海南航空控股股份有限公司
旅客、行李国内运输总条件



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　航班延误、取消、备降

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“海南航空”）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“或”总条件”）。本条件作为海南航空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》等法律、行政法规制定本条件。

1.3 特别提示

1.3.1 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南航空提出。任何直接或通过第三方间接向海南航空提出购票申请，或虽未向海南航空提出购票申请但实际乘坐海南航空航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。

1.3.2 **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。**

2 定义

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：

2.1 “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（不含香港、澳门特别行政区及台湾地区）的航空运输。

2.2 “海南航空”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）。

2.3 “承运人”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。

2.4 “缔约承运人”或“出票承运人”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。

2.5 “实际承运人”指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。

2.6 “市场方承运人”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。

2.7 “海南航空规定”指除本条件外，海南航空为履行旅客及其行李运输而公布的并于客票填开之日起有效的各种规定，包括有效的适用票价及适用条件等。

2.8 “海南航空销售代理人”指依照中华人民共和国法律成立的，与海南航空签订销售代理协议，代理海南航空从事协议约定范围内的航空运输旅客服务销售业务的企业。

2.9 “海南航空地面服务代理人”指依照中华人民共和国法律成立的，与海南航空签订地面代理协议，在中华人民共和国境内机场从事协议约定范围内的航空运输地面服务代理业务的企业。

2.10 “旅客”指除机组成员以外，依据客票等运输凭证载明且经海南航空同意在飞机上被载运或者将被载运的任何人。

2.11 “儿童”指旅行开始之日年龄满两周岁（含）但未满十二周岁的人。

2.12 “无成人陪伴儿童”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旅客陪伴乘机的儿童。

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

2.14 “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。

2.15 “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

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

2.17 “代码共享航班”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人，另一方称为市场方承运人**。

2.18 “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。

2.19 “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。

2.20 “客票”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。

2.21 “乘机联”指以电子数据形式存储在航空公司数据库的航班信息，表示旅客有权搭该乘机联指定地点之间的运输。

2.22 “联程客票”指列有联程航班的客票。

2.23 “连续客票”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。

2.24 “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

2.25 “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。

2.26 “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。以工作日计算的时限均不包括当日，从次日起计算。

2.27 “运价”指航空公司公布的票价、费用和其使用条件。必要时，应取得相关部

门的批准。

2.28 “普通票价”指在票价适用期内的公务舱、超级经济舱和经济舱**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 50%付费的儿童票价和按成人适用普通票价 10%付费的婴儿票价**。

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

2.30 “客票使用条件”指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。

2.31 “定座”是指对旅客预定的座位、舱位等级或行李的重量、体积的预留(不包括具体座位号)。

2.32 “舱位等级”指按照飞机客舱布局划分的服务等级，包括公务舱、超级经济舱、经济舱。

2.33 “定座舱位”指客票上列明的舱位代码。

2.34 “客票变更”指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

2.35 “客票改期”指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。

2.36 “签转”指客票列明承运人的变更。

2.37 “海南航空原因”指海南航空内部管理原因，**包括机务维护、航班调配、机组调配原因等**。

2.38 “非海南航空原因”指与海南航空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、旅客原因等**。

2.39 “退票费”指旅客自愿提出退票，依照客票使用条件所收取的费用。

2.40 “变更费”指根据客票使用条件，对旅客自愿提出更改原定航班计划所收取的费用，包括对航班、日期、舱位等的变更收费。

2.41 “票价差额”指从低票价改为高票价的票价差额。

2.42 “经停地点”指除出发地点和目的地点以外，在客票或承运人的航班时刻表内列明，作为旅客旅行路线上预定经停的地点。

2.43 “转机”指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点。

2.44 “超售”指承运人为避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

2.45 “办理乘机手续”指海南航空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。

2.46 “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南航空下发的规定执行。

2.47 “误机”指旅客未按规定的乘机登记截止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。

2.48 “错乘”指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

2.49 “漏乘”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。

2.50 “航班计划出港时间”指航班时刻管理部门批准的离港时间。

2.51 “航班计划到港时间”指航班时刻管理部门批准的到港时间。

2.52 “航班出港延误”指调整后的“航班计划出港时间”或航班实际出港撤轮挡时间，晚于客票上列明的“航班计划出港时间”超过 15 分钟的情况。

2.53 “航班出港提前”指调整后的“航班计划出港时间”早于客票上列明的“航班计划出港时间”的情况。

2.54 “航班取消”指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

2.55 “航班到港延误”指航班实际到港挡轮挡时间晚于客票上列明的“航班计划到港时间”超过 15 分钟的情况。

2.56 “行李”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。

2.57 “托运行李”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。

2.58 “非托运行李”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。

2.59 “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

2.60 “行李牌识别联”指海南航空专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

2.61 “小动物”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。

2.62 “损失”指在承运人提供运输中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。

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

2.64 “不可抗力”指不能预见、不能避免且不能克服，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果发生的客观情况，包括但不限于自然灾害（火灾、旱灾、地震、风灾、大雪、山崩、洪水等）、政府行为（政府干预、禁令等）、社会事件（战争、动乱、罢工、流行传染病等）。

2.65 “上、下海南航空飞机过程”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南航空飞机、旅客走出海南航空飞机直至跨出廊桥或者跨下舷梯时止的过程。

3 适用范围

3.1 一般规定

3.1.1 除本条第 3.2、3.3 和 3.4 款中另有规定外，本条件适用于海南航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输。

3.1.2 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。

3.1.3 在本条件中如果含有与海南航空最新颁布的规定不一致的条款，一律以海南航空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。

3.1.4 如果海南航空销售的客票含有其他承运人作为实际承运的航班，旅客需了解实际承运人的运输规定。

3.2 包机运输

根据海南航空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南航空包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

3.3 代码共享

海南航空的运输总条件**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南航空运输总条件有所差异。实际承运人的这些差异条款和条件，在代码共享航班中将视为海南航空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南航空运输总条件所对应的内容得到优先适用。海南航空与代码共享航班实际承运方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

在本条件中如果与现行国家法律、行政法规、命令或要求不一致的条款，优先适用国家法律、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 海南航空客票是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。是海南航空和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据，海南航空只向持有海南航空或与海南航空签有联运协议的航空公司票证的旅客提供运输。

4.1.2 **旅客购买一本联程客票，即与海南航空订立一个单一运输合同。旅客购买多本客票，即与海南航空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，本条件约定的海南航空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，而海南航空非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款，海南航空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，经海南航空或其地面服务代理人验证其电子客票状态有效后，海南航空予以运输。

4.2.4 除海南航空另有规定外，客票应该按照客票所列明的航程，从始发地点开始按顺序使用。对于未按照顺序使用的客票，海南航空有权不予承运。

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南航空接受运输。对未定妥座位的乘机联或电子乘机联，海南航空将按旅客的申请，根据其所持客票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能使用；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，未经海南航空同意不得在经停地点提前终止旅行。

4.2.10 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。

4.2.11 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。国际电子客票，不需要换开成我国国内客票，可直接使用。

4.2.12 除海南航空产品另有规定外，旅客购买国内联程客票，需在转机地预留 2 小时（含）以上衔接时间。

4.2.13 在客票上，海南航空的名称被缩写为航空公司两字码“HU”。海南航空作为出票承运人时，票号的前三位为海南航空票证结算代码“880”。

4.3 客票的有效期

4.3.1 除客票上或适用的客票使用条件另有规定外，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，一年内运输有效。无论后续该客票是否变更，有效期不变。

4.3.2 除客票上或适用的客票使用条件另有规定外，客票全部未使用时，客票有效期为：

4.3.2.1 客票有效期自客票填开次日零时（含）起开始计算，一年内运输有效。

4.3.2.2 如客票变更且产生新的客票号，客票有效期将从新客票填开次日零时（含）起开始计算，一年内运输有效。

4.3.3 在客票上已列明或在销售时已告知优惠票价有效期的客票，旅客应在优惠票价有效期内完成旅行，超过优惠票价有效期的客票，需在客票有效期内重新计算票价或在客票退票期限内根据客票使用条件办理退票。

4.3.4 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。

4.4 客票有效期的延长

4.4.1 除海南航空另有规定外，由于下列原因之一，旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长至海南航空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）海南航空取消旅客已经定妥座位的航班；

（2）海南航空取消航班约定经停地点，而该经停地是旅客的出发地点、目的地点或者中途分程地点；

（3）海南航空未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；

（4）海南航空造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；

（5）海南航空更换了旅客的舱位等级；

（6）海南航空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客票有效期内旅行，是由于海南航空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南航空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。

4.5 航空运输电子客票行程单

航空运输电子客票行程单是报销凭证的一种，需在航段全部使用完毕后的 180 天内开具。

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 海南航空公布的票价，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。

5.1.3 票价是旅客购票时海南航空所适用的有效运价，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

更客票或非海南航空原因变更客票，可能会影响应支付的票价。

5.1.4 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、限制改签等，旅客应选择最适合自身需要的票价。

5.2 残疾军人、伤残人民警察、儿童及婴儿票价

5.2.1 残疾军人、伤残人民警察可以凭民政部颁发的**《中华人民共和国残疾军人证》和《中华人民共和国伤残人民警察证》**，按照同一航班成人适用普通票价的50%购票。

5.2.2 儿童旅客可以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。

5.2.3 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。

5.2.4 残疾军人、伤残人民警察、儿童及婴儿可以选择购买其他适用票价客票，但须遵守相应的客票使用条件。

5.3 税款和费用

5.3.1 政府、有关当局或机场经营人，因向旅客提供服务或设施而按规定征收的税款或费用，不包括在公布票价之内。该项税款或费用应由旅客在购票时支付，由航空公司代为收取。儿童、婴儿旅客，无论支付何种票价，均免征收民航发展基金。

5.3.2 燃油附加费由承运人根据国家有关规定发布并收取。

5.4 票款的交付

5.4.1 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除海南航空与旅客另有协议外，票款一律现付。

5.4.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应按照海南航空规定，由旅客补付不足的票款或由海南航空退还多收的票款。

6 定座和购票

6.1 一般规定

6.1.1 旅客可通过**海南航空官网（www.hnair.com）、海南航空APP、海南航空微信公众号、海南航空微信小程序、海南航空客服热线95339或者海南航空售票处**，也可

以在海南航空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 **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南航空运输标准，具体承运标准与海南航空运输总条件一起在海南航空官网（www.hnair.com）旅行信息栏目展示。**

6.1.5 对于不宜乘机的旅客，海南航空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，并经海南航空及其他有关承运人同意后方可定座及购票。

6.1.6 残疾军人、伤残人民警察旅客可在海南航空售票处、海南航空官网、海南航空客服热线 95339、以及海南航空销售代理人（含网络销售平台）**凭《中华人民共和国残疾军人证》《中华人民共和国伤残人民警察证》原件及本人有效身份证件购票及乘机。**

6.1.7 对于恶意占座或虚假购票的旅客，海南航空有权视情况限制其定座及购票。

6.2 购票时限

海南航空及海南航空销售代理人按照随订随售的原则销售客票。旅客预订的座位，应在海南航空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。否则，原预订座位不予保留。

6.3 信息告知

6.3.1 海南航空或海南航空销售代理人通过网络途径销售客票时，将告知购票人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 海南航空或海南航空销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，将告知购票人以上信息或者登录海南航空官网（www.hnair.com）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，海南航空或海南航空销售代理人通过网络途径销售客票时，已将**海南航空运输总条件的全部内容纳入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。** 海南航空或海南航空销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，会提示购票人或旅客通过海南航空官网（www.hnair.com）阅读海南航空总条件。

6.3.4 为提示旅客所选航班信息及乘机注意事项，海南航空或海南航空销售代理人出票后，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，旅客应仔细阅读，确保信息准确:

（1）本条件 6.3.1 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）免费获取所适用海南航空运输总条件的方式。

6.3.5 旅客购买海南航空为市场合作方代码共享航班客票时，**海南航空或其海南航空销售代理人会告知购票人或旅客代码共享航班的实际承运方，并在实际承运人柜台办理乘机手续。**按照海南航空标准填开客票、办理客票退改签等票务工作。行李、空地及不正常航班等由实际承运方按其标准为旅客提供服务。

6.4 个人资料

6.4.1 **旅客应向海南航空或者海南航空销售代理人提供国家规定的必要个人信息以**

及旅客真实有效的联系方式，同时需确保向海南航空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 旅客向海南航空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，即授权海南航空为履行航空运输合同而保留其个人资料且可以传送给海南航空有关部门或其它相关承运人或政府部门及相关运输服务的提供者。

6.4.3 海南航空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 海南航空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南航空指定安排，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 航班延误、取消、备降

7.1 一般规定

7.1.1 航班时刻表或其他场所所列的航班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，海南航空对航班时刻表或其他场所所列的航班时刻或机型不予保证，而且该航班时刻或机型也不构成海南航空与旅客之间的运输合同的组成部分。

7.1.2 除非损失是由于海南航空的故意或者重大过失造成或者促成，海南航空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。海南航空对其雇员、代理企业或海南航空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。

7.1.3 海南航空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，海南航空可能会更改航班时刻或机型。海南航空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。

7.1.4 海南航空将采取一切合理要求的措施来避免航班发生延误、取消、备降。如海南航空已经采取了一切必要的措施或不可能采取该措施的，因此给旅客造成的损失，海南航空不承担责任。

7.2 航班延误、取消、备降后的服务

7.2.1 客票服务

航班出港延误、航班出港提前、航班取消、备降，可按照 8.3 或 9.3 条款规定，办理客票非自愿变更或非自愿退票。

7.2.2 信息服务

海南航空航班若发生出港延误、航班出港提前或者取消，海南航空将按其规定提供航班动态信息。

7.2.3 餐食及住宿服务

7.2.3.1 由于海南航空机务维护、航班调配、机组等原因，造成航班在始发地出港延误或取消，海南航空将按其规定向旅客提供餐食或者住宿等服务。

7.2.3.2 由于天气、突发事件、空中交通管制、机场及旅客原因等非海南航空原因，造成航班在始发地出港延误或取消，**海南航空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。**

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

7.2.4 航班出港延误或者取消时，海南航空及销售代理人、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。

7.2.5 航班延误补偿

由于机务维护、航班调配、机组等海南航空原因造成的国内航班延误，海南航空将根据航班延误时间的实际情况，向旅客提供经济补偿：

7.2.5.1 海南航空原因导致航班延误 4（含）至 8 小时之内，补偿每名旅客人民币 200

元。

7.2.5.2 海南航空原因导致航班延误 8 小时（含）以上，补偿每名旅客人民币 400 元。

7.2.5.3 持不占座婴儿客票的旅客不享受上述经济补偿。

7.2.5.4 海南航空可以通过现金（可以电子支付）或相应比例的金鹏积分、消费券等方式向您提供补偿。

7.2.6 海南航空将为有需要的旅客提供相应的航班延误或者取消证明。该书面证明不作为海南航空为旅客办理客票非自愿变更、非自愿退票以及提供相关服务和赔偿的依据。旅客可通过海南航空 APP、海南航空微信公众号、海南航空微信小程序自行下载《不正常航班证明》。

7.2.7 海南航空将根据 7.2 款提供航班延误、取消及备降后的服务，除此之外海南航空不再承担其他责任。

8 客票变更

8.1 一般规定

8.1.1 旅客应在客票有效期内办理客票变更。

8.1.2 除另有规定外，旅客办理客票变更，应在原购票地点或联系海南航空办理。

8.2 自愿变更

8.2.1 自愿变更客票指旅客因其自身原因要求变更客票。

8.2.2 旅客购票后，如自愿变更航班、日期、舱位等级等，海南航空及海南航空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，变更费按照各航段对应的客票使用条件收取。如果海南航空在旅客指定的时间范围内无可用于变更的航班或座位，旅客可按本条件 9.2 款自愿退票办理。

8.3 非自愿变更

航班取消、航班出港延误超过 15 分钟、航班出港提前、航程改变、舱位等级变更及承运人无法运行原航班等情形，可按照以下规定办理非自愿变更：

8.3.1 **海南航空原因导致旅客非自愿变更客票，**海南航空将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

8.3.1.1 为旅客免费变更至最近有可利用座位的海南航空航班；

8.3.1.2 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。

8.3.2 **非海南航空原因导致旅客非自愿变更客票，**海南航空将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

8.3.2.1 为旅客免费变更至最近有可利用座位的海南航空航班；

8.3.2.2 客票使用条件无签转限制且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。**如涉及客票变更费或票价差额，由旅客自行承担。**

8.3.3 旅客确认新航班并办理过客票非自愿变更手续后，由于旅客自身原因再次提出变更或退票，按照自愿变更或自愿退票的规定办理。

8.3.4 除另有规定外，在海南航空发布航班延误、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，后续客票退改签按照客票使用条件办理；旅客在海南航空发布航班延误、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。

8.3.5 出港未延误仅到港延误的航班，在您未乘坐该航班的情况下提出的客票变更申请，应按本条件 8.2 款规定办理。

8.3.6 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，缔约承运人或者其航空销售代理人应当协助旅客到达最终目的地或者转机地。

8.3.7 在**联程航班中，旅客非自愿变更客票**，按照本条件 8.3 条款办理。

8.3.8 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南航空航班不正常，则发生不正常航班的海南航空客票按本条件的非自愿变更规定办理；其他正常航班客票变更须由缔约承运人根据实际承运人的运输总条件、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 由于海南航空未能按照运输合同提供运输或旅客自愿改变旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分客票，海南航空将按客票使用条件办理退票。

9.1.2 旅客要求退票的票联状态必须为有效的开放使用状态（OPEN FOR USE）。

9.1.3 已打印了纸质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予以退还。

9.1.5 旅客要求退票，最迟应在 4.3 款规定的客票有效期满之后的一个月内提出并办理退款手续，逾期不予办理。若客票已逾期，可退还民航发展基金，票款与燃油附加费不予退还。

9.1.6 除特殊情况外，海南航空将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。时间起算点为海南航空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。

9.1.7 除另有规定外，旅客办理客票退票，应在原购票地点或联系海南航空办理。

9.2 自愿退票

9.2.1 自愿退票指旅客**因其自身原因要求退票**。旅客自愿退票根据所购客票对应的客票使用条件办理。

9.2.2 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，按客票票面列明的定座舱位对应的客票使用条件办理退票。

9.2.3 旅客在航班的经停地自愿终止旅行，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、航班出港延误超过 15 分钟、航班出港提前、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，可按照以下规定办理非自愿退票：**

9.3.1.1 客票完全未使用，退还全部已付票款和税费，不收取退票费；

9.3.1.2 如在非客票所列经停点降落，应退还经停点降落地至到达站的未使用航段票款，但所退金额不得超过原付票款金额，税费不退。

9.3.1.3 出港未延误仅到港延误的航班，在您未乘坐该航班的情况下提出的退票申请，应按本条件 9.2 款规定办理。

9.3.2 除另有规定外，**联程航班客票非自愿退票，**按本条件 9.3.1 条款办理。

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南航空航班不正常，则发生不正常航班的海南航空客票按本条件的非自愿退票规定办理；其他正常航班客票退票须由缔约承运人根据实际承运人的运输总条件、客票使用条件办理，产生的费用由旅客自行承担。

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。

9.3.5 **旅客自愿变更航班并支付变更费后，其所变更的航班发生不正常时，旅客要求退票，不收退票费，但已支付变更费不退。**

9.4 因病退票

旅客如因患病等健康原因不能按照客票列明的航班旅行，可凭证明材料，在海南航空规定的有效期内，办理未使用航段免费退票。海南航空对证明材料的类型及办理规则有具体要求，旅客应联系原出票地或海南航空了解，并根据规定办理。

9.5 退票受款人

9.5.1 海南航空优先将票款退还至该客票的原付款账户，如因特殊原因无法退还至付款账户时，海南航空有权决定向客票上列明姓名的旅客本人退款。

9.5.2 旅客退票应出示本人有效身份证件；若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。

9.5.3 海南航空按照 9.1 条款规定将票款退还给符合本条第 9.5 条款规定的人，视为正当退票，海南航空也随即解除责任。

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 海南航空航班开始办理航班乘机登记手续及截止办理乘机登记手续的时间以各机场及海南航空公布的时间为准。各机场的乘机登记截止时间并不一致，海南航空或海南航空授权代理人应告知旅客办理乘机登记的截止时间，旅客也可通过海南航空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，海南航空有权取消旅客的定座。

10.1.3 海南航空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。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，还可选择通过海南航空官网、海南航空 APP 及海南航空微信小程序等渠道办理乘机手续，以方便自由出行。海南航空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。

10.1.4 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**非海南航空原因导致旅客误机，**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**海南航空原因致使旅客误机，**旅客要求非自愿变更客票的，海南航空或者海南航空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价差额；如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

10.4 旅客漏乘

10.4.1 由于**非海南航空原因导致旅客漏乘，**在航班始发站应当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；在航班经停地发生漏乘，客票作废，票款不退。

10.4.2 由于**海南航空原因导致旅客漏乘**，海南航空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，海南航空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 关舱门后中止行程

在关舱门后，旅客因个人原因提出中止行程，如果机长评估该行为可能导致航班延误或进一步延误，影响机上其他旅客利益时，除不可抗力以及旅客突发急病或威胁到生命的情况外，机长有权拒绝旅客中止行程的要求。旅客因此扰乱机上秩序的，自行承担相应的法律后果。

11 拒绝运输和限制运输

11.1 拒绝运输

为了保证飞行安全，海南航空根据合理判断**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 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 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。

11.1.3 旅客未能出示本人的有效身份证件，或办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客。

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

不遵守海南航空的规定。

11.1.7 旅客未支付适用的票价、费用和税款或未承兑其与海南航空或有关承运人之间的信用付款。

11.1.8 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、或不是由海南航空或其销售代理企业更改的乘机联或乘机联被涂改的。

11.1.9 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。

11.1.10 特殊旅客数量超过航班最大可运输数量。

11.1.11 特殊旅客或特殊行李的申请材料、托运行李包装不符合海南航空规定。

11.1.12 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。

11.2 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，海南航空会按规定及时出具拒载证明，旅客可在**海南航空 APP、海南航空微信公众号、海南航空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，海南航空按照以下规定办理：

（1）属本章节 11.1.5、11.1.10、11.1.11 条款的旅客，已购客票按非自愿退票办理；

（2）属本章节第 11.1.4、11.1.8、11.1.9 条款的旅客，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；

（3）除上述（1）、（2）条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，只有在符合海南航空规定的条件下，经海南航空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，海南航空对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。

11.3.3 海南航空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 海南航空遵照《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 旅客可登录海南航空官网（www.hnair.com）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

海南航空承运的行李，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，否则海南航空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 海南航空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。

12.3 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，海南航空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、汇票等有价证券；

（3）珠宝、贵重金属（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）其它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。在符合海南航空关于行李重量、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 海南航空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，只有在符合海南航空运输条件的情况下，方可接受运输：

（1）精密仪器、电器等类物品；

（2）部分运动枪支和弹药；

（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、牙膏及剃须膏除外）。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)。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，请登录海南航空官方网站（www.hnair.com）或通过海南航空热线 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，如包装了行李，必须将该包装件上的危险品标记、标签去掉或覆盖；

（6）行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物；

（7）坚硬材质外包装各棱角及不规则、不平整或有尖锐突起的包装表面须进行软化处理，软包垫衬材料（例如：泡沫、海绵、麻布、硬纸板、气泡膜等）原则上须起到避免剐蹭的防护作用。

（8）对于包装不符合要求的行李，海南航空可以拒绝作为托运行李收运；如已收运，海南航空不承担损坏、破损的赔偿责任，中国法律及国际公约另有规定的除外；如各国出入境部门对行李包装另有要求，以当地要求为准。

12.5.1.2 每件托运行李重量不得小于 2 公斤、不得超过 50 公斤，长、宽、高三边之和须大于或等于 5×15×20cm 且小于或等于 40×60×100cm。超过上述规定的行李，建议旅客联系海南航空货运部门办理。

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，每位旅客所携带进入客舱的手提行李的重量每件不超过 7 公斤。持公务舱客票的旅客，每人可随身携带两件手提行李；持经济舱客票的旅客，每人可随身携带一件手提行李。每件手提行李的长、宽、高三边分别不得超过 55 厘米或 22 英寸、40 厘米或 16 英寸、20 厘米或 8 英寸（包括滑轮和把手）。除上述手提行李之外，每位旅客还可免费携带以下随身物品：少量零星小件物品经整理合并后，

须能放置于前排座椅下方，参考尺寸：长、宽、高分别不超过 30 厘米（12 英寸）、30 厘米（12 英寸）、20 厘米（8 英寸），不额外占用客舱行李架，且物品包装完好、牢固，避免散落。零星小件物品包括但不限于：手提包、公文包、手提电脑包或其他类似尺寸或更小的物品。超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品，应作为托运行李运输，**海南航空有权拒绝超规行李上机，超规行李临时办理转托运手续可能无法与旅客同机到达，因此产生的相关费用及一切损失均由旅客自行承担。**

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 除安全原因外，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 条款规定，旅客应提前通知海南航空，在获得海南航空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 每位旅客的免费行李额：

（1）除另有规定外，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；

（2）手提行李：公务舱的旅客限于携带两件，每件重量不超过 7 公斤，经济舱旅客只能携带一件，总重量不超过 7 公斤；

（3）海南航空优惠运价或产品的免费行李额可能与上述标准不一致，具体标准

在海南航空官网（www.hnair.com）公告并在购票时告知，旅客可根据自身需求选择合适的优惠运价或产品。

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票价等级标准合并计算。

12.6.1.4 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。

12.6.1.5 旅客自愿改变航程后的免费行李额，应当按改变航程后客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。旅客非自愿改变航程后的免费行李额，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。

12.6.1.6 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。

12.6.1.7 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。

12.6.1.8 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。

12.6.1.9 金鹏贵宾会员旅客在享受客票对应正常免费托运行李额的同时，额外增加免费托运行李额如下：白金卡、金卡会员可享受额外 30KG 免费托运行李，银卡会员可享受额外 20KG 免费托运行李。

12.6.1.10 包机航线的免费行李额按包机协议确定。

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 超限行李费率以每公斤按超限行李票填开当日所适用的经济舱普通票价（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。

12.6.2.4 如海南航空优惠产品的超限行李收费标准与上述标准不一致，具体收费标准以航司产品业务规定为准。

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人民币100元时，可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人民币8,000元。如海南航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，海南航空有权不按照声明价值的行李进行运输。

12.7.3 海南航空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。金额以人民币元为单位，尾数四舍五入。

12.7.4 对于办理声明价值的行李，若同时满足海南航空其它收费规定时，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 旅客非托运行李不办理声明价值。

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，海南航空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，海南航空应请旅客加以改善，如旅客不能或拒绝改善，海南航空有权拒绝接受该行李的运输。

12.8.1.3 行李应按照海南航空的要求适当包装，否则海南航空有权拒绝接受该行李

的运输。

12.8.2 检查权

海南航空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，也可以在旅客没有到场的情况下，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南航空规定要求，海南航空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 射线或扫描给旅客行李造成损坏，海南航空将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于海南航空的过失造成的。

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 海南航空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 海南航空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。

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

12.8.3.6 海南航空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 海南航空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，海南航空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，海南航空可拒绝收运旅客的超限行李。

12.8.5 宠物运输

12.8.5.1 托运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、宠物兔、宠物鸭。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；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）。

12.8.5.3 旅客申请运输宠物应在航班起飞前 24 小时通过海南航空客服热线 95339、海南航空直属售票处或海南航空授权的售票代理人预约。乘坐国内航班应提供动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》，单据上需盖有动物卫生监督所检疫专用章，此外，犬类应提供《小动物疫苗注射证明》，并经海南航空同意后方可托运。海南航空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《海南航空控股股份有限公司宠物托运协议书》和其他证明文件，并逐一签字确认，于航班起飞前 2 小时到达机场海南航空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南航空宠物运输相关规定，如旅客不能或不愿意按照海南航空规定完善运输宠物容器及包装，海南航空有权拒绝运输。

12.8.5.6 经海南航空判断，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南航空宠物运输规定的，海南航空有权拒绝运输。

12.8.5.7 装运宠物的容器应符合下列要求：

（1）应为专用航空宠物托运箱，必须由坚固材料制成且顶部固定，至少三面通风，宠物箱的门必须有锁闭装置，且为坚固的金属材质，箱门关闭后，应可有效的防止宠物自行打开箱门逃逸；

（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，旅客应向承运人支付宠物托运费用。

12.8.5.9 宠物托运（含宠物和宠物箱）声明价值按照海南航空现行相关运输规定办理。

12.8.5.10 除海南航空原因外，在运输中出现的宠物患病、受伤和死亡，海南航空不承担责任。

12.8.5.11 服务犬（导盲犬、助听犬、辅助犬等）的运输，按照海南航空现行相关运输规定为准。

12.8.6 特殊行李

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，在取得海南航空同意后方可运输。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，占座乐器体积不超过 30 厘米×50 厘米×145 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由海南航空指定，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 贵重物品、易碎易损物品

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，海南航空按一般托运行李承担责任。在满足非托运行李要求的前提下，可带入客舱自行照管。如需占用座位，按照本条第 12.8.6.1 条款的规定办理。

12.8.6.3 乐器

（1）作为非托运行李运输

乐器可作为非托运行李带入客舱，其尺寸和重量应符合非托运行李相关要求，带入客舱的乐器全程由旅客自行照管。乐器须稳固放置于防震抗压的乐器箱内，使其在必要情况下可侧立存放。对于超出上述规定且仍需带入客舱的乐器，须按占座行李规定处理；

（2）作为占座行李运输

按照本条第 12.8.6.1 条款的规定办理；

（3）作为托运行李运输

对于无法带入客舱的乐器，可作为托运行李进行运输，乐器应尽可能使用原厂或专业包装，放置在特制的硬边或防震抗压容器内，容器内应根据需要进行内物填充防止其在运输过程中左右摇晃造成不必要的损坏。对于乐器在运送过程中发生的损坏或延误，海南航空不承担任何责任。乐器运送无法购买行李声明价值。

12.8.6.4 电动轮椅及电动代步工具

（1）海南航空仅接受因残疾、健康状况原因造成行动受限旅客自备电动轮椅或电动代步工具的托运申请。旅客自备的在旅途中使用的电动轮椅或电动代步工具应在值机柜台办理托运手续。旅客托运的电动轮椅或电动代步工具应满足危险品运输相关规定，并符合适用法律对于免费托运的电动轮椅或电动代步工具的数量要求；

（2）电动轮椅托运服务适用于非渗漏型电池电动轮椅、渗漏型电池电动轮椅，以及锂电池轮椅或代步工具。其中锂电池轮椅的容量要求为：从助行器上卸下的每块电池禁止超过 300Wh，同时可再携带一块最大不得超过 300Wh 或两块每块不超 160Wh 的备用电池；（注：当锂离子电池仍然安装在助行器中时，没有瓦特小时限制）

（3）如电动轮椅电池可以拆卸，则该电池应拆下。拆下电池和备用电池两极应进行绝缘保护以防短路，并由旅客随身携带。

12.8.6.5 精密仪器

（1）应作为货物托运，如旅客坚持要求作为托运行李运输，必须符合危险品运输要求及出厂包装或符合海南航空托运行李要求的包装，确保能够在正常的操作条件

下安全装卸和运输；

（2）在满足非托运行李要求及危险品运输要求的前提下，旅客可带入客舱自行照管。

12.8.6.6 运动器械

海南航空按适用普通行李规定承担相应运输责任。旅客应对托运的运动器械妥善包装，尽量使用原厂包装或专业包装，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。任何充气类运动器械器具应放气后运输。如果旅客托运超过普通托运行李尺寸限制的运动器械（除高尔夫球包以外），应事先向海南航空提出申请，经海南航空同意后方可运输。飞机机型不适宜运输时，海南航空有权拒绝收运。

12.8.6.7 骨灰

骨灰应按货物进行运输。旅客在符合海南航空相关规定的前提下，可作为托运行李运输，也可由旅客随身携带进入客舱。如不满足海南航空相关要求，则海南航空有权拒绝运输。

12.8.6.8 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，海南航空也可以按照托运行李办理，但海南航空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，经海南航空同意，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，海南航空按下列规定处理：

（1）在始发地发现违章行李，海南航空有权拒绝收运；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 由于海南航空的原因，需要安排旅客改乘海南航空其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，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 海南航空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。

12.9.1.3 旅客的托运行李延误到达的，海南航空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，海南航空应当免费将托运行李直接送达旅客或者旅客协商解决方案。对延误行李不收取保管费。

12.9.1.4 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。

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

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，海南航空可作为无法交付行李处理。对于旅客行李中的易腐物品，海南航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

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，海南航空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 因海南航空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。

下列情况，海南航空不能为您提供临时生活补偿：

（1）您乘坐海南航空的航班到达本站，但您的行李在外站已遗失且在本站申报遗失前，您的行李并非海南航空承运。

（2）您的行李用当天的后续航班运达。

（3）您的行李为“旅客晚交运行李”。

（4）您的行李系超限行李，因载量不足而被撤下。

（5）您的行李托运目的地为您居住地。

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，除非您提出相反的证据。

12.9.4.2 托运行李发生损失的，旅客应当在发现损失后立即向海南航空书面提出异议，至迟应当自收到托运行李之日起 7 日内提出。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、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，海南航空在充分考虑航线、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 海南航空通过官网超售公告、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

因海南航空超售导致实际乘机旅客人数超过座位数时，海南航空或者地面服务代理人在航班开始办理乘机手续时，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等方式告知**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

在海南航空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）经海南航空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）持有有效身份证件的现役军人、警察及消防救援人员；

（3）金鹏白金卡、金卡、银卡旅客；

（4）后续衔接国际航班的旅客；

（5）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 海南航空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）按非自愿退票处理，不收取退票费；

（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，提供免费餐食和饮品；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，海南航空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 条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（可以电子支付）赔偿。海南航空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**海南航空 APP、海南航空微信公众号、海南航空微信小程序**自行下载《超售证明》。

14 旅客服务

14.1 海南航空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。

14.2 除另有规定外，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。

14.3 在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，海南航空应积极采取措施，尽力救助。

14.4 空中飞行过程中，海南航空按规定向旅客提供饮料或餐食。

14.5 如航班时刻调整，将根据实际情况将航班餐食调整至地面提供。

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 在空中阶段禁止使用电子设备蜂窝移动语音和数据通信。

15.3.2 低能见度运行或疑似电磁干扰飞行时，除经认可为保障飞行安全必须使用的EFB（电子飞行包）外，所有 PED 须保持关闭状态。

15.3.3 除以下设备和运行中的飞机处于地面滑行阶段外，任何人不可以在飞机上使用任何便携式电子设备：

（1）在飞行的任何阶段，下列便携式电子设备禁止使用，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、其他能够对飞机系统产生干扰的电子设备；

（2）可全程使用的 PED 包括：外形尺寸长宽高三边之和小于 31cm（含）的可单手掌握的小型的 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情况下），如移动电话、电子书、平板电脑、MP3/MP4 、电子游戏机、电子词典、智能手表等；助听器、心脏起搏器医学辅助用电子设备；电动剃须刀、电子计算器、没有无线遥控器的小型电动玩具、便携式随身听、便携式语音记录器、照相机、其他不具备无线电发射功能的便携式电子设备；

（3）为避免飞行关键阶段设备滑落等原因阻碍应急通道，在滑行、起飞及下降阶段，笔记本电脑需要收入旅客座椅下方或放入行李架内，在平飞阶段方可使用。

15.3.4 海南航空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。

15.3.5 飞机上，除海南航空供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

15.3.6 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，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，海南航空不承担因此而造成的损失。

16.2 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。海南航空对未遵守国家法律、规定、命令或旅行条件或其证件不符合要求的旅客，保留拒绝运输的权利。

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

16.4 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，海南航空不承担责任。

17 损失责任及赔偿限额

17.1 一般规定

17.1.1 **旅客因在机场区域内、机场与市区之间或在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。**

17.1.2 **海南航空因履行航空运输合同所承担的赔偿责任，不超过航空运输合同订立时海南航空能够预见到的因违反合同可能造成的损失，亦不超过经证明旅客直接损失的数额。**

17.1.3 **海南航空对间接的或随之引发的财产损失不承担责任。**

17.2 旅客人身伤亡

17.2.1 **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，海南航空应当承担损害赔偿责任，赔偿责任以按我国政府批准公布后的有效政策执行；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，海南航空不承担赔偿责任。**

17.2.2 **由于旅客故意或重大过失导致的人身伤亡或其它损失，海南航空不承担赔偿责任。**

17.3 行李损失

17.3.1 因发生在海南航空飞机上或者在旅客上、下海南航空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，海南航空有过错的，应当承担损害赔偿责任。

17.3.2 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，海南航空应当承担损害赔偿责任。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，海南航空不承担责任。

17.3.3 **旅客行李毁灭、遗失或者损坏的，海南航空按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用，但不应超过海南航空承担的行李赔偿限额。**

责任限额按照《中华人民共和国民用航空法》规定执行，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，海南航空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。

17.3.4 **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。**

17.3.5 由于旅客行李对他人造成伤害或对他人物品或海南航空财产造成损失，旅客应赔偿海南航空的所有损失和由此支付的一切费用。

17.3.6 对于旅客在托运行李内夹带的不建议作为托运行李运输的物品，其发生丢失或损坏，海南航空只按一般托运行李承担赔偿责任。

17.3.7 在联程运输中，海南航空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。

17.3.8 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。

17.3.9 已赔偿的丢失行李找到后，海南航空应尽快通知旅客。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。

17.3.10 由于非海南航空原因造成旅客的行李运输延误的，海南航空不承担赔偿责任，但应尽力为旅客提供必要的帮助。

17.4　其他规定

17.4.1 **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南航空的责任。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南航空的责任。**

17.4.2 **本条件任何有关海南航空责任的免除或限制，同样适用于海南航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给海南航空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，不得超过海南航空所承担的责任限额。**

18　旅客投诉

旅客对海南航空、海南航空销售代理人、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南航空：

（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南航空基地海技楼 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 生效日期

本条件自 2026 年 9 月 11 日起生效并施行。2026 年 7 月 10 日公布施行的《海南航空控股股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》同时废止。

19.2 变更与修改

19.2.1 海南航空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购票的旅客。

19.2.2 海南航空销售代理人或雇员都无权更改或违反本条件的任何规定。

20 附则

针对本条件所列事项变化较频繁的内容，海南航空单独制定了《海南航空国内客票使用条件》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》规定，并视为本条件的一部分，上述规定内容与本条件不一致的，该单独制定的规定优先于本条件。