

海南航空控股股份有限公司
旅客、行李国际运输总条件



声 明

根据中华人民共和国交通运输部 2021 年第 3 号令《公共航空运输旅客服务管理规定》、《中华人民共和国民用航空法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国电子商务法》、《华沙公约》、《蒙特利尔公约》等法律、行政法规，为规范公共航空运输秩序、加强旅客服务管理，保护旅客合法权益，并明确旅客与海南航空控股股份有限公司（以下简称“海航”）之间的各项权利、义务，特制定《海南航空控股股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“本条件”）。

本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销售和退票、变更实施细则；婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准均为本条件的一部分，与本条件具有同等法律效力。

本条件是海航国际客票销售、旅客及行李运输、地面服务等环节工作人员及航空销售代理人、地面服务代理人为旅客销售客票及提供相关服务的依据和准则，各相关业务单位必须贯彻执行。

特别提示：

因航空运输行业特殊性和国家有关规定，本条件由海航制定并向民航服务质量监督平台进行备案后通过海航官网向全社会公布。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、行李国际运输总条件》于 2022 年 8 月 1 日施行。

特此声明

海南航空控股股份有限公司

二〇二二年八月一日

目 录

- 第一章 总则
- 第二章 客票销售
- 第三章 客票变更与退票
- 第四章 乘机
- 第五章 行李运输
- 第六章 航班超售
- 第七章 旅客服务
- 第八章 飞机上的行为
- 第九章 行政手续
- 第十章 损失责任及赔偿限额
- 第十一章 旅客投诉
- 第十二章 生效及修改
- 第十三章 附则

第一章 总则

第一节 定义

第一条 定义

《海南航空控股股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“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）“公约”是指根据合同规定适用于该项运输的一九二九年十月十二日在华沙签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（简称华沙公约）和一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改一九二九年十月十二日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书》（简称海牙议定书）以及一九九九年五月二十八日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（简称 1999 年蒙特利尔公约）。

（二）“国际航空运输”是指除公约另有规定外，根据当事人订立的航空运输合同，无论运输有无间断或者有无转运，运输的出发地点、目的地点或者约定的经停地点之一不在中华人民共和国境内的运输。

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

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

（五）“实际承运人”是指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。

（六）“机场管理机构”是指依法组建的或者受委托的负责机场安全和运营管理的具有法人资格的机构。

（七）“地面服务代理人”是指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订地面代理协议，在中华人民共和国境内机场从事公共航空运输地面服务代理业务的企业。

（八）“海航地面服务代理人”是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。

（九）“航空销售代理人”是指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订销售代理协议，从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。

(十) “海航销售代理人”是指与海航签订销售代理协议，从事海航旅客服务销售的代理人。

(十一) “航空销售网络平台经营者”是指依照中华人民共和国法律成立的，在电子商务中为承运人或者航空销售代理人提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供其独立开展公共航空运输旅客服务销售活动的企业。

(十二) “航空信息企业”是指为公共航空运输提供旅客定座、乘机登记等相关系统的企业。

(十三) “民航行政机关”是指民航局和民航地区管理局。

(十四) “公共航空运输旅客服务”是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的服务。

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

(十六) “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、www.hainanairlines.com)。

(十七) “海航规定”是指海航为对旅客及其行李的运输进行管理，依法制定而公布的并于填开客票之日对合同双方有效的规定，包括有效的适用票价及适用条件。

(十八) “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。

(十九) “儿童”是指旅行开始之日年龄满两周岁(含)但不满十二周岁的人。

(二十) “婴儿”是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。

(二十一) “无成人陪伴儿童”是指年龄满 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。

(二十二) “客票”是指运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

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

(二十四) “旅客联”是指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

(二十五) “乘机联”是指纸质客票中标明“适用于运输”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) “电子客票”是指由承运人或销售代理企业销售并赋予运输权利的以

电子数据形式体现的有效运输凭证，是纸质客票的电子替代品。

（二十七）“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。

（二十八）“连续客票”是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。

（二十九）“联程客票”是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”是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）“定期客票”是指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

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

（三十三）“已购票”是指根据法律规定或者双方当事人约定，航空运输合同成立的状态。

（三十四）“客票变更”是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

（三十五）“自愿退票”是指旅客因其自身原因要求退票。

（三十六）“非自愿退票”是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。

（三十七）“自愿变更客票”是指旅客因其自身原因要求变更客票。

（三十八）“非自愿变更客票”是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

（三十九）“承运人原因”是指承运人内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。

（四十）“非承运人原因”是指与承运人内部管理无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。

（四十一）“日”是指日历日，包括每周的七日。用于给旅客发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日和航班飞行开始日，均不计算在内。

（四十二）“行李”是指承运人同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，包括托运行李和非托运行李。

（四十三）“托运行李”是指旅客交由承运人负责照管和运输并出具行李运输凭

证的行李。

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

（四十五）“手提行李”是指经海航同意，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。

（四十六）“免费随身携带物品”是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。

（四十七）“行李牌识别联”是指海航专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

（四十八）“行李票”是指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

（四十九）“经停地点”是指除出发地点和目的地点以外，作为旅客旅行路线上预定经停的地点。

（五十）“中途分程地”是指经承运人事先同意，旅客在出发地和目的地间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。

（五十一）“损失”是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。

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

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

（五十四）“普通票价”是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。

（五十五）“优惠票价”是指低于普通票价并附有使用限制条件的票价。“优惠票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。

（五十六）“特别提款权”是指由国际货币基金组织定义的特别提款权。

（五十七）“计划出港时间”是指航班时刻管理部门批准的离港时间。

（五十八）“计划到港时间”是指航班时刻管理部门批准的到港时间。

（五十九）“乘机登记截止时间”是指航班停止办理乘机手续时间。乘机登记截止时间按各机场或海航下发的规定执行。

（六十）“客票使用条件”是指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。

（六十一）“客票改期”是指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。

（六十二）“签转”是指客票列明承运人的变更。

（六十三）“联程航班”是指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。

（六十四）“误机”是指旅客未按规定时间办妥乘机手续或者因身份证件不符合规定而未能乘机。

（六十五）“错乘”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。

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

（六十八）“超售”是指承运人为了避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

（六十九）“不可抗力”是指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，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）。

第二节 适用范围

第二条

（一）除本条第（二）、（三）、（四）、（五）、（六）另有规定外，本条件适用于海航以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国际航空运输，港澳台地区运输参照本条件执行。

（二）除免费和优惠票价使用条件、合同、票证另有规定外，本条件也适用于免费和优惠票价运输。在二者不一致的情形下，特殊条件和运价规则优先于本条件。

（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）代码共享

海航的运输总条件也将适用于由其它承运人实际运营的代码共享航班。但是，每个代码共享航班的实际承运人都有各自的关于其航班运营的运输总条件或运输条款，而且可能部分内容与海航的运输总条件有所差异。实际承运人的这些差异条款与条件，在代码共享航班中将视为海航运输总条件的组成部分，并在由实际承运人运营的代码共享航班上取代海航运输总条件所对应的内容得到优先适用。海航与代码共享航班实际承运人之间可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：

- 1、乘机登记手续截止办理时间；
- 2、拒绝运输与限制运输；

3、行李运输,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、旅客服务及航班出港延误的补偿等;

5、旅客飞机上的行为;

6、损失责任及赔偿等。

(五) 在本条件中如果含有与公约、国家法律、政府规定、命令或要求不一致的条款,以公约、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。

(六) 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。

第二章 客票销售

第一节 一般规定

第三条 客票是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。客票是承运人和客票上所列姓名的旅客之间航空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。

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，应出示与购票时一致的有效身份证件，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) 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。

(四) 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、签转及在退票期限内办理退票手续。过期客票票价及税费均不可退。

(五) 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。

(六) 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可使用；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 客票有效期

第八条

（一）除客票上或者适用的客票使用条件另有规定外，客票有效期为：

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

2、客票全部未使用时

a、客票有效期将自购票次日零时（含）起开始计算，一年内有效。

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

（二）客票有效期的计算

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

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

第三节 客票有效期的延长

第九条

（一）由于海航的下列原因，旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到海航能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止：

1、取消旅客已经定妥座位的航班；

2、未在航班经停地点降停，而该经停地是旅客的出发地、目的地或是中途分程地；

3、未能合理地按照班期时刻进行航班飞行；

4、造成旅客错失衔接航班；

- 5、未能提供旅客事先已经定妥的座位。
- 6、更换了旅客的舱位等级。

(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，未能在有效期内旅行，是由于海航在为旅客定座时未能按旅客客票的舱位等级提供航班座位，旅客客票的有效期可以延长至海航能够按照客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止，但延长期不得超过七日。

(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，如旅客能提供县级以上医院出具的诊断证明，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转机地点，该客票有效期的延长不能超过自该医生诊断证明出具之日起3个月。与患病旅客同行的旅客，海航也可同等延长患病旅客的陪同人员的客票有效期。如旅客因病延期客票，须在航班计划出港前提出。

(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，该旅客及其陪同人员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 客票的顺序和使用

第十条

(一) 旅客购买的客票，仅适用于客票上所列明的自出发地点、约定的经停地点至目的地点的运输。旅客所支付的票价，是以海航的运价规则和客票上所列明的运输为依据的。票价是海航与旅客之间运输合同的基本内容。旅客须按照客票上列明的航程，从出发地点开始，按顺序使用。

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

(三) 如果旅客要改变运输的任何一项内容，应当事先与海航联系。运输一经改变，票价将重新计算。旅客可自行选择接受新票价还是维持客票上原来的运输。如果因为不可抗力，旅客需要改变运输的任何一项内容，旅客需尽早与海航联系，海航将

在合理的范围内尽力将旅客运送至下一个中途分程地点或者最终目的地点，而不需重新计算票价。

（四）如果旅客未经海航同意而改变运输，海航将按照实际的行程确定票价。基于实际行程所要求支付的票价，是指旅客就该实际行程进行客票预订所应产生的票价。如果该票价高于旅客目前客票所支付的金额，旅客需支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额与变更费，海航将基于旅客对额外费用的后续支付，向旅客提供后续运输服务。且客票未使用的航段将不能再使用。

（五）每一张客票上应当列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由海航接收运输。如果客票上没有列明定座情况，则应按照有关的票价条件和航班座位可利用情况办理定座。

（六）如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知海航，海航可以取消客票上列明的续程或回程航班定座。但是，如果旅客预先通知，海航将根据旅客的需要保留后续航班的定座。

第五节 客票遗失

第十一条 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。

第十二条 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。

第十三条 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十一条规定的程序以书面形式向海航申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票退票期限满后 30 日内，凭符合本条件第十一条第（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退票期限满后 30 日内，经海航查证后，凭符合本条件第十一条第（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。

第十四条 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。

第六节 票价和税费

第十五条 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。票价将根据旅客购票之日海航的有效运价计算，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。不定期客票在确认航班座位时，如果票价有变化，票款差价按多不退少补原则办理。旅客自愿变更客票或非海航原因变更客票，可能会影响应支付的票价。

(二) 使用优惠票价的旅客，应遵守该优惠票价的适用条件。

第十六条 儿童及婴儿票

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

(二) 除另有规定外，婴儿按照同一航班成人票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占座位时，应在符合海航承运条件下购买儿童票。每位年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客可携带 1 名婴儿。

(三) 有成人陪伴儿童及婴儿应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的客票。

第十七条 路线

票价只适用于与票价相关而公布的路线。票价适用于多条旅行路线的，旅客可在出票前指定路线，旅客未指定路线的，由海航提供路线供旅客选择确认。

第十八条 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在购票时支付，由航空公司代为收取。旅客购买机票时，海航将告知未包括在票价中的具体税款和费用。

第十九条 货币

票价、税款和费用的支付，应当使用出票地国家的货币，除非在旅客付款或付款前海航或海航的授权代理人指定使用另一种货币。由于当地货币不能兑换等原因，海航可以自行决定接受其它种类的货币。

第七节 购票

第二十条 一般规定

（一）旅客可通过海南航空官网（www.hnair.com、www.hainanairlines.com）、海南航空 APP、海南航空微信公众号或者海航销售代理人的网络平台购票，也可在海航或海航销售代理人的售票处，以及致电海航客服 95339 或海航销售代理人的电话购票。

（二）旅客应在海航或者海航的授权销售服务代理人规定的购票时限内支付票款。否则，海航将取消旅客的定座。在旅客定座时，海航或海航授权销售服务代理人将告知旅客购票时限。

（三）旅客应向海航或者海航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，并对其提供的证件及信息的真实性、准确性负责，确保其购票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。旅客通过网络途径或者电话方式购买客票时，应提供包括但不限于旅客有效身份证件号码、联系电话、儿童、婴儿出生日期等信息；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》。

（四）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，以及办理移民和入境手续。为此，旅客授权海航保留其个人资料并可将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。

（五）旅客应自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。

（六）海航、机场管理机构、海航地面服务代理人、海航销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业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。

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

第二十一条 为方便旅客更好地了解所选航班的服务信息，海航或海航销售代理人通过网络途径销售客票时，以显著方式告知旅客所选航班的主要服务信息，包括但不限于以下内容，旅客应仔细阅读，确保信息准确。

（一）承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；

（二）航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；

- (三) 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间;
- (四) 同时预订两个及以上航班时,应当明确是否为联程航班;
- (五) 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;
- (六) 该航班是否提供餐食;
- (七) 按照国家规定收取的税、费;
- (八) 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。

海航或海航销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时,会明确告知旅客以上信息或者登录海航官网(www.hnair.com)获取以上信息的途径。

第二十二条 为方便旅客更好地了解相关服务标准,海航或海航销售代理人通过网络途径销售客票时,已将海航运输总条件的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容,以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知。海航或海航授权销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时,须提示购票人阅读海航运输总条件并告知阅读海航运输总条件的路径(www.hnair.com)。

第二十三条 海航特殊旅客承运标准与海航运输总条件在海航官网(www.hnair.com)旅行信息栏目展示,旅客可在购票时了解并通过海航官网仔细阅读。

第二十四条 为提示旅客所选航班信息及乘机注意事项,海航或海航销售代理人出票后,以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,旅客需仔细核对,确保信息真实准确:

- (一) 本条件第二十一条规定的航班主要服务信息;
- (二) 旅客姓名;
- (三) 票号或者合同号以及客票有效期;
- (四) 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;
- (五) 免费获取所适用海航运输总条件的方式。

第二十五条 旅客购买海航为市场合作方代码共享航班客票时,海航或海航销售代理会告知旅客代码共享航班的实际承运人和缔约承运人名称。

第二十六条 代码共享航班客票退改规则、行李、空地及不正常航班等服务标准,按照缔约承运人与实际承运人的代码共享合作协议及相关规定进行办理。

第三章 客票变更与退票

第一节 一般规定

第二十七条 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) 海航在接受旅客购票之前, 将告知旅客当时有效的预订航班时刻, 并在旅客的客票上列明。在客票售出后, 海航可能会更改航班时刻。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。

第二十八条 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。

第二节 客票变更

第二十九条 客票变更, 是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。

- (一) 自愿变更客票, 是指旅客因其自身原因要求变更客票。

(二) 非自愿变更客票，指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者海航无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

第三十条 旅客自愿变更客票的，海航或海航销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

(一) 自愿改变航程、日期及舱位等级

旅客购票后，如要求改变航程、日期及舱位等级，海航及其销售代理人在航班有可利用座位并且时间允许的条件下按客票使用条件办理。如变更后票价提高，旅客须补交票款差额和其它相关费用。如变更后票价降低，则先按自愿退票办理，再重新出票，旅客也可以选择维持原票价继续旅行。

(二) 自愿签转

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、旅客要求变更的承运人与海航签有联运协议，可以相互填开或接收票证；凡不符合本条第1、2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。海航销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

(三) 如无特别说明，使用儿童运价的儿童或占座婴儿按成人标准扣除变更费，使用婴儿运价的不占座婴儿不收取变更费。

第三十一条 由于海航原因导致旅客非自愿变更客票，海航或海航销售代理人在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理改期或者签转，不收取客票变更费。由于非海航原因导致旅客非自愿变更客票，海航或海航销售代理人按所适用的运输总条件以及客票使用条件办理。

在旅客确认新航班，办理完客票非自愿变更手续后，由于旅客原因再次提出变更或退票，海航或海航销售代理人按照新航班客票使用条件办理。

除另有规定外，在海航发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客已自愿取消定座或因非承运人原因误机、漏乘等情况，后续办理客票退改签手续时，海航或海航销售代理人按照客票使用条件办理；旅客在海航发布航班延误、取消等不正常航班信息前，已经按自愿退改签规定办理完业务的旅客，旅客支付的变更费、退票费均不退还。

第三十二条 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中途分程地。

在联程航班中，旅客非自愿变更客票，按照本文件第三十一条办理。

第三十三条 旅客分别购买的非联程航班的多航段客票，各航段客票分属不同运输合同，若其中某段或几段海航航班不正常，则发生不正常航班的海航客票按本条件第三十一条规定办理；其他正常航班客票变更均由缔约承运人根据客票使用条件办理，产生的费用由旅客自行承担。

第三节 退票

第三十四条 退票是指由于旅客自身的原因或海航无法运行原航班或航变等原因，未能使用部分或全部客票，在客票退票期限内，按规定退还旅客票款的情形。包括旅客自愿退票和旅客非自愿退票。

（一）自愿退票是指旅客因其自身原因要求退票。

（二）非自愿退票是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。

第三十五条 旅客自愿退票的，海航或者海航销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

（一）客票全部未使用，从已付票款中扣除退票费，退还余额；

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

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

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

第三十六条 旅客非自愿退票的，海航或者海航销售代理人不得收取退票费，按以下规定办理：

（一）客票全部未使用，退还全部已付票款；

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

第三十七条 除另有规定外，联程航班旅客非自愿退票的，按照本条件第三十六条办理。

第三十八条 旅客分别购买的非联程航班的多航段客票，各航段客票分属不同运输合同，若其中某段或几段海航航班不正常，则发生不正常航班的海航客票按本条件第三十六条规定按非自愿退票规定办理；其他正常航班客票退票手续均由缔约承运人

根据实际承运的运输总条件、客票使用条件办理。

第三十九条 旅客要求退票，在海航或海航销售代理人的售票处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。

第四十条 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）。

第四十一条 退票地点

除另有规定外，旅客办理退票，可在原购票地或海航直属售票处办理。

第四十二条 货币

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

第四十三条 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按原付款方式退给付款人或旅客指定人。

（三）旅客退票应出示本人有效身份证件；如果申请退票人不是客票上载明姓名的旅客本人，申请退票人必须在出具其身份证明原件的同时，提供该客票上载明姓名的旅客的身份证明原件和其退票授权书。

（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。

第四十四条 退款时限

除本条件第十一条遗失纸质客票的退款情况以外，旅客要求退票，应在其客票有效期起始日期起至客票有效期满后 30 天内向海航提出并办理退款手续；否则海航有权拒绝办理。

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

第四十五条 拒绝退款权

（一）按照适用运价及海航有关规定不能办理退票的，海航有权拒绝退票。

（二）提供给海航或政府作为准备离境证明的客票，海航不予退票。但如果旅客确已取得居留许可或将改乘其他承运人航班或使用其它运输方式离境的，在旅客提供给海航认为合理的证明后，海航可予以退票。

第四章 乘机

第一节 一般规定

第四十六条 办理乘机手续

（一）旅客应在海航或者海航地面服务代理人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。

（二）海航开始办理航班乘机登记手续及截止办理乘机手续的时间以各机场及海航公布的时间为准。各机场的乘机登记截止时间并不一致，海航或海航授权代理人应告知旅客办理乘机登记的截止时间，如销售的是代码共享航班客票，应告知旅客在实际承运人柜台办理乘机手续。旅客应预留充足的时间办理乘机登记手续。如果旅客未在规定的乘机登记截止时间之前办理登记手续，海航有权取消旅客的定座。

（三）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。

（四）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。海航向任何乘坐本公司航班的旅客按客票条件提供座位，尽可能满足旅客对同等舱位等级座位的要求，但不保证提供旅客所指定的座位。

（五）旅客在办理乘机登记手续时，海航或者海航地面服务代理人应当将旅客姓名、航班号、乘机日期、登机时间、登机口、航程等已确定信息准确、清晰地显示在纸质或者电子登机凭证上。

登机口、登机时间等发生变更的，海航、地面服务代理人、机场管理机构应当及时告知旅客，请旅客密切关注相关信息，以方便准确登机。

（六）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。

第四十七条 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。

第四十八条 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。

第四十九条 因承运人原因导致旅客误机、错乘、漏乘的，旅客要求非自愿变更

客票的，海航或者海航销售代理人在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理改期或者签转，按非自愿变更的规定办理；如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理，均不收取费用。

由于非承运人原因导致上述情形的，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。

第二节 拒绝运输和限制运输

第五十条 出于安全原因，有下列情况之一的，海航应当拒绝运输

- （一）依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品；
- （二）拒绝接受安全检查的旅客；
- （三）因安检原因拒绝放行的旅客；
- （四）未经安全检查的行李；
- （五）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；
- （六）国家规定的其他情况。

第五十一条 根据合理判断，属于下列情形之一的，海航有权拒绝运输

- （一）旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序；
- （二）旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行；
- （三）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，或不遵守海航的规定；
- （四）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；
- （五）旅客未能出示本人的有效身份证件；
- （六）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；
- （七）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；
- （八）特殊旅客数量超过航班最大可运输数量；
- （九）特殊旅客/特殊行李申请材料、托运行李包装不符合海航规定；
- （十）不符合疫情出发地或目的地防控政策要求。

第五十二条 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。

第五十三条 旅客被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，海航会按规定及时出具拒载证明书，旅客可在海南航空 APP、海南航空微信公众号自行下

载拒载证明书；超售旅客可在海南航空 APP、海南航空微信公众号自行下载超售证明书。

第五十四条 对被拒绝运输的旅客，旅客要求变更客票或者退票的，海航按照以下原则或客票使用条件办理。

（一）属第五十条、第五十一条第（三）款、第五十一条第（五）款情形的旅客，已购客票按自愿退票或客票使用条件规定办理变更手续。

（二）属第五十一条第（二）、（八）、（九）、（十）款情形的特殊旅客，已购客票按非自愿退票的规定办理。

（三）属第五十一条第（四）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。

（四）属第五十一条第（一）、（六）、（七）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。

（五）属第五十二条因超售被拒绝运输的旅客，已购客票按海航原因办理非自愿退票或客票变更手续。

第五十五条 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。

（五）特殊旅客具体运输及服务标准可登录海航官网（www.hnair.com）阅读。

第五章 行李运输

第一节 一般规定

第五十六条 海航承运的行李，只限于符合本条件第一条第四十二款定义的物品。海航承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。

第五十七条 不得作为行李运输的物品

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

（一）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。

（二）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。

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。

（三）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。

（四）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。

（五）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）。

（六）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。

（七）医用小型气态氧气瓶（或空气瓶）及液氧装置。

（八）枪式电子干粉灭火器。

（九）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）。

（十）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。

（十一）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。

（十二）自加热即食食品，如自热米饭（含方便米饭、食品专用发热包）。

（十三）三星 Galaxy Note7 设备。

（十四）雪崩救援背包。

（十五）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。

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

(十七) 国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止运输的物品。

(十八) 中华人民共和国或者途经国家法律规定禁止出境、入境或者过境的物品。

第五十八条 不建议作为托运行李运输的物品

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

- (一) 重要文件和资料；
- (二) 包括但不限于货币、汇票等有价证券；
- (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、医疗证明、X光片；
- (九) 个人需定时服用的处方药；

(十) 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。

第五十九条 限制运输的物品

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

- (一) 精密仪器、电器等类物品。
- (二) 枪支和弹药。
- (三) 宠物、服务犬（导盲犬、助听犬和辅助犬等）。
- (四) 外交信袋、机要文件。
- (五) 旅客旅行途中使用的电动轮椅。
- (六) 含有酒精的饮料。
- (七) 用于鲜活易腐保鲜的干冰。
- (八) 液态物品，如旅客旅行途中所需的药品、化妆品等。
- (九) 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。
- (十) 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。

（十一）供个人使用的含汞的小型医用或临床用体温计。

（十二）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。

（十三）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。

限制运输物品详细规则，请登录海航官方网站（www.hnair.com）或通过海航热线 95339 咨询。

第二节 行李包装及体积、重量限制

第六十条 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。

（二）托运行李每件重量不能超过 32 公斤（70 磅），三边尺寸之和不得超过 203 厘米（80 英寸）。超过上述规定的行李，建议旅客联系海航货运部门办理。

第六十一条 手提行李

（一）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。

（二）除另有规定外，美国航班每位旅客可携带一件手提行李，其他国际/地区航班公务舱旅客可携带两件手提行李、经济舱旅客可携带一件手提行李。每位旅客带入客舱的单件手提行李重量不超过 10 公斤（22 磅），长、宽、高三边总和不超过 115

厘米（45 英寸）。超过上述规定的行李，应当作为托运行李运输。

（三）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（二）款规定，旅客应提前通知海航，在获得海航同意后方可带入航空器客舱内，按照客舱占座行李收费。

第三节 免费行李额及超限行李费

第六十二条 免费行李额

（一）在海航办理的国际运输中，免费行李额分别实行计重制和计件制二种。旅客应根据海航规定的条件和限额携带免费运输的行李。

（二）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。

（三）搭乘同一飞机前往同一目的地或者中途分程地点的两人或两人以上的同行旅客，在同一时间、同一地点办理行李托运手续的，其免费行李额可按各自的票价级别规定的标准合并计算。

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

（五）国际中转联程客票的海航国内航段，每位旅客的免费托运行李额按适用的国际航段标准计算。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。

（六）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。

（七）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。

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

（九）计重制免费行李额

除另有规定外，每位旅客的免费托运行李额：

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

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

（十）计件制免费行李额

计件制免费行李额按各航线规定办理，详情请参见海南航空官网
<https://www.hnair.com/lvxingxinxi/xlxx/mftyxl/>

（十一）包机航线的免费行李额按包机协议规定办理。

第六十三条 超限行李费

（一）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。

（二）收取超限行李费，应填开超限行李票。

（三）超限行李费率按照各航线规定办理，具体请参见海南航空官网
<https://www.hnair.com/lvxingxinxi/xlxx/cxffxl/>

第四节 行李声明价值

第六十四条

（一）旅客的托运行李每公斤价值超过 30 美元或等值的其它货币，可以办理行李的声明价值。

（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 2500 美元。如海航对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，海航有权不按照声明价值的行李进行运输。

（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。

（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，应按照相关规定收取费用，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) 旅客非托运行李、宠物等物品不办理行李声明价值。

第五节 行李的收运

第六十五条 拒绝运输权

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

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

(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。

第六十六条 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，也可以在旅客没有到场的情況下，对其行李进行检查。如果旅客拒绝接受检查或发现其不遵守海航规定要求，海航有权拒绝接受该行李的运输。如果检查或扫描给旅客造成损坏，或 X 射线或扫描给旅客的行李造成损坏，海航将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于海航的过失造成的。

第六十七条 收运要求

(一) 旅客必须凭有效客票托运行李。

(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，其识别联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按各航线规定分别计件或计重。

(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。

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

第六十八条 行李载运

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

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

第六十九条 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。

(三) 旅客申请运输宠物应在航班起飞前 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》,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。海航不提供宠物中转联程一站式运输服务。乘坐中转联程航班的旅客如需托运宠物,仅可办理单一直达航段托运,到达中转站后自提宠物并办理中转托运手续。

(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位伸出容器以外损伤人员、行李、货物或飞机;

2、能保证宠物站立和适当活动,保证空气流通,不致使宠物窒息;

3、能防止粪便渗溢,以免污染飞机、机上设备以及其他物品。

(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,应按超限行李单独收费,计重制航线超限行李费每千克收费标准为单程直达经济舱普通票价(全票价)的 1.5%。计件制航线超限行李费按照各航线宠物

托运规定办理。

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

第七十条 占座行李，易碎、贵重物品和外交信袋运输的特殊规定

(一) 占座行李

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

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

3、占座行李不计入免费行李额，票价实行见舱销售。

4、如果运输是由连续承运人办理的，则旅客必须取得有关连续承运人的同意。

(二) 易碎、贵重行李，除按照本条件其它有关规定办理外，如需占用座位，按照本条第(一)款的规定办理。

(三) 外交信袋

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

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

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

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

5、机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

第七十一条 违章行李

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

（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，已收超限行李费不予退还。

（二）在经停地发现违章行李，应立即停运，已收超限行李费不予退还。

（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。

第七十二条 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，均退还已收超限行李费。

（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超限行李费不予退还。

（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。

第六节 行李交付

第七十三条 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）旅客的托运行李延误到达的，海航应及时通知旅客领取。除国家另有规定外，由于非旅客原因导致托运行李延误到达，旅客要求直接送达的，海航应当免费将托运行李直接送达旅客或者旅客协商解决方案。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。

第七十四条 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，海航可作为无法交付行李处理。

第七十五条 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。

（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。

第七十六条 行李运输事故索赔

（一）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。

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

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

第六章 航班超售

第七十七条 为满足更多旅客的出行需求，海航在充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及衔接航班等情况下实施超售，并最大程度避免旅客因超售被拒绝登机。

第七十八条 超售处置规定

(一) 海航通过官网超售公告、口头告知等方式告知超售旅客享有的权利。

(二) 因海航超售导致实际乘机旅客人数超过座位数时，海航或者地面服务代理人在航班开始办理值机手续时，通过在值机柜台和登机口询问或放置布告牌的方式告知自愿放弃座位旅客的补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。

(三) 海航或者其地面服务代理人在征集自愿者程序未能寻找到足够的自愿者情况下，本着公序良俗原则，在考虑老幼病残孕等特殊旅客的需求、后续航班衔接等因素后，按以下**优先登机原则**确定被拒绝登机的旅客。

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

2. 金鹏白金卡、金卡、银卡旅客。

3. 后续衔接国际航班的旅客。

4. 后续转机时间紧张的中转联程旅客。

(四) 海航或者其地面服务代理人按照以下规定向自愿放弃行程或者被拒绝登机旅客提供以下相关服务：

1. 免费安排后续最早有空余座位的航班，让旅客尽快成行。

2. 按非自愿客票退票办理，不收取费用。

3. 按非自愿改期或者签转办理，不收取客票变更费及票款差价。

4. 如在用餐时间，提供免费餐食和饮料；当后续航班的时刻和原定航班时刻相差4小时（含）以上时，为旅客提供免费酒店休息服务。

(五) 除为旅客提供上述（四）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可得到每人200元人民币的现金补偿。

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. 不属于本条件第五十条、第五十一条拒绝运输的旅客。

第七十九条 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等方式自行下载《超售证明》。

第七章 旅客服务

第一节 一般服务

第八十条 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。

第八十一条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。对于符合中转住宿产品条件的旅客，可享受免费中转住宿服务。

第八十二条 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。

第八十三条 空中飞行过程中，海航按规定向旅客提供饮料或餐食。

第二节 附加服务安排

第八十四条 如果海航为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者为旅客出具地面运输、旅馆预订或者车辆租赁等由第三方提供（非航空）运输或者服务的票证、收款凭证，在安排上述附加服务时海航仅作为旅客的代理，对于旅客能否得到此类服务及其服务质量不承担责任。第三方服务提供者的条款和条件适用于该服务。

第八十五条 如果海航也向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。

第三节 不正常航班的服务

第八十六条 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。

第八十七条 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。

第八十八条 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。

第八十九条 由于机务维护、航班调配、机组等属海航原因造成的国际航班延误，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。

第九十条 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。

第九十一条 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。

第九十二条 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。

第八章 飞机上的行为

第九十三条 旅客如果在飞机上的行为危及飞机或飞机上任何人员或财产的安全，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，海航有权采取一切必要适当的措施包括对旅客的管束，以制止这种行为。

第九十四条 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：无法通过飞行模式关闭信号传输功能的移动电话、便携式电视、无线电接收机、无线电发射机、具有无线遥控器的玩具和其他带遥控装置的电子设备、充电宝等便携式移动电源及其他能够对飞机系统产生干扰的电子设备。可全程使用的 PED 设备包括：外形尺寸长宽高三边之和小于 31cm（含）的可单手掌握的小型 PED（选择了“停止传输功能”或“飞行模式”并且关闭移动数据传输功能、WI-FI 功能情况下），如移动电话、电子书、平板电脑、MP3/MP4、电子游戏机、智能手表等；助听器、心脏起搏器等医学辅助用电子设备；及电动剃须刀、没有无线遥控器的小型电动玩具、便携式随身听、照相机等不具备无线电发射功能的便携式电子设备。仅在巡航高度可使用的 PED 包括：笔记本电脑；部分加装机载 WIFI（包括机上局域网及空地互联 WIFI）的机型，笔记本电脑、平板电脑等设备在平飞阶段可开启 WIFI 功能连接机载 WIFI。

第九十五条 海航所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。

第九十六条 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。

第九十七条 当旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

第九章 行政手续

第九十八条 一般规定

(一) 旅客必须完全遵守有关始发地、经停地、目的地和飞越国家的法律、法规、命令、要求、旅行规定以及承运人的规章和要求，并承担责任；

(二) 海航对其雇员或代理人为了协助旅客取得必要的证件或签证或遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行规定等所提供的书面或其它形式的任何帮助或信息不承担责任；对任何旅客因未能取得必要的证件或签证或未能遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行规定等而产生的后果，海航也不承担责任。

第九十九条 旅行证件

(一) 旅客应当出示有关国家法律、法规、命令或规定所要求的出境、过境、入境、健康和其它证件，应当允许海航收存其副本或复印件；

(二) 旅客未能遵守适用法律、法规、命令、要求、规定或所持证件不完备，或者旅客不允许海航收存其证件副本或复印件，海航保留拒绝运输的权利。

第一百条 拒绝过入境

(一) 由于旅客未获准过境或进入目的地国家，海航按照有关国家的政府命令将旅客运回其始发地或其它地点时，该旅客应按海航规定支付其适用票价；

(二) 用于运送至拒绝入境地点或遣返地的客票，海航不予办理退款。

第一百零一条 罚金、拘留费等

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

第一百零二条 海关检查

(一) 海关或其他政府人员要求检查其托运行李或非托运行李时，旅客应当到场接受检查；

(二) 由于旅客未能遵守上述规定，海航对旅客由此受到的损失或损坏不承担责任。

第一百零三条 安全检查

旅客及其行李应当接受政府或机场行政人员或海航的任何安全检查。

第一百零四条 法律法规

海航因遵守有关国家法律、政府法规、指令、命令或规定，决定拒绝或已经拒绝对旅客提供运输服务的不承担责任。

第十章 损失责任及赔偿限额

第一百零五条 在蒙特利尔公约及以下规定的责任限额内，海航对旅客在飞机上或者上、下飞机过程中的事故造成旅客人身伤亡的，应当承担损害赔偿责任。

第一百零六条 旅客托运行李在海航飞机上或者处于海航掌管之下的任何期间内发生毁灭、遗失或者损坏的，海航应当承担赔偿责任。但是托运行李的毁灭、遗失或者损坏是由于行李固有缺陷、质量或者瑕疵造成的海航不承担责任。

第一百零七条 因海航或者海航雇员、代理人的过错造成旅客非托运行李发生毁灭、遗失或者损坏的，海航应当承担损害赔偿责任。

第一百零八条 旅客、行李在航空运输中因延误引起的损失，海航应当向旅客承担赔偿责任。但是海航证明本人及其雇员、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切合理措施或者不可能采取此种措施的，海航不对因延误引起的损失承担责任。

第一百零九条 海航和其它承运人依据一本客票或者连续客票履行的运输，应当被视为一个单一的运输。海航仅对发生在海航承运航班上的损失承担责任。海航为其他承运人的航班填开客票或办理行李托运时，只作为其他承运人的代理人。对于托运行李，旅客可以向客票或行李票上列明的第一或者最后承运人索赔。

第一百一十条 本章所述损失是由索赔人或者索赔人从其取得权利的人的过失或者其他不当作为、不作为造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过失或者其他不当作为、不作为的程度，相应全部或者部分免除海航对索赔人的责任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者伤害提出赔偿请求的，如果损失是旅客本人的过失或者其他不当作为、不作为造成或者促成的，同样应当根据造成或者促成此种损失的过失或者其他不当作为、不作为的程度，相应全部或者部分免除海航的责任。

本条款适用于本条件中的所有责任条款。

第一百一十一条 海航依据本条件所承担的赔偿责任仅限于补偿性的赔偿责任，任何情况下海航都不承担惩罚性、惩戒性或者其他非补偿性的损害赔偿。

第一百一十二条 本条件所述赔偿责任的具体项目和计算标准依据中华人民共和国法律予以确定。

第一百一十三条 人身损害赔偿责任限额

海航根据本章第一条对每名旅客承担损害赔偿时，对有下列情形之一的其赔偿责任限额不超过蒙特利尔公约规定的适用限额：

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

（二）旅客伤亡是由于第三人的过失或者其他不当作为、不作为造成的。

第一百一十四条 延误及行李、货物的赔偿责任限额

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

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

第十一章 旅客投诉

第一百一十五条 旅客对海航、海航销售代理人、航空销售网络平台或地面服务代理人提供的服务有任何意见，可通过以下方式联系海航：

（一）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）；

（二）旅客意见反馈邮箱：customer.care@hnair.com；

（三）邮寄地址：海南省海口市美兰机场海航基地综合楼 海南航空控股股份有限公司 党群工作部 服务督查中心 邮政编码 571126；

第十二章 生效及修改

第一百一十六条 本条件共有中文和英文两种版本，如发生语义冲突，以中文版本为准。

第一百一十七条 本条件自 2022 年 8 月 1 日起生效、施行并在海南航空官网进行公布。海南航空于 2022 年 7 月 15 日公布施行的《海南航空控股股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》同时废止。2022 年 8 月 1 日前购买的客票，仍适用购买客票时适用的运输总条件。

第一百一十八条 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或已经购买的客票。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。

第十三章 附则

第一百一十九条 经由海航签发的包括但不限于各条国际及地区航线免费行李额及超限行李费率细则，婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准变动较为频繁，因此以附则的形式与海航运输总条件在海航官网旅行信息栏目展示。以上内容为总条件的一部分，旅客可登录海航官网仔细阅读。

海南航空控股股份有限公司

二〇二二年八月一日