

一、国内航班

1. 赔偿限额一般规定

(1) 海南航空对托运行李的最大责任限额是每千克 100 元，除非旅客在托运行李前对其行李提出了声明价值，并付相应的附加费，则赔偿额以声明价值为限。

(2) 旅客的托运行李遗失时，按损失行李的实际价值或者公允价值赔偿，每千克的赔偿金额均以 100 元为限，已收逾重行李费退还。

(3) 当行李部分遗失时，除非旅客持有有效的逾重行李票，否则不管其实际重量如何，只能以该旅客享受的免费行李额以内行李实际重量减去已运到交付给旅客的其他部分行李的重量来计算其需要赔偿的重量。

(4) 行李外包装破损的赔偿，原则上按行李降低的价值赔偿或者负担修理费用。如因外包装破损造成内物损坏，则可按照其损坏程度及价值赔付。内物破损赔偿金额最高限额为每公斤 100 元。

(5) 由于发生在上、下航空器期间或者航空器上的事件造成旅客的自理行李或者随身携带物品损失，海南航空承担的最高赔偿金额每位旅客不超过人民币 3,000 元。

(6) 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。

2. 赔偿和诉讼

(1) 托运行李发生损坏或者延误，旅客应当在发生损坏或者延误后立即向海南航空提出异议。

(2) 旅客领取了托运行李后，若发现托运行李发生损坏的，最迟应当在实际收到托运行李之日起 7 天内以书面形式提出。托运行李发生延误的，最迟应当在托运行李交付旅客之日起 21 日内以书面形式提出。

(3) 关于赔偿责任的诉讼时效期间为二年，应从飞机到达目的地点之日起，或从飞机应当到达目的地点之日起，或从运输终止之日起计算，否则就丧失任何损失的诉讼权。

二、国际航班

1. 赔偿限额一般规定

(1) 对于符合《蒙特利尔公约》条件的航班，如证据充分，则每名旅客托运行李和非托运行李的最高赔偿限额为 1131 特别提款权；如没有充分证据证明，则行李最高赔偿限额以每公斤 30 美元为限额。如行李的实际损失低于此标准，将根据实际损失进行赔偿。

(2) 对于符合《华沙公约》条件的航班，托运行李赔偿限额为每公斤 17 特别提款权。非托运行李的赔偿限额为 332 特别提款权。如行李的实际损失低于此标准，将根据行李的实际损失进行赔偿。

注：特别提款权的价值约为 1.37 美元，可根据当日兑换率上下浮动。

2. 赔偿和诉讼

(1) 托运行李发生损坏或者延误，旅客应当在发生损坏或者延误后立即向海南航空提出异议。

(2) 旅客领取了托运行李后，若发现托运行李发生损坏的，最迟应当在实际收到托运行李之日起 7 天内以书面形式提出。托运行李发生延误的，最迟应当在托运行李交付旅客之日起 21 日内以书面形式提出。

(3) 关于赔偿责任的诉讼时效期间为二年，应从飞机到达目的地点之日起，或从飞机应当到达目的地点之日起，或从运输终止之日起计算，否则就丧失任何损失的诉讼权。