八章	飞机上的行为	37
第十九章	行政手续	37
第二十章	连续承运人	38
第二十一章	损失责任与赔偿限额	38
第二十二章	生效与修改	40

第一章 定 义

第一条 《海南航空控股股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“总条件”）是旅客与海航之间订立的航空运输合同文本，是双方设立航空运输合同法律关系、明确双方权利和义务的法律文件。经由海航签发的包括但不限于客票、航空运输电子客票行程单等，同为航空运输合同的一部分，与本条件具有同等法律效力。总条件中的下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，含义如下：

（一）“国内航空运输”指根据旅客运输合同，其出发地点、约定经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内的航空运输。

（二）“海航”是海南航空控股股份有限公司的简称（英文名称：Hainan Airlines Holding Co., Ltd.，国际航空运输协会 IATA 两字代码：HU，国际民用航空组织 ICAO 指定代码：CHH，国际航空运输协会 IATA 结算代码 880，网址：www.hnair.com）。

（三）“承运人”指填开客票的航空运输企业和承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的所有航空运输企业。

（四）“出票承运人”指填开客票的航空运输企业。其数字代码显示在客票乘机联或电子客票乘机联上。

（五）“销售承运人”指约定承运该客票上所列旅客的航空运输企业。其代码被作为运输承运人记录在客票乘机联或电子乘机联上。

（六）“实际承运人”指提供实际航空运输及其附带服务的航空运输企业。在代码共享协议中，实际承运人可能不是销售承运人。

（七）“承运人规定”指除本条件外，海航依法制定、公布的并于客票填开之日起有效的关于对旅客及其行李运输管理的规定，包括有效的适用票价及适用条件等。

（八）“销售代理企业”指从事民用航空运输销售代理业务的企业。

（九）“授权销售代理企业”指经海航授权为海航航班提供销售业务的代理企业。

（十）“地面服务代理人”指从事民用航空运输地面服务代理业务的企业。

（十一）“海航地面服务代理人”指已被海航指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

（十二）“旅客”是指乘坐民用航空器出行，并与承运人存在航空旅客运输

合同的人。

(十三) “团体旅客”指统一组织的人数在 10 人(含)以上(或海航具体产品附有最低成团人数),航程、乘机日期、航班和舱位等级相同并支付团体票价的旅客。

(十四) “儿童”指旅行开始之日年龄满两周岁(含)但不满 12 周岁的人。

(十五) “无成人陪伴儿童”指年龄满 5 周岁(含)但不满 12 周岁,且没有年满 18 周岁且有民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。

(十六) “婴儿”指旅行开始之日年龄不满两周岁的人;出于医学、安全等原因的考虑,海航不接受出生未满 14 天的婴儿乘机。

(十七) “定座”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。

(十八) “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

(十九) “超售”是指承运人已销售座位数大于航班最大可利用座位数的销售行为。

(二十) “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。

(二十一) “旅客定座单”指旅客购票前必须填写的供承运人或其销售代理企业据以办理定座和填开客票的业务单据。

(二十二) “有效身份证件”指旅客购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定的证明其身份的证件。如:中国大陆地区居民的居民身份证、临时居民身份证、护照、军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、职工证、武警警官证、武警士兵证、海员证,香港、澳门地区居民的港澳居民来往内地通行证,台湾地区居民的台湾居民来往大陆通行证;港澳台居民居住证;外籍旅客的护照、外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久居留身份证及尚在有效期内的外国人永久居留证;民航局规定的其他有效乘机身份证件。十六周岁以下的中国大陆地区居民的有效乘机身份证件,还包括出生医学证明、户口簿、学生证或户口所在地公安机关出具的身份证明。

(二十三) “客票”是指承运人或其授权代理企业销售或认可并赋予运输权利的有效文件,包括纸质客票和电子客票。

(二十四) “纸质客票”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。

(二十五) “乘机联”指纸质客票中标明“运输有效”的部分，表示该乘机联适用于指定的两个地点之间的运输。

(二十六) “旅客联”指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

(二十七) “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，是纸客票的电子替代品。

(二十八) “航空运输电子客票行程单”是指旅客购买承运人民用航空运输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。“航空运输电子客票行程单”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。

(二十九) “联程客票”指在同一运输合同内，由不同航班连接两个(含)以上连续航程的客票。

(三十) “来回程客票”指在同一运输合同内，从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。

(三十一) “连续客票”指填开给旅客与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

(三十二) “日”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。

(三十三) “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

(三十四) “不定期客票”指在首次销售时未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。

(三十五) “普通票价”指在票价适用期内的公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价。“普通票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。

(三十六) “优惠票价”指不属于普通票价的其他票价。“优惠票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。

(三十七) “免费运输”指海航以飞机运送旅客、行李但不收取报酬(税费除外)的国内航空运输，包括但不限于海航因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

(三十八) “误机”指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。

(三十九) “漏乘”指旅客在始发站办理乘机手续后或经停站过站时未搭乘上指定的航班。

(四十) “错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。

(四十一) “行李”指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量的物品和其他个人财物。除另有规定外，包括旅客的托运行李和非托运行李。

(四十二) “托运行李”指旅客交由海航负责照管和运输并填开行李票的行李。

(四十三) “非托运行李”指除旅客的托运行李以外的手提行李。

(四十四) “手提行李”指经海航同意，交海航计重或计件，在旅行期间包括经停站停留期间，由旅客自己照管和负责的行李。

(四十五) “免费随身携带物品”指在海航限定的品种和数量范围内并经海航同意，在旅行期间包括经停站停留期间，免费由旅客自行携带乘机的零星小件物品。

(四十六) “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

(四十七) “行李牌识别联”指海航专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

(四十八) “办理乘机手续”指海航或其地面服务代理为旅客办理登机牌和托运行李手续的过程。

(四十九) “乘机登记截止时间”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。

(五十) “离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。

(五十一) “约定经停地点”指除出发地点和目的地点以外，在客票或海航的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定停留的地点。

(五十二) “转机”旅客在出发地点和目的地点间旅行时，在中间地点乘坐同一承运人的其它航班或其它承运人的航班到达目的地。

(五十三) “损失”指在运输中或与运输有关或在承运人提供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。

(五十四) “签转”指改变客票上列明的承运人代码。

(五十五) “变更”指改变客票上列明的航班、日期、舱位等级、航程。

(五十六) “舱位差价”指旅客自愿从低等级舱位等级变更到高等级舱位，或者从较低票价改为较高票价的差价。

(五十七) “退票”指由于旅客或海航或其他原因，未能使用部分或全部客票，在客票有效期内，按规定退还旅客票款的过程。

(五十八) “非自愿退票”指因航班取消、延误、航程改变或不能提供原订座位时，旅客要求退票。

(五十九) “退票费”指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。

(六十) “不可抗力”是指非正常的，无法预见的并且无法控制的情况，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生。

(六十一) “上、下海航飞机过程”是指旅客在登机口跨入廊桥或者在停机坪跨上舷梯直至进入海航飞机、旅客走出海航飞机直至跨出廊桥或者跨下舷梯时止的过程。

第二章 适用范围

第二条

(一) 除本条第(二)、(三)、(四)、(五)款中另有规定外，本条件适用于海航以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输；特殊管理的国内航线除外。

(二) 除免费运输条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费运输。

(三) 根据海航包机合同提供的运输，接受包机运输的旅客及行李应遵守海航包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

(四) 在本条件中如果含有与国家法律、政府规定、命令或要求不一致的条款，以国家法律、政府规定、命令或要求为准；本条件的其余条款仍然有效。

(五) 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。

第三章 客票

第一节 一般规定

第三条 客票是承运人和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证

据。客票中的合同条件是海航运输总条件部分条款的概述。客票包括纸质客票和电子客票。

第四条 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。

第五条 客票不得转让。转让的客票无效，票款不退。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。

第六条 未经海航允许客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。

第七条 客票使用要求

(一) 每一位旅客应单独持有客票。

(二) 旅客要求乘机时，应出示有效乘机身份证件，并遵守以下规定：

1、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企业更改的客票，也无权要求乘机。**

2、电子客票经海航或其地面服务代理人验证其电子客票状态有效后，方可要求乘机。《航空运输电子客票行程单》仅作为旅客购买电子客票的报销凭证，具备提示旅客行程的作用，不作为机场办理乘机手续和安全检查的必要凭证。

(三) 除海航另有规定外，客票的所有航段必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用。如客票的第一航段未被使用，而旅客在约定的经停地点开始旅行，该客票运输无效，海航不予接受运输及退款。

(四) 每一航段必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由海航接受运输。对未定妥座位的航段，海航应按旅客的申请，根据适用的票价和所申请航班的座位可利用情况为旅客预定座位。

(五) 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程或办理客票变更、签转，退票手续。

(六) 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。

(七) 含有国内航段的国际联程客票，其国内航段的乘机联可直接使用，不需换开成国内客票。

(八) 旅客在我国境外购买的用纸质国际客票填开的国内航空运输客票，应换开成我国国内客票后才能使用。国际 IET 电子客票，不需要换开成我国国内

客票，可直接使用。

(九) 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；不定期客票应在定妥座位后方能使用；定期客票取消定座后，再次使用时，也需定妥座位方能使用。

第二节 客票的有效期

第八条

(一) 除另有约定外，客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。

(二) 除另有约定外，普通票价的客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则视为不定期客票，客票有效期从填开客票之日起，一年内运输有效。

(三) 优惠票价的客票有效期，按照海航优惠票价客票使用规定计算。

(四) 除另有规定外，变更后客票的有效期与原客票相同。

第三节 客票有效期的延长

第九条

(一) 由于海航的下列原因之一，致使旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长至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、取消旅客已经定妥座位的航班；
- 2、取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地点、目的地点；
- 3、未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；
- 4、造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；
- 5、更换了旅客的舱位等级；
- 6、未能提供事先已定妥的座位。

(二) 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客票有效期内旅行，是由于海航在旅客定座时未能按其客票的舱位等级提供航班座位，其客票有效期可以延长至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，但延长期不得超过七天。

（三）持与普通票价客票有效期不同的优惠票价客票的有效期按海航规定执行。

（四）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，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承运人能够按照该旅客已付票价的舱位等级提供座位的自恢复旅行地点起的第一个航班为止。如客票中未使用的乘机联包含一个或一个以上中途分程地点，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3个月。海航也可同等延长患病旅客的陪伴直系亲属的客票有效期。

（五）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。如已开始旅行旅客的直系亲属死亡，该旅客及其陪同的直系亲属的客票也可予以更改。此种更改应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。

第四节 客票遗失

第十条 纸质遗失客票的挂失

（一）旅客的客票全部或部分遗失或残损，或旅客出示的客票未能包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向海航或其授权的销售代理人申请挂失。

（二）旅客申请挂失，不需提供公安机关出具的遗失证明，但须出示其有效身份证件；如申请挂失者不是旅客本人，需出示旅客本人和挂失者的有效身份证件，并提供书面申请、原购票的出票人联及足以证明该客票遗失的其他资料或证明。

（三）在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，海航不承担责任。

第十一条 重新购票

纸质定期客票遗失后，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。

第十二条 遗失纸质客票的退款

（一）不定期客票遗失，旅客应当及时按本章第十条规定的手续以书面形

式向海航申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30 日内，凭符合本条件第十条第（二）款规定的资料与证明办理退款手续。

（二）定期客票遗失应在遗失客票有效期满 30 日内，经海航查证后，凭符合本条件第十条第（二）款规定的资料与证明以及重新购票的旅客联，予以办理遗失客票的退款手续。

第十三条 电子客票行程单的遗失

（一）电子客票行程单遗失不补，旅客以书面形式向海航提出申请，可凭有效身份证件在原购票地点或海航售票处办理购票证明。

（二）购票证明只证明旅客的购票行为，不是有效的旅行证件和报销凭证。

第四章 票价和税费

第十四条 票价

（一）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。

（二）海航公布的票价，适用于直达航班运输。如旅客要求经停或转乘其他航班时，应按实际航段分段相加计算票价。

（三）客票价为旅客开始乘机之日适用的票价。客票出售后，如票价调整，票款不作变动。

（四）使用优惠票价的旅客，应遵守该优惠票价规定的条件。

第十五条 票款

（一）旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除海航与旅客另有协议外，票款一律现付。

（二）当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应按照海航规定，由旅客补付不足的票款或由海航退还多收的票款。

（三）除另有规定外，客票价以人民币 10 元为计算单位，尾数一律四舍五入。海航收取或支付的任何其他费用均以承运人的规定为准。

第十六条 革命伤残军人、因公致残的人民警察、儿童、婴儿票价

（一）革命伤残军人和因公致残的人民警察凭民政部颁发的《中华人民共和国

国革命伤残军人证》和《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》，按照同一航班成人适用普通票价的 50%购票。

(二) 儿童按照同一航班成人适用普通票价的 50%购买儿童票，并提供座位。

(三) 婴儿按照同一航班成人适用普通票价的 10%购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占用座位时，应购买儿童票。每一年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客携带婴儿的数量不能超过 2 名（含 2 名）。旅客携带 2 名婴儿成行时，1 名婴儿按规定购买婴儿票，另 1 名婴儿应购买儿童票。

(四) 军警残、儿童、婴儿购买海航其他优惠票价客票，参照海航现行规定执行。

第十七条 税费

政府、有关当局或机场经营人规定的对旅客或由旅客享用的任何服务或设施而征收的税款或费用不包括在公布票价之内。该项税款或费用应由旅客支付。

第五章 定座

第十八条 定座基本要求

(一) 定座只有在旅客按照海航规定的手续和购票时限内交付票款，经海航或其授权销售代理企业确认，并将该定座列入客票有关乘机联内交给旅客以后或以任何方式支付票款成功后，方能认为座位已经定妥和有效；未经海航或其销售代理企业记录认可，不得认为定座已确认。

(二) 按照海航规定，优惠票价可以附有限制或排除旅客签转、更改、退票、取消定座权利的条件。

(三) 旅客出示的客票经证实其定座记录是无效的，海航不保证旅客乘坐原定航班成行，但可视情况协助旅客成行，产生的费用由造成定座记录无效的责任人承担。

第十九条 购票时限

已经预订的座位，旅客应在海航规定或预先约定的时限内购买客票。**否则，原预订座位不予保留。**

第二十条 个人资料

旅客认可向海航提供的个人资料，旨在用于定座和安排相关的运输服务。为此，旅客授权海航保留其个人资料并善加保密且可将必须的资料传递给政府

机构、海航有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。旅客有责任按照海航规定提供真实、准确、完整的有效身份信息、联系电话等。

第二十一条 定座优先权

(一) 非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。

(二) 旅客持没有定妥座位的全部或部分航段的客票要求定座，或持已定妥座位的全部或部分航段的客票要求更改定座，都无权要求优先。

第二十二条 机上座位安排

海航按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位，不保证在飞机上提供旅客所要求的指定座位。

第二十三条 更改或取消定座

旅客更改或者取消定座，应当在海航规定的时限内提出。票价附有条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。

第二十四条 座位再证实

旅客持有在境外购买的定妥座位的海航国内段客票，须按海航规定办理座位再证实手续。

第六章 拒绝运输和限制运输

第二十五条 拒绝运输权

海航出于安全原因或根据自己合理的判断，认为属下列情形之一时，有权拒绝运输旅客及其行李：

(一) 为遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定；
(二) 旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，包括但不限于以下情况：

1、没有提前申请并获得海航同意运输许可，到机场后现场临时申请需要使用担架的旅客。

2、经海航合理判断，在没有额外医疗服务措施情况下，无法安全完成旅行，并且无法提供或者拒绝提供符合要求的医疗诊断证明书的旅客。

3、患有传染疾病，且传染疾病对其他旅客的身体健康或安全造成直接威胁，无法通过有效措施控制传染的旅客。

4、处于昏迷状态的吸氧旅客及在地面候机期间也需要用氧的旅客。

5、怀孕 36 周（含）以上的孕妇旅客。

6、出生未满 14 天的婴儿旅客。

7、属于数量受限制的残疾人，但该航班上承运的该类人员数量已经达到限制数量。

（三）旅客的行为影响其他旅客正当权利的实现及对机上安全秩序产生不利影响，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害；

（四）旅客不遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定，或不遵守承运人的规定；

（五）旅客拒绝接受安全检查；

（六）旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与海航或有关承运人之间的信用付款；

（七）旅客未能出示本人的有效身份证件；

（八）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企业处购买的、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企业更改的乘机联或乘机联被涂改的；

（九）出示客票的人不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人。

第二十六条 当航班超售时，海航有权决定超售航班的旅客及行李的载运安排。

第二十七条 对被拒绝运输旅客的安排

对被拒绝运输的旅客，承运人按下列规定办理：

（一）属本章第二十五条第（一）款情形的旅客，已购客票按非自愿退票的规定办理。

（二）属本章第二十五条第（二）款，由于年龄、精神或身体状况不适合旅行的，已购客票按非自愿退票的规定办理；

（三）属本章第二十五条（三）、（四）、（五）款情形的旅客，已购客票按自愿退票的规定办理。

（四）属本章第二十五条第（六）款情形的旅客，由旅客补付不足的票款或税费，或按非自愿退票的规定办理，退还旅客已支付的票款。

（五）属本章第二十五条第（七）款情形的旅客，按自愿改变航班、日期或按自愿退票的规定办理。

（六）属本章第二十五条第（八）、（九）款情形的旅客，承运人保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。

第二十八条 限制运输

（一）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。

（二）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。

（三）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。

（四）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。

第七章 购 票

第二十九条 一般规定

（一）旅客可在海航或其销售代理企业的售票处以及登陆海航网站（www.hnair.com）购票，也可通过海航热线 95339 进行咨询和购票。

（二）旅客在售票处购票须凭本人有效身份证件或公安机关出具的其他有效身份证件，并填写《旅客定座单》；通过网站或海航热线购买客票应按海航要求如实提供旅客有效身份证件、联系电话、儿童、婴儿出生日期等信息。旅客应对其提供的证件及信息的真实性、准确性负责，并且确保其与办理乘机登记手续时使用的证件相同，否则由此产生的损失由旅客自行承担。

（三）限制运输旅客购票，应在海航或其授权的销售代理企业的售票处提出申请并按海航要求提供相关证明，经海航或有关承运人同意后，方可购票。

第三十条 海航或其销售代理企业应根据旅客的需求出售各类客票。

第三十一条 海航或其销售代理人在销售客票时，将明确告知旅客包括但不限于以下航空运输服务信息，并保存已履行告知义务的相关证据，旅客需仔细核对，确保信息真实准确。

- (一) 实际承运人;
- (二) 票价;
- (三) 按照国家规定收取的税费;
- (四) 行李尺寸要求、免费行李额及超出免费行李额的行李运输价格;
- (五) 航空运输过程中的收费服务及费用标准;
- (六) 运输总条件;
- (七) 票价适用条件, 包括客票变更规则和退票规则;
- (八) 超售规则以及其他拒绝、限制运输旅客的规定。

第三十二条 旅客购买客票后, 海航或其销售代理人将向旅客出具运输凭证。运输凭证明确载明包括但不限于以下内容, 旅客需仔细核对, 确保信息真实准确。

- (一) 承运人名称, 包括实际承运人和缔约承运人;
- (二) 旅客姓名
- (三) 航班始发地点、经停地点和目的地点;
- (四) 航班号、舱位等级、航班日期和离站时间;
- (五) 票价及票价适用条件;
- (六) 票号及客票有效期;
- (七) 航班始发地机场停止办理乘机手续的时间;
- (八) 承运人运输规定的名称及说明。

第八章 班期时刻、航班取消与变更

第三十三条 班期时刻

(一) 海航应尽力在合理的期限内运送旅客及其行李, 遵守公布的在旅行之日内有效的班期时刻。但是, 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航空运输合同的组成部分。

(二) 除非损失是由于海航的故意或明知可能造成损失而轻率地作为或不作为所造成, 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、代理企业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也不承担责任。

(三) 海航在接受旅客的订票之前，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。如果旅客给海航提供了有效联系方式，海航应通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后，如果海航对航班时刻做出变更而旅客不能接受，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。

第三十四条 航班取消与变更

有下列情形之一的，海航可按规定不经事先通知，改变机型或航线、取消、中断、推迟或延期航班飞行：

- (一) 为遵守国家的法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定；
- (二) 为保证飞行安全；
- (三) 其他不可抗力或不可预见的原因；
- (四) 其他非海航的原因。

第三十五条 因航班取消或延误，而未能向旅客提供已定妥的座位（包括舱位等级），或未能在旅客的目的地停留，或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失，海航可根据旅客客票的使用条件，为旅客妥善办理退票或者改签手续，协助采取以下措施之一：

- (一) 为旅客安排有可利用座位的海航后续航班；
- (二) 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；
- (三) 变更原客票列明的航程，安排海航或其他承运人的航班将旅客运达目的地；
- (四) 按非自愿退票的规定办理。
- (五) 如旅客要求出具航班延误或取消书面证明，海航将及时提供。

第九章 客票变更

第三十六条 客票变更

“客票变更”指改变客票上列明的航班、日期、舱位等级、航程。客票变更分非自愿变更及自愿变更两类。

第三十七条 非自愿变更

因航班取消、延误，提前、航程改变或不能提供原订座位时，海航应在航

班有可利用座位的条件下，按以下规定办理：

（一）为旅客安排有可利用座位的海航后续航班；

（二）变更原客票列明的航程，安排海航或其他承运人的航班将旅客运达目的地。

（三）以海航连续客票形式销售的多航段联程客票，或者旅客在不同的销售渠道分别购买的全部用海航票证填开的各航段均为海航承运的客票，其中某航段发生不正常导致其他航段无法衔接时，海航免费为旅客变更所有航段的客票。

（四）旅客分别购买的由不同承运人票证填开的多航段客票，前段为海航承运，后段为其它承运人承运，当海航航班发生不正常导致后段其他承运人航班无法衔接时，海航可协助旅客更改航班，费用由旅客自理。

第三十八条 自愿变更指旅客自愿改变航班、日期、舱位等级、航程。

第三十九条 自愿改变舱位等级

旅客购票后，如从较低舱位等级变更为较高舱位等级，或从较低票价变更为较高票价，需向旅客收取票价价差，变更手续费按海航现行规定执行。如从较高舱位等级变更为较低舱位等级或从较高票价变更为较低票价，则按自愿退票处理。

第四十条 自愿改变航班、日期

旅客购票后，如要求改变航班、日期，海航及其销售代理企业在航班有可利用座位和时间允许的条件下按海航现行《多等级舱位管理规定》及相关产品规定办理。

第四十一条 自愿改变航程

旅客如自愿改变航程，则按自愿退票处理。

第十章 客票签转

第四十二条 客票签转

指改变客票上列明的承运人代码。客票签转分自愿签转及非自愿签转两类。

第四十三条 非自愿签转

航班取消、延误、航程改变或不能提供原定座位时，海航应优先安排旅客乘坐海航后续航班。除此之外，海航根据旅客客票的使用条件，在征得旅客及

有关承运人同意后，为旅客妥善办理签转手续。

第四十四条 自愿签转

（一） 一般规定

旅客自愿要求改变承运人，应征得原承运人或其授权代理企业的同意，并在新承运人允许及符合下列全部条件下，承运人可予以签转：

- 1、旅客使用的票价无签转限制；
- 2、旅客的客票未改变过舱位等级；
- 3、所签转的承运人与原承运人有互售关系或票证结算关系且所签转的承运人航班有相应服务等级可利用。

（二）若接收签转的承运人票价与海航票价不一致，产生的票款差价多退少补。

（三）凡不符合本条第（一）、（二）款规定的旅客要求改变承运人，一律按自愿退票的规定办理。

（四）海航的销售代理企业未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

第十一章 退 票

第四十五条 一般规定

（一）由于海航未能按照运输合同提供运输或旅客要求自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分海航客票，海航应按规定办理退票。退票分自愿退票及非自愿退票两类。

（二）旅客要求退票，应填妥海航规定的退款单。除遗失客票的情形外，购买纸质客票的旅客必须凭客票未使用的全部乘机联和旅客联，方可办理退票；购买电子客票的旅客凭本人有效身份证件办理退票，并交回已打印的电子客票行程单，退票时其电子客票须为有效状态；

（三）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。）

第四十六条 退票收款人

（一）海航有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

（二）当客票上列明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。

（三）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。

（四）海航将票款退给持有未使用航段的有效客票并符合本条第（一）、第（二）、第（三）款规定的人，应被视为正当退票。海航也随即解除责任。

第四十七条 退票期限

除本条件第十二条遗失纸质客票的退款情况以外，旅客要求退票，应在其客票有效期内向海航提出并办理退款手续；否则海航有权拒绝办理。

第四十八条 退票地点

（一）旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止地的海航售票处或引起非自愿退票发生地的海航授权的代理企业售票处办理。

（二）旅客自愿退票，应在下列地点办理：

1、在出票地要求退票，只限在原购票售票处办理；通过海航官网、海航热线销售的客票除原购票售票处可退票外，也可在海航直属柜台办理。

2、在出票地以外的航班始发地或终止旅行地要求退票，可在当地的海航售票处办理；如当地无海航售票处，可在经海航特别授权的当地销售代理企业售票处办理。

第四十九条 非自愿退票

（一）航班取消、延误、航程改变或不能提供原定座位时旅客可办理非自愿退票。始发地应退还旅客所付全部票款；经停地应按旅客的订座舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

（二）定期客票取消定座后再次确认座位时，若海航航段取消按“非自愿退票”处理，不收退票手续费。

（三）旅客因伤病要求退票，需在航班规定离站时间前提出申请并退座，同时提供县级（含）以上医疗单位出具的真实有效的、在客票列明的航班飞行期间不适宜乘机的诊断证明，免收退票手续费；伤病旅客的陪伴人员要求退票，应与伤病旅客同时办理退票手续。伤病旅客及陪伴人员具体退票按海航现行病退相关规定办理。死亡旅客及亲属退票参照本规定执行。

（四）以海航连续客票形式销售的多航段联程客票，或者旅客在不同的销售渠道分别购买的全部用海航票证填开的各航段均为海航承运的客票，若其中某段航班发生不正常，导致其他航班无法衔接时，则所有未使用客票均可按“非

自愿退票”处理。

（五）旅客分别购买的由不同承运人票证填开的多航段客票，前段为海航承运，后段为其它承运人承运，当海航航班发生不正常，海航可协助旅客办理后续外航航班的退票。与海航签有联运退票协议的，可由其他承运人按非自愿退票处理；与海航没有联运退票协议或其他承运人对联运退票条款有争议的，费用由旅客自理。

第五十条 自愿退票

（一）旅客自愿要求退票，按海航现行《多等级舱位管理规定》及相关产品规定执行。

（二）持不定期客票的旅客要求退票，免收退票费。定期客票取消定座后如旅客要求退票，按客票票面列明的订座舱位对应的退票规定收取退票费；定期客票取消定座后，再次确认座位时，若海航航段取消按“非自愿退票”处理，不收退票手续费。

（三）按成人适用普通票价 50%购票的革命伤残军人，因公致残人民警察、自愿退票，免收退票款。

（四）持婴儿客票的旅客要求退票，免收退票费。

（五）旅客在航班的经停地自动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退

第十二章 团体旅客

第五十一条 人数的计算

除另有规定外，团体旅客是指统一组织的人数在 10 人（含）以上，航程、乘机日期、航班和舱位等级相同并支付团体票价的旅客凡购买婴儿、儿童及其它优惠票价客票的旅客不得计算在团体人数内。

第五十二条 自愿变更

团队旅客购票后，如自愿改变航班、日期、舱位等级、航程，均按海航团体旅客现行规定办理

第五十三条 退票地点

（一）团体旅客自愿退票只限在原购票的售票处办理。

（二）团体旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止地的海航售票处或引起非自愿退票发生地的海航授权的代理企业售票处办理。

第五十四条 非自愿变更

团体旅客非自愿变更，按海航现行规定办理。

第五十五条 非自愿退票

（一）团体旅客或团体旅客中部分成员非自愿退票，均不收取退票费。在航班始发地应退还旅客所付全部票款；经停地应按旅客的订座舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额。

（二）团队旅客因病退票，应在乘机手续登记截止时间前提出并退座，同时提供县级（含）以上医疗单位出具的医生诊断证明，免收退票费。患病旅客的陪伴人员要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续，按海航现行病退相关规定办理。

第五十六条 自愿退票

团体旅客购票后自愿要求退票，海航以定座终端中的退座时间为准，并按现行团队客票退票规定收取退票费办理。

第五十七条 团体旅客误机

团体旅客误机，客票作废，票款不退，仅退税费。

第十三章 超售

第五十八条 按照国际航空运输行业通行的做法，海航根据市场信息以及收益管理系统数据分析，为满足更多旅客成行需求并将航班座位虚耗降到最低，**海航可能会在某些航班上进行适当的超售。**

第五十九条 超售处理原则

（一）海航通过公开信、口头告知等方式告知旅客超售的含义以及超售旅客享有的权利。

（二）当航班出现超售时，海航将首先寻找自愿放弃座位的旅客，并给予旅客非自愿变更后续航班、非自愿退票，或者一定的补偿。

（三）当没有足够的旅客自愿放弃座位时，海航根据先来后到的优先登机原则拒绝部分旅客登机。

（四）海航为被拒绝登机的旅客提供相应的服务并给予一定的补偿。

第十四章 代码共享航班

第六十条 海航或其销售代理企业在旅客购票时，应告知旅客代码共享航班的实际承运人。

第六十一条 销售承运人根据与实际承运人的代码共享协议内容办理旅客客票签转、变更、退票及乘机手续等工作。

第十五章 乘机

第六十二条 一般规定

(一) 办理乘机手续

1、旅客应当在海航规定的时限内到达机场，凭客票及本人有效乘机身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌及通过机场安全检查等乘机手续。

2、海航开始办理航班乘机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。

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，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理乘机手续。

4、旅客除了可在机场乘机手续办理柜台或自助 CUSS 机办理乘机手续外，还可选择通过海航官网、手机等渠道办理乘机手续，以方便自由出行。

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。

(二) 登机

旅客办理完乘机手续通过安全检查后，必须按时到达指定的登机门。如旅客未能在飞机舱门关闭前按时到达指定登机门，由此所产生的损失和费用，旅客自行承担。

第六十三条 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。

第六十四条 旅客漏乘

(一) 由于旅客原因发生漏乘，按自愿退票规定办理。

(二) 由于承运人原因旅客漏乘，海航应尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

第六十五条 旅客错乘

旅客错乘飞机，海航应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，票款不补不退。如因旅客原因错乘，旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款差额不补不退；如因海航或机场原因错乘，旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

第六十六条 关舱门后终止飞行

（一）当航班正常时，旅客在航班始发地关舱后自愿提出终止旅行，按照海航现行规定中离站时间后自愿变更及退票规定处理，并扣取相应的手续费；若旅客在航班经停地自愿提出终止旅行后，其客票作废，海航不予以变更或退票。

（二）当航班不正常时，无论旅客是自愿或被动终止旅行，海航都按客票使用条件，妥善为旅客办理客票退、改、签业务。（特殊产品以提前约定的特殊退、改、签规定为准）

第十六章 行李运输

第一节 一般规定

第六十七条 海航承运的行李，只限于符合本条件第一条第（四十一）款定义范围内的物品。海航承运的行李，按照运输责任分为托运行李和手提行李。

第六十八条 不得作为行李运输的物品

下列物品不得作为行李或夹入行李内托运，也不得作为手提行李物品带入客舱运输：

（一）枪支等武器（包括主要零部件），含军用枪、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。

（二）爆炸或者燃烧物质和装置，含弹药、爆破器材、烟火制品以及上述物品的仿真品。

（三）管制器具，含管制刀具、军警械具以及其他属于国家规定的管制器具。

（四）危险物品

1、气体，包括压缩气体和液化气体等易燃和非易燃无毒气体、有毒气体；

- 2、易燃液体；
- 3、易燃固体、自燃物品和遇湿易燃物品；
- 4、氧化剂和有机过氧化物；
- 5、毒害品；
- 6、腐蚀性物品和放射性物品；
- 7、海航规定不得作为行李运输的其他危险物品。

（五）其他物品

- 1、传染病病原体；
- 2、火种（包括各类点火装置），如打火机，火柴；
- 3、锂含量 >2 克或额定能量值 $>160\text{WH}$ （瓦特小时）的充电宝、锂电池（除电动轮椅使用的锂电池另有规定）以及燃料电池（除符合海航规定的为轻便电子设备提供电力的燃料电池外，其它的燃料电池禁止运输）；
- 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。

（六）小型锂电池平衡车，以锂电池为动力，可载人的单轮或多轮移动辅助工具。

（七）自热米饭（方便米饭、食品专用发热包）。

（八）三星 Galaxy Note7 设备。

（九）活体动物，但本条件规定的宠物及导盲犬、助听犬和救助犬除外。

（十）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运输。

（十一）液体氧气装置。

（十二）枪式电子干粉灭火器。

（十三）医用气态氧气瓶或空气瓶（如旅客因病确需在机上使用氧气瓶，需提前48小时向海航提出申请）。

（十四）国家规定的其它禁运物品。

第六十九条 不得作为托运行李运输的物品

下列物品不得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：

- （一）重要文件和资料；

- (二) 包括但不限于货币、汇票等有价值证券；
- (三) 珠宝、贵金属（金、银等）及其制品；
- (四) 古玩字画；
- (五) 易碎和易损坏物品、易腐物品
- (六) 样品；
- (七) 电子数码产品；
- (八) 旅行证件；

(九) 其它需要专人照管的物品不得作为托运行李或夹入行李内托运的物品，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。

注：个人自用内含锂金属电池或锂离子电池的便携式电子设备且锂金属电池的锂含量不超过 2 克，锂离子电池的额定能量值不超过 100Wh（瓦特小时）具体以各机场安检规定为准。

第七十条 限制运输的物品

海航对运输下列物品有严格的数量限制和包装要求，只有在符合海航运输条件的情况下，并经海航同意，方可接受运输：

(一) 精密仪器、电器等类物品，应作为货物托运，如按托运行李运输，必须有符合海航要求及该类物品应有的妥善包装，并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内，按逾重行李费收取运费。

(二) 体育运动用器械，包括体育运动用枪支和弹药，必须出具枪支运输许可证或者国家体育行政部门的许可证明，方可作为托运行李运输，枪支必须卸下子弹和扣上保险并妥善包装。

(三) 宠物、导盲犬、助听犬和救助犬等工作犬。

(四) 外交信袋，机要文件。

(五) 旅客旅行途中使用的电动轮椅。

(六) 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，不能随身携带，应放入托运行李内运输。

(七) 干冰、液态物品（包括酒类物品及含有酒精的饮料等）、旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等。液态物品的容积、容量应符合政府当局、海航及有关承运人、机场的限制要求，酒类物品含有酒精的饮料不得随身携带须作为托运行李运输。

(八) 额定能量值超过 100Wh 但不超过 160Wh 的锂电池。

(九) 医疗所需的气态氧或者空气小型钢瓶；旅客穿在身上供操作机械肢体用的小型二氧化碳气瓶；含有碳氢化合物的催化卷发器，每个旅客不能超过一个。

(十) 装入自动充气的个人安全装置（例如救生衣或救生背心）的小型气筒。

(十一) 雪崩救援背包。

(十二) 化学品监视装置。

(十三) 产生热量的物品。

第二节 行李包装及体积、重量限制

第七十一条 托运行李

(一) 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、栓挂其他物品；
- 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、标签的包装件一般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；行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码。

(二) 托运行李每件重量不能超过 50 公斤，体积不能超过 40×60×100 厘米。超过上述规定的行李，建议旅客联系海航货运部门办理。

第七十二条 手提行李

手提行李的重量，每位旅客以每件 5 公斤为限。持公务舱客票的旅客，每

人可随身携带两件物品；持经济舱客票的旅客，每人只能随身携带一件物品。每件随身携带物品的体积不得超过 20×40×55 厘米，且应能置于旅客的前排座位之下或封闭式行李架内。超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品，应作为托运行李托运。

第三节 免费行李额及逾重行李费

第七十三条 免费行李额

（一）每位旅客的免费行李额：

1、托运行李：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。持婴儿票的旅客，免费行李额为 10 公斤。

2、手提行李：公务舱的旅客限于携带两件，每件重量不超过 5 公斤，经济舱旅客只能携带一件，总重量不超过 5 公斤。

3、如海航其他服务产品有明确规定，则以海航现行服务产品规定为准。

（二）搭乘同一航班前往同一目的地的两个（含）以上的同行旅客，如在同一时间、同一地点办理行李托运手续，其免费行李额可以按照各自的客票价等级标准合并计算。

（三）旅客非自愿改变舱位等级，应按原舱位等级享受免费行李额。

（四）构成国际中转联程客票的国内航段，每位旅客的免费行李额按适用的国际航线免费行李额计算。国际中转非联程客票的国内航段为旅客国内段客票票面上规定的免费行李额。

（五）限制旅客乘坐民航班机，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。

（六）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。

（七）要客、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，额外增加免费行李额如下：白金卡、金卡会员可享受额外 30KG 免费行李，银卡会员可享受额外 20KG 免费行李。VIP 旅客 20KG，CIP 旅客 10KG。

（八）包机航线的免费行李额按包机协议确定。

第七十四条 逾重行李费

（一）旅客的托运行李和手提行李中超过该旅客免费行李额的部分及无人陪伴的行李，称为逾重行李。旅客携带逾重行李乘机，应当支付逾重行李费。

（二）收取逾重行李费，应填开逾重行李票。

（三）逾重行李费率以每公斤按逾重行李票填开当日所适用的经济舱全票价的 1.5%计算，以人民币元为单位。收费总金额以元为单位，尾数四舍五入。

第四节 行李声明价值

第七十五条

（一）旅客的托运行李，每公斤价值超过人民币 100 元时，可办理行李的声明价值。

（二）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人民币 8,000 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。

（三）海航按照旅客声明的价值中超过本条第（一）款规定限额部分的价值的 5%收取声明价值附加费。金额以人民币元为单位，尾数四舍五入。

（四）对于办理声明价值的行李，若同时满足海航其它收费规定时，应按照规定收取费用，不与声明价值附加费合并计算。

（五）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。

（六）旅客手提行李不办理声明价值。

第五节 行李的收运

第七十六条 拒绝运输权

（一）旅客的托运行李、手提行李，如属于或夹带有海航规定的不得作为行李运输的物品，海航有权拒绝接受该行李的运输，或在发现后拒绝继续运输。

（二）旅客的托运行李、手提行李，如因其尺寸、形状、重量、内容、特性或出于安全运行上的原因，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。

(三) 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。

第七十七条 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。如果检查或扫描给您造成损坏，或 X 射线或扫描给您的行李造成损坏，海航将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于我们的过失造成的。

第七十八条 收运要求

(一) 旅客必须凭有效客票托运行李。海航应在客票及行李票上填写托运行李的件数和重量，或者在行李识别联上填写托运行李的件数。

(二) 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。

(三) 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，其识别连贴在团体负责人登机牌主联背面。

(四) 旅客的托运行李与手提行李应分别称重，计算重量，行李重量以千克为单位，不足 1 千克的，尾数四舍五入。

(五) 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。

(六) 海航只承运旅客本人的托运行李，拒绝承运值机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。

第七十九条 行李载运

(一) 旅客的托运行李，应与旅客同机运送，特殊情况下不能同机运送时，海航应向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送。

(二) 旅客的逾重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逾重行李。

第八十条 宠物运输

（一）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。

（二）旅客携带的宠物，一般情况下装在货舱内运输；国内航班上，如符合特定条件时，可申请带入客舱（因公务舱座椅下方空间有限，仅限国内航班经济舱）。

（三）旅客申请运输宠物应在乘机当日之前 24 小时通过海航直属售票处或海航授权的售票代理人预约，并提供动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》，其中“运载工具消毒情况”一栏必须填写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。经海航同意后方可托运。不受理中转联程航班的宠物运输。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

（七）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分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。

（八）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，应按逾重行李单独收费，其逾重行李费每千克收费标准为单程直达经济舱普通票价的 1.5%。带入客舱的宠物统一收取 800 元人民币/航程。

（九）宠物托运声明价值办理须能够提供相关证据（如购买宠物的发票等）表明宠物的实际价值超过 100 元/kg，每位旅客每次托运的宠物声明价值最高限额为 8000 元人民币，并且应支付声明价值附加费，按照旅客声明的每千克价值

超过人民币 100 元限额部分价值的 5%收取。声明价值只针对托运的宠物本身，不包括宠物箱。若对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，海航有权拒绝对宠物进行运输。携带进入客舱的宠物，由旅客自行看管，不受理申明价值的办理。

（十）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。

（十一）导盲犬、助听犬、救助犬的运输，按照海航现行相关运输规定为准。

第八十一条 外交信袋

（一）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。

（二）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，按照逾重行李的规定办理。

（三）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。

（四）占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 72 公斤，总体积不得超过 40×60×100 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。

（五）机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

第八十二条 违章行李

旅客的托运行李、手提行李中，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，海航按下列规定处理：

（一）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，已收逾重行李费不予退还。

（二）在经停地发现违章行李，应立即停运，已收逾重行李费不予退还。

（三）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。

第八十三条 行李退运

（一）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，均退还已收逾重行李费。

（二）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逾重行李费不予退还。

（三）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。

（四）由于海航的原因，需要安排旅客改乘海航其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收逾重行李费多退少不补；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，退还已收逾重行李费和已交付的声明价值附加费。

第六节 行李交付

第八十四条 行李交付

（一）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。

（二）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。

（三）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。

（四）旅客行李延误到达后，海航应立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。对延误行李不收取保管费。

（五）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。

（六）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。**

第八十五条 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，海航可作为无人认领行李处理。

第八十六条 行李不正常运输的处理

（一）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

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。

（二）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须的日用品，一般情况下，公务舱旅客为 500 元/每晚，经济舱旅客为 100 元/每晚，最多不超过两晚。

第八十七条 行李运输事故索赔

（一）旅客在领取托运行李时，发现有毁灭、遗失或者损坏的，应当场提出书面异议，取得《行李运输差错事故记录》，作为提出索赔的原始依据。**旅客在领取行李时未提出书面异议，即应认为行李已经按照运输合同完好交付。**

（二）确认托运行李发生毁灭、遗失或者损坏的，旅客最迟应当自取得《行李运输差错事故记录》之日起七日内提出索赔要求；旅客在领取托运行李时未提出异议，但事后发现托运行李有损失的，应当及时向海航提出异议，对于确实有证据证明，系海航原因造成的损失，旅客最迟应当在收到托运行李 7 日内书面向海航提出。托运行李发生延误的，最迟应自托运行李到达目的地机场之日起二十一日内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。**

（三）提出异议或索赔要求时应附客票（或复印件）、行李牌的识别联、《行李运输差错事故记录》、“遗失行李点查表”、“旅客行李索赔单”、逾重行李票旅客联（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。

第十七章 旅客服务

第一节 一般服务

第八十八条 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。

第八十九条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

第九十条 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。

第九十一条 空中飞行过程中，海航按规定向旅客提供饮料或餐食。旅客要求提供超过规定的其他服务，海航可在允许的范围内提供，并收取相应的费用。

第二节 不正常航班的服务

第九十二条 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。

第九十三条 由于天气原因、空管原因、军事活动、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，海航将协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

第九十四条 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。

第九十五条 由于机务维护、航班调配、机组等属海航原因造成的国内航班延误，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。海航原因导致航班延误4（含）至8小时之内，补偿人民币200元或者等额积分；海航原因导致航班延误8小时（含）以上，补偿人民币400元或等额积分。多种原因导致航班持续延误，以其中海航原因所致延误时段计算延误时间，并按照前述标准提供经济补偿。

第九十六条 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。

第九十七条 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。

第九十八条 海航和其他各保障部门应相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的航班延误。

第十八章 飞机上的行为

第九十九条 如果旅客在飞机上的行为危及到飞机或飞机上任何人或财产的安全，或妨碍机组人员履行职责，或不遵守机组的指示，或有其他旅客有理由反对的行为，海航可以采取其认为必要的措施，以阻止该行为的继续，包括对该旅客实施管束。

第一百条 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：对讲机、遥控玩具和其他带遥控装置的电子设备、发射机（业余台、城市波段、传真机、电话机）、电视机、调幅/调频无线电、双向 BP 机等其他局方或公司认定干扰飞机安全运行的其他无线电发射装置。允许使用下列设备：便携式录音机、助听器、心脏起搏器和其它体内医疗设备、电子表、电动剃须刀、可接受的个人使用的维持生命装置、公司所安装的设备（如：电话/视听设备等）等公司认定不会干扰飞机航行和通讯系统的其他便携式电子设备。

第一百零一条 海航所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。

第一百零二条 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。

第一百零三条 当旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

第十九章 行政手续

第一百零四条 旅客必须遵守中华人民共和国的法律、政府规定、命令、要求和旅行条件的各项规定，并应服从政府或机场管理和海航的任何安全检查。

第一百零五条 旅客应出示国家的法律、政府规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件。海航对未遵守国家法律、规定、命令、或旅行条件或其证件不符合要求的旅客，保留拒绝载运的权利。

第一百零六条 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或手提行李时，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。

第二十章 连续承运人

第一百零七条 根据一本客票或一本客票和与其有关而填开的连续客票由几个连续的承运人共同承担的运输，应视为是一个单一运输。

第二十一章 损失责任及赔偿限额

第一百零八条 旅客因在机场区域内、机场与市区之间或同一城市的机场与机场之间发生的事件造成人身损害或行李损失，应由实际提供服务的第三人承担责任。

海航因履行航空运输合同所承担的赔偿责任，应不超过航空运输合同订立时海航能够预见到的因违反合同可能造成的损失，亦应当不超过经证明旅客直接损失的数额。

海航对间接的或随之引发的财产损失不承担责任。

第一百零九条 旅客人身伤亡

(一) 因发生在飞机上或者在旅客上下飞机过程中的事件，造成旅客人身伤亡的，海航应当承担损害赔偿赔偿责任；但旅客由于其年龄、精神或身体状况在运输中造成或促成其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，海航不承担赔偿责任。

(二) 除了属于有意或明知可能产生损害而轻率地作为或不作为造成或促成的损害外，对于每一旅客的死亡、损伤或其它身体伤害，海航按照实际损害承担赔偿责任，所承担的赔偿责任限额按我国政府批准公布后的有效政策执行。

第一百一十条 行李损失

(一) 因发生在海航飞机上或者在旅客上、下海航飞机过程中的事件造成旅客随身携带物品毁灭、遗失或者损坏，**海航有过错的**，应当承担损害赔偿赔偿责任。

(二) 因发生在航空运输期间的事件，造成旅客的托运行李毁灭、遗失或者损坏的，海航应当承担损害赔偿赔偿责任。**但该托运行李的毁灭、遗失或者损坏完全是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的，海航不承担责任。**

(三) 旅客行李毁灭、遗失或者损坏的，海航按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。

海航对托运行李损失的赔偿金额每公斤不超过人民币 100 元，如行李的价

值每公斤低于 100 元时，按实际价值赔偿；海航对旅客手提行李的赔偿金额为每位旅客不超过人民币 3,000 元，如行李的价值低于上述限额时，按实际价值赔偿。

旅客如已办理行李声明价值，海航应按声明的价值赔偿。**行李的声明价值高于实际价值时，应按实际价值赔偿。**

（四）旅客的行李或行李中任何物件的重量只能以该受损行李或物件的实际重量为限；如果无法确定受损行李或物件重量，每一旅客的受损行李最多只能按该旅客享受的免费行李额来计算。

（五）由于旅客行李对他人造成伤害或对他人物品或海航财产造成损失，旅客应赔偿海航的所有损失和由此支付的一切费用。

（六）对于旅客在托运行李内夹带的（限制运输的物品）的丢失或损坏，只按一般托运行李承担赔偿责任。

（七）在联程运输中，海航仅对发生在其实际承运的航段上的行李损失承担赔偿责任。

（八）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。

（九）已赔偿的丢失行李找到后，海航应尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔偿，临时生活用品补偿费不退。

第一百一十一条 航班延误

1、因海航过错造成旅客、行李运输延误的，海航应当承担赔偿责任。

2、由于天气原因、空管原因、军事活动、公共安全、机场、联检、油料保障、离港系统、旅客原因**等非海航原因造成旅客、行李运输延误的，海航不承担赔偿责任**，但应尽力为旅客提供必要的帮助。

3、海航为了避免运输延误损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。

4、海航安排一架飞机执行多段任务，当出现首次延误并导致后续航段全部延误时，后续原因均与首次延误时原因相同。如后续某航段转为正常，但其后续航段又再次延误，则后续延误原因与正常航段后发生的首次延误原因相同（注：航班每一次起降为一个航段班次）。

第一百一十二条 其他规定

（一）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的程度，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。

（二）海航的责任的任何免除或限制适用于海航的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给海航使用的任何人及其代理人、雇员和代表。承运人和上述代理人、雇员、代表以及任何人可以支付的赔偿总额，不得超过海航的责任限额。

第二十二章 生效与修改

第一百一十三条 本条件自 2017 年 7 月 1 日起生效并施行。并于 2018 年 02 月 01 日修订了第六章拒绝运输和限制运输，第十八章飞机上的行为以及第二十一章损失责任及赔偿限额，2018 年 9 月 10 日修订了第一章定义、第七章购票、第十一章退票、第二十二章生效与修改章节的部分内容。

第一百一十四条 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。海航的工作人员、销售代理企业或雇员都无权更改或违反海航适用的运输条件、运输规定、票价和费用。