

一、赔偿限额一般规定

- 1.海南航空、大新华航空按照《中华人民共和国民用航空法》规定执行，除非旅客在托运行李前对其行李提出了声明价值，并支付相应的附加费，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，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。
- 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、大新华航空赔偿责任限额按照《中华人民共和国民用航空法》规定执行。

二、晚到行李临时生活费补偿

- 1.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，将给予旅客一次性临时生活用品补偿费。

(1) 国内航班金额为：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。

(2) 国际航班金额为：公务舱旅客临时生活费标准为 100 美元，在

此基础上，每延误一天补偿 50 美元，公务舱旅客的临时生活费以 200 美元为限额；经济舱旅客临时生活费标准为 50 美元，在此基础上，每延误一天补偿 25 美元，经济舱旅客的临时生活费以 100 美元为限额。

如法律法规另有规定的，则按相应法律法规执行。

说明：下列情况，海航不提供临时生活费的补偿：

A：旅客乘坐本公司航班到达本站，但行李在外站已遗失且在本站申报遗失前，行李并非本公司承运；

B：行李用当天的后续航班运达；

C：行李贴挂有免除责任行李牌，其免责项目为“旅客晚交运行李”；

D：行李系超限行李，因载量不足而被撤下；

E：旅客的永久或长期地址为托运行李的目的地。

2. 经过查询，确定旅客的托运行李已丢失需要赔偿时，补偿费应在赔偿金额内扣除。如行李经查询后找到，旅客不需要偿还临时生活费。

三、赔偿和诉讼

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。

2. 托运行李发生损失的，旅客应当在发现损失后向海南航空、大新华航空书面提出异议，至迟应当自收到托运行李之日起 7 日内提出；破损或污损行李应当在离开行李认领区域前向海南航空、大新华航空或代理人提出声明并办理行李运输差错事故记录。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。

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。