

# 海南航空控股股份有限公司货物运输总条件

## 一、货物运输须知

### 1. 定义

1.1 “本条件”是指《海南航空控股股份有限公司货物运输总条件》。除另有规定外，本条件中的下列用语含义如下：

1.2 “我们”是指海南航空控股股份有限公司。

1.3 “承运人”是指包括我们在内，在货运单上列明其航空公司代码的航空承运人或者约定提供与此航空运输有关的任何其它服务的人或组织。

1.4 “货物”是指除邮件或者行李外，已经或将要使用航空器运输的任何物品，包括凭航空货运单或货物记录运输的行李。

1.5 “托运货物”是指运输合同已经订立，且已由承运人掌管的货物。

1.6 “国内运输”是指根据货物运输合同，其出发地点、约定的经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内的运输。

1.7 “国际运输”是指公约另有规定外，根据货物运输合同，无论运输有无间断或者有无转运，货物的出发地点、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。

1.8 “约定的经停地点”是指除出发地点和目的地点以外，在货运单上或者我们的班期时刻表上或者运输合同中另有注明的托运货物在运输路线中预定经停的地点。

1.9 “货物托运书”是指托运人办理货物托运时填写的书面文件，是据以填开航空货运单的凭据。

1.10 “航空货运单”（以下称货运单）是指托运人或受托运人委托填写的名为航空货运单的文件，是托运人为在承运人的航班上运输货物与承运人订立运输合同的初步证据。

1.11 “一票货物”是指凭一份货运单运输的，运往一个目的地交付给一个收货人的一件或者多件货物。

1.12 “缔约承运人”是指与托运人订立货物运输合同的承运人。

1.13 “实际承运人”是指根据缔约承运人的授权，履行全部或者部分货物运输合同的承运人。

1.14 “公约”是指下列可适用的文件：

1929 年 10 月 12 日在华沙签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称“华沙公约”）；

1955 年 9 月 28 日在海牙签订的《修改 1929 年 10 月 12 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》（以下简称“海牙议定书”）；

1999 年 5 月 28 日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称“蒙特利尔公约”）。

1.15 “代理人”是指经明确授权，以承运人或托运人的名义或代表承运人或托运人履行与货物运输有关的活动的个人或组织。

1.16 “托运人”是指与承运人签订货物运输合同，其名称出现在货运单托运人栏内的人或组织。

1.17 “收货人”是指其名称出现在货运单收货人栏内,承运人根据其指令交付货物的个人或组织。

1.18 “特种货物”是指在收运、仓储、装卸、运输及交付过程中因货物本身的性质、价值等条件需要特别照料的货物。

1.19 “货物记录”是指由承运人保存的非货运单形式的运输合同记录。

1.20 “运价”是指托运人与承运人签订货物运输合同当日承运人对外公布生效,或合同双方约定的货物自始发地机场至目的地机场之间的航空货物运输价格。

1.21 “货物运费”是指托运人在办理货物托运时或收货人在提取货物时须向承运人支付的航空运费和其他费用。

1.22 “毛重”是指通过官方认可的计重器具获得的货物重量,包括货物包装和托盘重量。

1.23 “体积重量”是指根据一票货物的总体积折合的货物重量,根据国际航空运输协会规定,每 6000cm<sup>3</sup>折合 1kg。

1.24 “国际航空运输协会(International Air Transport Association --IATA)”简称“国际航协”。是指由世界各国航空运输企业自愿联合组成的非政府性质的国际组织。

1.25 “计费重量”是指航空承运人据以计收货物运费的重量。一般是货物的体积重量与实际毛重两者之间的较高者。但是,如果较高的最低重量使用的是较低的运价,则应将这个较高的最低重量作为计费重量。

1.26 “预付”是指根据货物运输合同，托运人在托运货物时向承运人支付所有与货物运输有关的应付费用。

1.27 “到付”是指根据货物运输合同，收货人在提取货物时向承运人支付所有与货物运输有关的应付费用。

1.28 “包机运输”是指托运人包用承运人的一架飞机的全部舱位用来运输货物。

1.29 “特别提款权 (Special Drawing Right--SDR)” 也称“纸黄金”，是国际货币基金组织创设的一种储备资产和记账单位。

1.30 “运价手册”是指国际航空运输协会颁布的全球范围内各航点之间的航空货物运价手册，(THE AIR CARGO TARIFF MANUAL, 简称 TACT)。

1.31 “不可抗力”是指非正常的，不能预见、不能控制且无法克服的客观情况。

1.32 “损失”是指在运输过程中或在承运人提供与货物运输有关的其他服务时发生的货物毁灭、遗失或损坏等。

1.33 “航空运输期间”是指自托运后至交付前，托运货物处于承运人掌管之下的全部期间。

1.33 “货物托运后”是指货运单填写完毕并经承运人与托运人签字，托运货物已经交由承运人掌管。

1.34 “货物交付”是指收货人在货运单上签收并接受托运货物，承运人将托运货物移交收货人。

1.35 “法律和规定”是指货物的出发地、经停地、目的地所在

国家的法律、法规、行政当局的规定、命令以及承运人的相关规定。

1.36 “连续运输”是指由几个承运人根据航空货物运输合同履行运输，无论其形式是一个或多个合同订立，该运输是一项不可分割的单一的业务活动。

1.37 “代码共享”是指一家航空公司的航班号（即代码）可以用在另一家航空公司的航班上。

1.38 “日”是指全日历日，包括星期天及公共假日；确定有效期时，运输文件签订日、航班离站日或发出通知当日不计算在内。

## **2. 制定依据和适用范围**

### **2.1 制定依据**

本条件依据中华人民共和国的法律、法规以及中国所加入的国际条约或政府批准的双边协定制定。

### **2.2 适用范围**

2.2.1 本条件适用于我们提供的货物国内、国际运输以及与此有关的服务。如果本条件与适用的法律或者我们的运价规则相抵触或者不一致，则适用的法律或者运价规则优先适用，本条件的其余条款仍然有效。

2.2.2 除法律和规定另有规定外，中国大陆与中国香港、澳门特别行政区之间的航空货物运输参照本条件执行。

2.2.3 关于免费运输，如果免费运输合同没有限定本条件的全部或部分适用，则本条件适用于经过我们同意接受的免费运输。

2.2.4 根据包机合同提供的运输，应遵照包机合同约定的运输

条件。本条件仅适用于该包机合同中未涉及的范围。

2.2.5 除另有约定外，在我们的货物运输规章中如果有与本条件不一致的条款，以本条件为准。

2.2.6 在某些航线上，我们通过“代码共享航班”经营货运业务或者受其他承运人委托经营该承运人航班的货运业务，这意味着即使托运人订妥了我们的航班并持有我们的货运单，其所托运的货物可能是由另一承运人实际运输。此种情况下的货物运输同样适用本条件。

2.2.7 关于邮件运输，政府间另有协议和条约的，从其协议和条约，本条件不适用。

### **3. 托运人的责任**

#### **3.1 遵守法律和规定**

3.1.1 托运人托运货物应当遵守适用的公约、法律和规定以及本条件。因托运人违反公约、法律和规定及本条件托运货物给我们或者我们对之负责的其他人造成的损失，托运人应当承担责任。托运人代理人从事民用航空货物运输活动的，应当持有托运人的授权书，并适用有关托运人责任的规定。因此，托运人应当保证：

3.1.1.1 托运货物的出入境运输为始发地、目的地及经停地国家所允许；

3.1.1.2 托运货物的包装符合航空运输要求；

3.1.1.3 必须随附的运输文件齐全、有效；

3.1.1.4 托运货物不会危及航空器、旅客及相关工作人员的安全。

全；不会危及航班飞行安全；不会烦扰旅客。

3.1.2 托运人托运需要经过行政当局检验、检查的货物，应在办理货物托运手续之前自行办妥相关资料或文件。办理货物托运时，托运人应提供这些必需的资料或文件，以便在货物交付收货人之前完成法律和规定要求的手续；因没有此种资料、文件，或者此种资料、文件不充足、不准确或者不符合规定造成托运货物不能按时运输或按时交付，托运人应当承担责任。除法律和规定另有要求外，我们不承担必须对上述资料或者文件进行检查的义务。

3.1.3 托运人托运货物前应当了解我们关于货物运输的相关规定和要求。因托运人违反这些规定或要求而给我们或者其他人造成的损失，托运人应当承担责任。

3.1.4 托运人应当对货运单上所填写的各项内容的真实性、准确性和完整性负责。因托运人提供的货运单上所填写的内容不真实、不准确或者不完整而给我们或者第三方造成的损失，托运人应当承担责任。

3.1.5 如果托运人使用我们的集装设备自行组装货物，应遵守我们的有关规定。由于托运人不按规定操作所造成的损失，托运人应当承担责任。

## 3.2 连带责任

3.2.1 托运人承担向我们付清所有费用的责任。保证支付收货人拒绝或不能足额支付的所有费用，包括到付运费、到付运费手续费、保管费等。托运人还应当承担根据其指示运回货物所产生的费

用。

3.2.2 托运人应当保证支付由于以下原因可能使我们及相关承运人承担的所有开支、罚款、损失等费用：

3.2.2.1 托运货物中有禁止运输的物品；

3.2.2.2 限制运输的货物不符合限制条件；

3.2.2.3 托运货物的标识、数量、地址、包装或者托运货物品名的不准确、不正确、不完整；

3.2.2.4 托运货物的进、出口许可或者所需证书、文件的缺失、延滞或者错误；

3.2.2.5 托运货物的实际品名、重量、体积等与货运单不符；

3.2.2.6 由于托运货物或文件的原因导致的海关、警察、检验检疫等行政当局的罚款、扣押、拒绝入境等。

### 3.3 货物包装

3.3.1 托运人应当根据货物性质、价值、重量、形状和体积，采用适合航空运输全过程的内、外包装材料和包装方法，对货物进行妥善包装。对存在被抢或被盗风险的贵重物品、货币现钞等，托运人应使用不表明内装物品的中性包装。

3.3.2 托运人应当保证托运货物的包装在航空运输期间的正常操作过程中不会散开、变形、渗漏；不会伤害人员、损坏和污染飞机、设备或者其它货物、行李和邮件。

3.3.3 托运人所使用的包装材料应当符合托运货物的出发地、经停地、目的地国家的法律和规定。

### 3.4 货物标记和标签

3.4.1 托运人应当在每一件托运货物的外包装上正确地标明货物的始发站、目的站、货单号等信息。字迹要清晰、易读、持久；如托运的货物是危险品，托运人必须根据适用法律及规定的要求在货物外包装上进行标注。

3.4.2 托运人应当在每一件托运货物的外包装上粘贴或拴挂运输识别标签。如果托运的是特种货物，托运人应当根据货物性质，在货物外包装上粘贴或拴挂特种货物标签和操作标签。

3.4.3 托运人使用旧包装作为托运货物的外包装时，必须清除原包装上残旧的货物标记和标签，以保证快速、安全、准确的运输。

### 4. 货物重量和尺寸

4.1 托运货物的重量以毛重计量，单位是“kg”，最小计重单位是 0.1kg。

4.2 我们对托运货物包装尺寸的要求是：单件货物的包装尺寸不得小于 10cm × 20cm × 30cm，或者长、宽、高相加不小于 60cm。小于该尺寸的货物，托运人应加大包装。

4.3 我们将根据航线机型以及始发站、中转站和目的站机场的仓储、装卸设备条件，确定可以收运的单件货物的最大重量和尺寸。

## 二、运输凭证

### 5. 货运单

5.1 货运单包括正本三联，副本九联。正本的第一联为承运人

联，第二联为收货人联，第三联为托运人联。三联正本具有同等法律效力。

5.2 货运单不得转让，转让的货运单无效。

5.3 货运单应当由托运人或其代理人填写，连同托运货物一起交给我们。如果我们依据托运人或其代理人提供的货物托运书填写货运单并经托运人审核签字后，在没有相反证据的情况下，应当视为我们代替托运人填写。货运单填写完毕，经托运人和我们双方签字或者盖章后生效。

5.4 在符合我们要求的前提下，托运人可以填写电子货运单，电子货运单可以以电子表格形式制作并存储，且可以实施电子签字。但办理货物托运或者货物交接时，必须使用该电子货运单的纸质打印件。

5.5 如果托运人所填写的货运单上的内容被涂改或者删除的，我们将有可能拒绝接受该货运单。

5.6 托运人所托运的货物超过一个包装件的，我们可以根据货物性质或安全要求请托运人分别填写货运单。

5.7 如果托运货物的包装有明显缺陷，托运人应在货运单上注明。如果托运人未能在货运单上注明或注明不清楚，我们将要求托运人在货运单上重新注明或者授权我们对其注明进行修改或重新注明。如果同货物一起递交的货运单没有涵盖所有要求的细节或者货运单上的细节不正确，托运人可以授权我们（但我们没有义务）尽可能补充或更改货运单。

### 三、费用及声明价值

#### 6. 货物运费

##### 6.1 航空运费

6.1.1 航空运费是根据适用的运价和托运货物的计费重量计得的费用。

6.1.2 确定一票货物的计费重量的基础是该票货物的毛重与体积重量两者之间的高者。

##### 6.2 其他费用

6.2.1 其他费用是托运人在托运货物时或收货人提取货物时须向我们支付的，除航空运费和声明价值附加费以外的与货物运输有关的其他所有费用。除非在公布运价中另有说明，这些费用应包括但不限于：

6.2.1.1 货物提取、发送及自 / 至我们提供服务的机场或市内货站的服务；

6.2.1.2 仓储费；

6.2.1.3 保险费；

6.2.1.4 运费到付服务费；

6.2.1.5 海关费用；

6.2.1.6 主管机构征收或收取的费用或罚金，包括海关关税；

6.2.1.7 我们由于修补不完好包装而产生的费用；

6.2.1.8 重新装机费用或以其他形式退运货物及退回始发站的

运输费用；

6.2.1.9 附加费；

6.2.1.10 其他类似服务或收费。

6.3 货物运输声明价值和声明价值附加费

6.3.1 货物运输声明价值是托运人在办理货物托运时向我们特别声明的托运货物在目的地交付时的价值，运输声明价值应当填写在货运单对应的栏目内。

6.3.2 托运人托运货物时可以办理货物运输声明价值。货物运输声明价值毛重每千克超过 17 特别提款权或其等值货币的，托运人应当支付声明价值附加费。声明价值附加费计算公式为：

$$[\text{货物运输声明价值} - (\text{货物毛重} \times 17 \text{ 特别提款权})] \times 0.75\%。$$

6.3.3 货运单经合同双方签字生效后，托运人不得对已经填写在货运单上的货物运输声明价值提出变更。

6.3.4 我们有权决定一票货物的价值限额。如果一票货物的运输声明价值超过了我们规定的限额，我们将要求托运人将货物分批托运或采取其它安全措施。如果托运人不能分批托运或不能采取安全措施的，我们将保留拒绝承运的权利。

6.4 货物运费支付

6.4.1 托运人应当使用我们接受的货币支付货物运费。

6.4.2 托运人托运货物，应当预付全部货物运费，经我们同的情况下，也可以由收货人提取货物前付清这些费用。如果选择后者，应当符合目的地国家的法律规定和承运人的要求。

6.4.3 我们只承运运价手册中规定的国家的运费到付货物。在任何情况下，我们有权拒绝运输下列运费到付货物：

6.4.3.1 目的地国家规定不允许本国货币兑换成其他币种的；

6.4.3.2 目的地国家规定不允许将本国货币汇到其他国家的；

6.4.3.3 目的地国家不接受运费到付货物的。

6.4.4 航空运费和声明价值附加费只能同时预付或者同时到付。

6.4.5 无论托运货物在运输过程中是否发生毁灭、遗失、损坏或者未运达货运单上显示的目的站，均不能免除托运人或者收货人应当履行的支付货物运费的义务。

6.4.6 如果托运人或者收货人未支付或者未全额支付货物运费，我们将视情况在一定时间内留置货物，直至货物运费被足额支付。如果托运人或收货人拒绝支付或拒绝足额支付货物运费，我们将拒绝运输或拒绝交付货物。

6.4.7 货物运价和货物运费的调整

货物运价或货物运费发生调整时，调整后的货物运价或货物运费不适用已经填开的货运单。

## **四、货物运输及处理**

### **7. 货物运输**

#### **7.1 货物收运**

7.1.1 下列货物我们不予承运：

7.1.1.1 行政当局的规定或命令禁止运输的货物；

7.1.1.2 行政当局规定需要办理检验、检查等手续，而这些手续尚未办妥的货物；

7.1.1.3 运输条件超出我们的运输能力和仓储能力的货物。

## 7.2 货物安全检查

7.2.1 我们将根据行政当局规定对托运货物进行安全检查。

7.2.2 必要时，我们将开箱检查货物及相关的文件或资料，托运人有协助我们检查的义务。

7.2.3 我们有对托运货物、文件和资料进行安全检查的责任，但我们不承担必须检查的义务。

## 7.3 货物运输路线

7.3.1 除非合同双方已经明确约定，我们没有义务安排特定飞机机型、特定航班或特定航线在任何一个地方衔接、续运托运货物。

7.3.2 我们有权根据航班、舱位情况选择货物的运输航线或改变货运单上的航线。

## 7.4 货物运输时限

7.4.1 为了保证托运货物能够及时运输，托运人应当向我们预订运输的航班和日期。托运人与我们约定了运输的航班和日期或者运输期限并在货运单上注明的，没有特殊原因的情况下（例如政府行为、不可抗力等）我们按照约定运输；没有约定的，我们将根据托运货物收运的先后顺序在合理的时间内运输。

7.4.2 我们在班期时刻表上或者其它场所公布的时间不构成货

物运输合同的组成部分，也不能作为托运货物运输开始、完成或者交付的时间。

## 7.5 优先运输

7.5.1 在符合法律和规定的前提下，我们有权在任何时间、任何地点在关系公共利益或者紧急救援的物资与托运货物之间、邮件与托运货物之间做出优先运输的安排。必要时，我们可以在不载运任何货物或不载运部分货物的情况下继续航班飞行。

7.5.2 因 7.5.1 优先运输原因导致托运人的托运货物未运输或者未按约定的航班和日期运输，或者部分货物需要被卸下时，我们将充分考虑托运人的实际利益并对未及时运输的托运货物做出合理运输安排。在我们采取了一切可合理要求的措施或不可能采取此种措施的，因优先运输原因导致托运人的托运货物未及时运输，我们不承担责任。

7.5.3 为了避免损害或危险，经海关当局许可，我们可以在运输中任何可能的地点或仓库留置货物，同时通知托运人或收货人；相关费用由托运人和收货人承担。我们也可以将货物交其他承运人继续运输至目的站。

## 8. 变更运输

### 8.1 托运人的处置权

8.1.1 托运货物自收运后，至收货人提取前，托运人在履行货物运输合同规定的义务的条件下，有权对托运货物行使处置权。

8.1.2 收货人收到货运单或者货物的，托运人对货物的处置权

即告终止。收货人拒绝接受货运单或者货物，或者我们无法同收货人取得联系的，托运人继续行使对货物的处置权。

8.1.3 托运人对托运货物的处置权包括以下几个方面：

8.1.3.1 在出发地机场或者目的地机场将托运货物提回；

8.1.3.2 在经停站中止运输；

8.1.3.3 在目的地或者经停站要求将托运货物交给非货运单上指定的收货人；

8.1.3.4 要求将托运货物运回出发地机场。

8.1.4 只有托运人或其指定代理人可以行使对货物的处置权，货物的处置权仅限于一份货运单项下的全部托运货物。

8.1.5 托运人应承担因其行使货物处置权而产生的费用，赔偿因其行使货物处置权而对我们或其他承运人造成的损失。

8.1.6 托运人行使处置权应当符合运输过程中有关国家的法律和规定，否则，我们将拒绝办理。

8.1.7 托运人只能通过缔约承运人行使对托运货物的处置权。当托运人行使处置权时，应当提交书面申请，同时出示货运单托运人联。

8.1.8 如果我们认为托运人行使处置权的要求不可行或不能执行，我们将立即通知托运人。

8.2 我们变更运输的权利

8.2.1 为保证托运货物及时运输，我们可能在无法或来不及通知的情况下改变货运单上注明的航班、航线、机型或者承运人。

8.2.2 由于下列原因，我们可在不预先通知的情况下取消、终止、变更、重新安排或推迟航班或在不载运货物或仅载运部分货物的情况下继续航班飞行。

8.2.2.1 政府规定、命令或要求；

8.2.2.2 不可抗力，包括但不限于天气情况、骚乱、政治动乱、禁运、战争、戒严、罢工、怠工、不稳定国际局势、恐怖主义行为或政府对恐怖主义行为的战争或警告等。

8.2.3 为了达到合理运输的目的，在适当考虑托运人利益的情况下，我们可能在不预先通知的情况下使用其它运输方式运输全部或者部分托运货物至目的站。

8.2.4 为了保证飞行安全或遵守法律和规定，我们可以从一票货物中卸下部分或全部托运货物后继续航班飞行。

8.2.5 除法律另有规定外，由于第 8.2.2 款所述原因被取消或重新安排或最终停留在目的站以外的其他地点，或某票货物的运输被取消、重新安排、继续运输或被终止，我们不承担任何责任。

### 8.3 中止运输

8.3.1 在运输过程中，如果有充足理由确认某一票托运货物属于适用的公约、法律和规定禁止运输，或者限制运输但不符合限制条件的，我们将中止该货物的运输。必要时，我们可以将此货物交由行政当局处理。

8.3.2 在运输过程中发现托运货物的自然属性或者包装不良等情况可能危及飞机、人员和财产的安全时，我们可以在任何时候、

任何地点在不预先通知的情况下转移或销毁这些货物而不承担责任。

8.3.3 如果托运人要求将中止运输的货物运回始发站，在符合法律和规定以及航空安全的前提下，我们执行托运人的指示，托运人应当承担由此产生的所有费用。

## 9. 货物交付

### 9.1 到货通知

9.1.1 托运货物运达目的地后，我们将及时向收货人发出“到货通知”。“到货通知”通常以电话或书面等方式发出。

9.1.2 对于非我们原因导致的收货人未收到或者未按时收到此通知的，我们不承担责任。

### 9.2 货物交付

9.2.1 除货运单上另有特别声明外，我们只能将托运货物交付给货运单收货人栏内显示的收货人。

9.2.2 除另有约定外，收货人应当在我们指定的地点提取货物。

9.2.3 如果收货人在提取货物时发现货物毁灭、遗失、损坏或者延误等，应立即向我们提出异议，经双方共同查验、确认后，据实填写货物交付状态记录或者详细记录在货运单上，由双方签字或盖章，该记录作为收货人日后向我们提出索赔的依据。

9.2.4 收货人提取货物并且未提出异议，即视为货物已经在完好状态下按照运输合同完成交付。

9.2.5 当我们已经向收货人发出“到货通知”或收货人已开始

办理海关手续，但根据适用法律或海关要求，货物又被移送海关或其他主管当局，货物即被视为已送交收货人。发生此类情况，我们将通知收货人或托运人。

9.2.6 收货人接收/提取货运单和（或者）货物，应当承担与运输有关的所有未付费用的支付责任。除另有约定外，托运人与收货人承担连带责任。我们可以根据费用支付情况有条件地移交货运单或者有条件的交付货物。

9.2.7 非我们原因造成的活体动物在运输期间死亡，鲜活易腐货物发生变质，或者货物可能危及飞机、人员或公共安全的，我们可以在不预先通知的情况下采取必要的处置措施，例如销毁、填埋、遗弃等。由此产生的费用，应当由收货人或者托运人支付。

### 9.3 无法交付货物

9.3.1 下列情况之一，我们视为无法交付货物：

9.3.1.1 自我们第一次发出到货通知后 14 日内仍无人提取，始发站或托运人又没有处理意见的货物；

9.3.1.2 收货人明确表示拒绝提取货物或者拒绝支付应付费用的货物；

9.3.1.3 货运单上所列收货人地址或名称有误，导致我们无法找到收货人。

9.3.2 对于无法交付货物，我们将采取如下处理方式：

9.3.2.1 通知始发站，由始发站通知托运人征求处理意见，并根据托运人的意见对货物进行处理；

9.3.2.2 将货物运回始发站，并在始发站等待托运人指示；

9.3.2.3 在储存货物满 30 天后，根据货物所在地国家法律和规定处置货物；

9.3.2.4 公开拍卖全部或部分货物。无法交付货物拍卖后，我们有权补偿自身或第三方承运人或其他合法索赔方付出的运输成本、费用、预付款及拍卖产生的费用。这些费用应当由托运人或收货人承担，且货物的拍卖不解除托运人和收货人偿付差额的责任。

9.3.3 如果我们根据法律和规定对无法交付货物做出了处理，我们将处理结果通知托运人。

9.3.4 托运人应承担与无人提取货物有关的所有费用及支出，包括将货物运回始发站产生的费用。收货人承担连带责任。

9.3.5 如果含有易腐物质的托运货物由于航班延误、无人提取、收货人拒绝接受货物或由于其他原因遭受变质的威胁，我们有权在不预先通知的情况下，采取一切合理措施，包括但不限于：

9.3.5.1 向托运人征求处置意见，按托运人意见对货物进行处置并由托运人承担相关费用；

9.3.5.2 销毁或放弃整票货物或一票货物中的一部分；

9.3.5.3 由托运人承担风险的情况下，不经提前通知，对货物做出适当处置。如果变卖或拍卖，其收入将被用于结清所有我们的成本及费用。

## **10. 特种货物**

10.1 特种货物包括危险物品、活体动物、鲜活易腐货物、贵重

物品、灵柩等。

10.2 托运人托运特种货物，应当遵守有关国家以及承运人关于特种货物运输的规定；托运的特种货物同时具有两种或者两种以上特种货物的性质时，应同时符合这几种性质特种货物的运输规定和要求。

10.3 特种货物的包装应当符合特种货物包装的有关要求。

10.4 托运人和收货人应当在承运人指定的地点托运和提取特种货物。

## **11. 包机运输**

11.1 当托运人需要包用我们的整架飞机运输货物时，应当向我们提出包机申请，并签订包机合同。

## **五、责任赔偿及争议解决**

### **12. 责任与赔偿**

#### **12.1 我们的责任**

12.1.1 托运货物在航空运输期间发生损失的，我们将承担责任，但是依据公约、法律 and 规定以及本条件免除责任的除外。

12.1.2 托运货物在航空运输期间因延误运输造成损失的，我们依据公约、法律 and 规定以及本条件承担责任。但是，我们已采取一切可合理要求的措施或者不可能采取此种措施的，以及公约、法律 and 规定以及本条件另有要求的情况除外。

12.1.3 由于遵守公约、法律 and 规定而产生的、或由于不可抗力

原因造成直接或间接损失的，我们不承担责任。当托运的货物属于我们禁运的某类货物，或者适用的法律和规定不允许运输该货物时，我们将拒绝运输而不承担责任。

12.1.4 对下列原因造成的托运货物的毁灭、遗失或损坏等，我们不承担责任：

12.1.4.1 不可抗力；

12.1.4.2 货物本身的自然属性、质量或者缺陷；

12.1.4.3 我们或者我们的受雇人、代理人以外的人包装的货物，货物包装方法或容器不良；

12.1.4.4 包装完好，封志无异状，而内件短少或者损坏；

12.1.4.5 国家行政当局实施的与货物出、入境或中转有关的行为。

12.1.5 由于自然原因造成的动物死亡；或者由于动物自身的或者其它动物的咬、踢、抵或窒息等动作造成的；或者动物容器缺陷造成的；或者由于动物在运输过程中经不起不可避免的自然环境的变化而造成的或者促成的死亡和受伤引起的任何损失、损害，我们不承担责任。

12.1.6 押运货物的押运员在押运途中因货物的原因造成的伤害或死亡，我们不承担责任。

12.1.7 由于天气、温度、高度的改变，或由于其他常见情况或在约定的运输时间内货物发生腐烂或变质，我们不承担责任。

12.1.8 除非另有约定，对货物破损造成的非直接损失，或本条

件下的运输造成的非直接损失，包括周转量、利润、利息或收入损失、交易机会的错失、货币风险、减产或行政处罚等，我们不承担责任。不论我们是否知道上述损失可能发生。

12.1.9 除证明是由于我们的过错造成的外，我们对押运货物的损失不承担责任。

12.1.10 经证明货物的毁灭、遗失、损坏或者延误是由于托运人或收货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，相应免除或减轻我们的责任。

12.1.11 根据本条件免除或者限制我们的责任时，该责任免除或限制同样适用于我们的代理人、雇员、代表或者相关承运人，也适用于运输所使用的民用航空器或者其它运输工具所属的任何其他承运人。

12.1.12 在连续运输中，每一承运人就其根据航空货物运输合同办理的运输区段作为运输合同的订约一方而承担责任。

## 12.2 索赔的提出

12.2.1 如果托运人的托运货物发生损失，在符合本条件 9.2.3 款的前提下，托运人可以向我们提出索赔。

12.2.2 托运货物在运输过程中发生损失的，索赔至迟应当自收到货物之日起 14 日内以书面形式提出；

12.2.3 托运货物发生延误运输的，至迟应当自货物处置权交给收货人之日起 21 日内书面提出索赔；

12.2.4 货物托运后始终没有交付的，托运人应当自货运单填开

之日起 120 日内书面提出索赔。

12.2.5 如果托运人或收货人没有在 12.2.1-12.2.3 要求的期限以内提出索赔，此后的索赔要求将得不到受理。

12.2.6 对于不符合公约、法律和规定的索赔，我们在规定时限内给托运人明确答复。

### 12.3 赔偿

12.3.1 我们的责任范围取决于所适用的公约和法律的规定。

除非适用的公约或法律为了合法索赔人的利益另有说明，以下条款适用：

12.3.1.1 托运人在办理货物托运时向我们办理了货物运输声明价值并支付了附加费的，我们的赔偿限额为该托运货物的运输声明价值。如果我们有证据证明实际损失低于运输声明价值的，我们将按实际损失赔偿。

12.3.1.2 对未办理运输声明价值的货物，无论货物始发地国家或目的地国家是否加入公约，我们的赔偿责任限额为蒙特利尔公约规定的责任限额。如果我们能够证明托运货物的实际损失低于公约规定的责任限额的，我们将按实际损失赔偿。

12.3.1.3 索赔人提出索赔时应同时提供货物的实际价值证明。

12.3.2 托运货物的一部分或其中的任何包装件发生毁灭、遗失或损坏等，我们的赔偿责任应以有关包装件的重量为限。当托运货物中的任何包装件的毁灭、遗失或损坏等影响到同一份货运单上其它包装件的价值时，确定赔偿责任时，应考虑其它包装件的重量。

在没有相反的证据时，毁灭、遗失或损坏等的货物的价值在全部货物总价值中的比例，按毁灭、遗失或损坏等的货物的重量在全部货物总重量中的比例确定。

### **13. 争议解决**

13.1 如果托运人与我们不能就运输纠纷达成一致解决意见，可以通过诉讼解决。

13.2 航空运输纠纷的诉讼时效是 2 年，自民用航空器到达目的地点，应当到达目的地点或者运输终止之日起计算。受理法院所在国家的法律另有规定的除外。

13.3 由几个连续承运人办理的运输中发生托运货物毁灭、遗失或损坏等，托运人有权向第一承运人和最后承运人提起诉讼解决争议；托运人也可以对发生托运货物毁灭、遗失或损坏等的运输区段的承运人直接提起诉讼解决争议。

13.4 对于实际承运人履行的运输提起诉讼，托运人可以分别向实际承运人或者缔约承运人提起，也可以同时向实际承运人和缔约承运人提起。被提起诉讼的承运人有权要求另一承运人参加应诉。

13.5 源于本条件或与本条件相关的纠纷适用于中国大陆法律。在公约适用的前提下，索赔人应向我们总部所在地有管辖权的人民法院提起关于损失的诉讼。

## **六、投诉处理**

14 受理投诉的电子邮件地址、电话等投诉受理渠道

14.1 我们授权总销售代理人海航货运有限公司处理服务投诉事宜。

14.2 海航货运有限公司服务联系方式：国际业务电话：0898-65368172、国内业务电话：0898-66110982、服务投诉电话：0898-65363782。工作时间：0830-1730（工作日）。

14.3 海航货运有限公司查询、服务投诉受理的邮箱地址：[cargoservice@hnair.com](mailto:cargoservice@hnair.com)；工作时间：0830-1730（工作日）。

## 七、生效、修改与解释

15. 本条件自 2025 年 2 月 17 日起生效并实施。

16. 如果本条件中的部分条款依据适用法律被确认为无效或无法履行，本条件其他条款继续有效。

17. 在符合法律和法规的前提下，我们可以不经预先通知修改本条件中的任何条款。但是，此修改不适用于修改前已经开始的运输。

18. 我们的代理人、受雇人或者代表无权变更、修改或者放弃本条件中的任何条款。

19. 本条件由海南航空控股股份有限公司负责解释。