

成都航空有限公司  
旅客、行李国际运输总条件  
(EU02 版)

成都航空有限公司依据《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》、《公共航空运输承运人运行合格审定规则》、《航班正常管理规定》等有关法规制订本条件。

本条件作为成都航空有限公司国际旅客、行李运输的客票销售、地面服务等环节运行时依据的宗旨和准则。各个与国际旅客、行李运输相关的部门和人员、包括营业部、办事处及地面服务代理人必须贯彻执行。

本条件的颁发实施，将对成都航空有限公司的国际旅客、行李运输中的客票销售、值机服务、行李运输等方面的标准化、程序化、规范化管理起到完善作用，从而实现安全第一、飞行正常、优质服务。主要由以下内容组成：

- 1 定义
- 2 适用范围
- 3 客票
- 4 票价和费用
- 5 定座
- 6 拒绝运输和限制运输
- 7 购票
- 8 班期时刻和航班取消及变更
- 9 客票变更
- 10 退票
- 11 团体旅客
- 12 乘机
- 13 行李运输
- 14 旅客服务
- 15 不正常航班服务
- 16 飞机上的行为
- 17 行政手续
- 18 连续承运人
- 19 投诉与建议
- 20 损失责任与赔偿限额
- 21 异议和诉讼时限
- 22 生效和修改

# 1 定义

成都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件（以下简称“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：

1.1 “国际航空运输”是指除公约另有规定外，根据运输合同，无论运输有无间断或转运，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。

1.2 成都航空有限公司英文名为“CHENGDU AIRLINES CO., LTD.”，简称“成都航空”或者“成都航”，两字代码为“EU”，公司官方网址“WWW.CDAL.COM.CN”。

1.3 “公约”是指根据合同规定适用于该项运输的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》（简称“华沙公约”）、1955年9月28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》（简称“蒙特利尔公约”）。

1.4 “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。

1.5 “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。

1.6 “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。当有双边协议时，例如代码共享协议，实际承运人可能不是缔约承运人。

1.7 “成都航空规定”指除“条件”外，成都航空为对旅客及其行李的运输进行管理而公布的并于填开客票之日有效的规定，包括有效的适用票价。

1.8 “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，以下简称“销售代理人”。

1.9 “成都航空销售代理人”指已被成都航空指定并代表成都航空，为其航班并经其授权后为其他航空承运人的航班销售航空旅客运输的航空销售代理人。

1.10 “地面服务代理人”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。

1.11 “成都航空地面服务代理人”指已被成都航空指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

1.12 “旅客”指除机组成员以外经承运人同意在飞机上载运或已经载运的任何人。

1.13 “团体旅客”指统一组织的人数在10人以上（含10人）或成都航空具体产品附有最低成团人数规定的，航程、乘机日期、航班和舱位等级相同，并按同一类团体票价支付票款的旅客。

1.14 “儿童”指开始旅行之日起年龄满两周岁但不满十二周岁的人。

1.15 “婴儿”指开始旅行之日出生满十四天（含）以上，但年龄不满两周岁的人。

1.16 “定座”指对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

1.17 “合同单位”指与成都航空签订定座、购票合同的单位。

1.18 “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

- 1.19 “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人据以办理定座和填开客票的业务单据。
- 1.20 “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。
- 1.21 “客票”是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。
- 1.22 “电子客票”是指由承运人或其航空销售代理人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产品。
- 1.23 “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。
- 1.24 “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。
- 1.25 “航空运输电子客票行程单”（以下简称“行程单”）是公共航空运输企业和航空运输销售代理企业在旅客购票时，向旅客提供的付款凭证。记录电子客票、运价信息的单据，用作旅客报销凭证，不作为通过机场安检及登机的凭证。
- 1.26 “联程客票”指列明有两个（含）以上航班的客票。
- 1.27 “来回程客票”指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。
- 1.28 “连续客票”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。
- 1.29 “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不计算在内。
- 1.30 “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。
- 1.31 “不定期客票”指未列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。
- 1.32 “乘机联”指客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指以电子数据显示储存在航空公司数据库的航班信息，表示旅客有权搭乘该联指定地点之间的航班。
- 1.33 “旅客联”指客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。
- 1.34 “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。
- 1.35 “普通票价”指在票价适用期内的头等、公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价。
- 1.36 “特种票价”指不属于普通票价的其他票价，又称为折扣票价或优惠价。
- 1.37 “误机”指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因身份证件不符合规定而未能乘机。
- 1.38 “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。
- 1.39 “错乘”是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。
- 1.40 “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。
- 1.41 “超编”指航班由于机械、飞机调配等原因引发的机型更改、航班合并，最终造成的航班旅客“溢出”。
- 1.42 “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。。

- 1.43 “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。
- 1.44 “非托运行李”是指旅客自行负责照管的行李。
- 1.45 “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。
- 1.46 “行李牌识别联”指由承运人专为识别托运行李出具给旅客的凭据。
- 1.47 “截止办理乘机手续时间”是指各个机场规定的旅客应该办理完毕乘机登记手续的最晚时间。
- 1.48 “离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。
- 1.49 “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。。
- 1.50 “中途分程地”指经承运人事先同意，旅客在出发地和目的地间旅行时由有意安排在某个地点的旅程间断。
- 1.51 “不可抗力”是指非正常的、无法预见的并且无法控制的情况，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生。
- 1.52 “自愿退票”是指旅客因其自身原因要求退票。
- 1.53 “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。
- 1.54 “退票费”指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。
- 1.55 “客票变更”是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形（包括航班、日期、订座舱位、航程、承运人等的变更）。
- 1.56 “自愿变更客票”是指旅客因其自身原因要求变更客票。
- 1.57 “非自愿变更客票”指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。
- 1.58 “变更费”是指根据客票舱位票价适用条件，成都航空对旅客自愿提出要求更改原订航班计划而收取的费用，包括对航班、日期等的变更收费。
- 1.59 “票价差额”是指客票从低票价改为高票价的运价差额。
- 1.60 “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。
- 1.61 “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。
- 1.62 “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；包括《成都航空有限公司国际航班散客客票销售总则》及成都航空国际客票使用条件和相关规定。
- 1.63 “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。
- 1.64 “签转”是指客票列明承运人的变更。
- 1.65 “损失”指在在航空运输期间，因成都航空原因造成旅客的人身伤亡或财产损失。
- 1.66 “航班延误”是指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况。
- 1.67 “航班出港延误”是指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况。
- 1.68 “航班取消”是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。

1.69 “机上延误”是指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。

1.70 “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。这意味着即使旅客定妥的载明成都航空的名称或者航空公司代码（EU）的航班，可能搭乘的是另一承运人实际运营的民用航空器。遇此种情形，在旅客定座时成都航空会将实际运营该航空器的承运人告知旅客。

1.71 “损害”是指：（1）因发生在航空器上或者在上、下航空器的任何操作过程中的事故，造成旅客死亡或者身体伤害而产生的损失；（2）托运行李处于承运人掌管之下的任何期间内发生的事件造成托运行李的毁灭、遗失或者损坏而产生的损失；（3）因承运人或其授权地面服务代理人的过错造成的由旅客自行照管的非托运行李的损失。

1.72 “特别提款权”是指国际货币基金组织规定的特别提款权。

## 2 适用范围

2.1 除 2.2、2.3、2.4、2.5 款中另有规定外，本条件适用于成都航空以民用航空器运送旅客、行李而收取报酬的国际运输。成都航空以民用航空器运送旅客、行李而收取报酬的港澳台地区运输参照本条件执行。。

2.2 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。

2.3 根据成都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成都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。

2.4 如本条件中含有与现行适用的国际公约、国家法律、行政法规不一致的条款，优先适用相应的国际公约、国家法律、行政法规。除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。

2.5 除另有约定外，在本条件中如果含有与成都航空最新颁布的规定不一致的条款，一律以成都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 客票

### 3.1 一般规定

3.1.1 成都航空客票是成都航空和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。成都航空只向持有由成都航空或其销售代理人填开的客票的旅客、或只向持有由成都航空或其销售代理人填开的作为付款或部分付款证明的其他运输凭证的旅客提供运输。成都航空客票始终是成都航空的财产。成都航空客票中的合同条件是成都航空运输总条件部分条款的概述。

3.1.2 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，而成都航空非故意性向出示该客票的人提供了运输或退款，成都航空对原客票有权乘机或退票的人不承担责任。

3.1.3 某些以优惠价销售的客票，可以退还部分票款或不得退票。旅客应选择最适合自身需要的票价。

3.1.4 客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。

### 3.1.5 客票使用要求

- 1) 对于电子客票，旅客应有一张以旅客的姓名及有效身份证件填开的有效电子客票，否则无权乘机。对于纸质客票，旅客未能出示根据成都航空的规定填开的并包括所有航班的乘机联和所有其他未使用的乘机联和旅客联的有效客票，无权要求乘机。旅客出示残损客票或非经承运人或其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。
- 2) 客票的乘机联必须按照客票所列明的航程，从始发地开始顺序使用。如客票的第一张乘机联未被使用，而旅客在中途分程地点或约定的停留地点开始旅行，该客票运输无效，成都航空不予接受。
- 3) 每一客票上必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由成都航空接受运输。对未定妥座位的乘机联，成都航空或成都航空销售代理人应按旅客的申请，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。
- 4) 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。如果购买的优惠客票对旅行日期有特殊规定的，必须在该适用运价的规定时间内完成客票列明的全部航程。
- 5) 定期客票只适用于客票上列明的乘机日期和航班。
- 6) 不定期客票或者含有不定期航段的客票，是指旅客在购票时根据自身需求和运价产品规则，允许整张客票或某一航段的定座状态为 OPEN。根据航线运价产品的规则，该客票的承运人、航班号、日期、定座状态中的一项或多项在购买时均可为 OPEN 状态，但在实际承运前必须经承运方确认方可接收运输。

### 3.1.6 客票上承运人的名称可使用缩语代码。

## 3.2 客票的有效期

3.2.1 除票价另有规定外，客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内运输有效。

3.2.2 特种票价的客票有效期，按照成都航空规定的特种票价的有效期计算。

3.2.3 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至有效期满之日的次日零时为止。

3.2.4 多航段客票以第一段旅行开始之日起计算。

3.2.5 变更后客票的有效期仍以原客票有效期为准。

3.2.6 旅客应在客票有效期内，完成客票列明的全部航程或办理客票变更、退票手续。

## 3.3 客票有效期的延长

3.3.1 持一本或一本以上连续客票的旅客，由于成都航空的下列原因之一，造成其未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到成都航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的最早航班为止；

- 1) 取消旅客已经定妥座位的航班；
- 2) 取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地点、目的地点或中途分程地点；
- 3) 未能在合理的时限内按照班期时刻进行飞行；
- 4) 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；
- 5) 更换了旅客的舱位等级；
- 6) 未能提供事先已定妥的座位。

3.3.2 持普通票价客票或与普通票价客票有效期相同的特种票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于成都航空在该旅客定座时未能提供该客票舱位等

级的航班座位，其客票有效期可以延长至成都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。

3.3.3 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，除成都航空对所付票价另有规定外，成都航空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成都航空能够按照该旅客已付票款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中途分程地点，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三个月。成都航空也可同等延长患病旅客的陪伴人员的客票有效期。

3.3.4 如旅客或其直系亲属在旅行开始之前或旅途中死亡，在提供成都航空要求的死亡证明及关系证明后，该旅客的客票可予以更改（免收变更费用）或按照非自愿退票的规定办理退款，客票有效期的延长不得超过死亡之日起四十五日。

### 3.4 客票遗失

#### 3.4.1 遗失客票的挂失

1) 在特定情况下使用纸质客票的旅客，客票全部或部分遗失或残损，或旅客出示的客票未包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向成都航空或成都航空授权的销售代理人申请挂失。

2) 旅客申请挂失，须出示其有效身份证件，如申请挂失者不是本人，须出示旅客本人和挂失人的有效身份证件，并提供原购票的日期、地点、原客票出票人联或其复印件、遗失地公安部门的证明以及足以证明该客票遗失的其他资料或证明。

3) 遗失客票如全部或部分已被冒用或冒退，成都航空不承担责任。

3.4.2 客票遗失后如需继续旅行，需重新购票，遗失客票不补。

3.4.3 遗失客票退款，旅客应及时按 3.4.1 规定的手续向原购票的售票处申请挂失，该售票处应及时通告各有关承运人。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30 天，办理退款手续。按提出挂失申请的时间和相应票价基础计算退票手续费，如旅客重新补购客票，原遗失客票退款不收取退票费。

3.4.4 行程单的遗失，由于旅客原因造成已打印电子客票行程单遗失，按《航空运输电子客票行程单管理办法（暂行）》规定，不再补打印。

### 3.5 票联的顺序和使用

3.5.1 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，是以承运人的运价规则和客票上所列明的运输为依据的。票价是承运人与旅客之间运输合同的基本内容。客票的乘机联必须按照客票所列明的航程，顺序使用，不得颠倒使用。除票价另有规定外，对于未按顺序使用的乘机联，在客票开始旅行之日起（客票第一航段未使用的，从填开之日起）十二个月内，可以按未使用乘机联对应订座舱位的退票规定办理退票。

3.5.2 如果旅客要改变运输的任何一项内容，应当事先与成都航空联系。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，应当尽早与成都航空联系，成都航空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。



- 3.5.3 如果旅客未经成都航空同意而改变运输，成都航空将按照旅客实际的旅行确定票价。旅客应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额，且旅客客票未使用的票联将作废。
- 3.5.4 某些运输内容的变更将导致票价的提高，如出发地点的变更或旅行方向的变更；很多票价仅对客票上载明的特定日期的航班有效，并且不得变更，或者是在支付相应的费用后方可变更。
- 3.5.5 旅客客票上的每一张乘机联应当列明舱位等级、乘机日期、航班，且在定妥座位后方可用于运输。
- 3.5.6 如果旅客出具的客票是不定期的，旅客可根据成都航空的运价规则和航班座位可利用情况申请定座。
- 3.6 成都航空国际航班运输暂不开展超售业务。

## 4 票价和费用

### 4.1 票价的适用

4.1.2 成都航空公布的票价，适用于直达航班运输。如旅客要求经停或转乘其他航班时，应按实际航段相加计算票价。客票价只适用于旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输，不包括同一城市的机场与机场之间或机场与市区之间的地面运输费用和各项附加费。

4.1.3 客票价为旅客开始乘机之日适用的票价（不含民航发展基金和燃油附加费）。客票出售后，如遇票价调整，票款不做变动；如旅客自愿变更，变更后的票价按调整后的新票价执行。

4.1.4 使用特种票价的旅客，应遵守该特种票价规定的条件。

### 4.2 票款的交付

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

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

4.2.3 客票票面价均为实收价，一律填开实付票价，尾数四舍五入，金额以人民币十元为单位，具体价格以订座系统公布的票价为准；变更费、退票费和票价差额均以实际订座客票的票面价进行计算，尾数四舍五入到个位，金额以人民币元为单位。

### 4.3 儿童、婴儿票价

4.3.1 儿童可购买儿童票价或购买成人适用票价的客票，成都航空均提供座位且适用相应的票价规则。

4.3.2 有成人陪伴儿童票价按其订座舱位成人适用价格的75%计收；无成人陪伴儿童票价按其订座舱位成人适用价格的100%计收。

4.3.3 婴儿按照同一航班成人普通票价的10%购买婴儿票，不提供座位；如需单独占用座位时，应购买儿童票。每一成人旅客携带婴儿超过一名时，超过的人数应购买儿童票。

4.3.4 占座婴儿折扣：同有成人陪伴儿童，按订座舱位成人适用价格的75%计收，税费也按照儿童标准收取。

4.3.5 对于持有婴儿往返票价客票的旅客，如因回程改期造成旅客实际旅行之日超过规定年龄时，回程须按照旅行之日旅客的年龄购票。

4.3.6 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，如同行的成人客票进行变更，票价发生变动，则儿童/婴儿客票价格也应做相应的变更。

4.3.7 为确保旅客航空运输安全，每名成人旅客最多能携带两名未满十二周岁的旅客（包括儿童和婴儿），旅客携带婴儿超过一名的，另一名婴儿须购买儿童票。儿童、婴儿必须至少与一位成人旅客在同一物理舱位内，不得单独购买经济舱、商务舱或头等舱客票。

#### 4.4 费用

4.4.1 政府、其它有关当局或者机场经营人征收的税款或者收取的费用，应当由旅客支付，由航空公司代为收取。在旅客购买机票时，成都航空将告知旅客未包括在票价中的税款和费用，通常大多数税费会在客票上分别列明。

4.4.2 旅客购买机票时，成都航空将告知旅客未包括在票价中的税款和费用，税费会在客票上分别列明。对航空旅行征收的税款或费用常有变动，而且有可能在客票售出以后征收。如果客票上列明适用的税费有所增加或在客票售出后新增税费，旅客有义务补交。同样，如果旅客在购买机票时支付的税费因被取消或减少而不再适用于旅客，旅客有权申请退款，成都航空将根据政府相关部门规则进行退还。

4.4.3 “旅客运输燃油附加费和航空保险附加费”由承运人根据国家或地区有关规定自主定义发布并收取。使用婴儿运价的不占座婴儿免燃油附加费，占座婴儿和儿童按成人标准收取燃油附加费。

#### 4.5 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成都航空或成都航空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，成都航空可以自行决定接受其它种类的货币。

## 5 定座

### 5.1 定座基本要求

5.1.1 未经成都航空或成都航空销售代理人记录认可，不得认为定座已确认；定座只有在旅客按照成都航空规定的手续和购票时限内支付票款，经成都航空认可或成都航空销售代理人填开客票，并将该定座列入客票有关乘机联内交给旅客以后或任何方式支付票款成功后，才能认为座位已经定妥或有效。

5.1.2 按照成都航空规定，某些特种票价可以附有限制或拒绝旅客更改、取消定座权利的条件。

5.1.3 成都航空可以在必要时暂停接受某一航班的定座。

5.1.4 旅客在购票前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，并确保知晓客票运价及退改签相关规则。

### 5.2 合同单位定座

合同或协议单位应该按合同或协议的约定进行定座。

### 5.3 购票时限

已经定妥的座位，旅客应在成都航空规定或预先约定的时限内购买客票，否则原定座不予保留。

### 5.4 个人资料

- 5.4.1 旅客认可其向成都航空提供的个人资料，旨在用于定座及安排相关运输服务。为此，旅客授权成都航空保留其个人资料且可将资料传送给成都航空的有关部门，或其他相关承运人，或相关运输服务的提供者。
- 5.4.2 旅客个人资料的真实性由旅客本人负责，成都航空没有审查的义务。
- 5.4.3 旅客如拒绝提供个人资料，成都航空有权拒绝定座。
- 5.5 定座优先权
- 5.5.1 旅客持没有定妥座位的全部或部分乘机联的客票要求定座，或持已定妥座位的全部或部分乘机联的客票要求更改定座，都无权要求优先定座。
- 5.5.2 对于非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。
- 5.6 机上座位安排
- 5.6.1 成都航空除按照旅客已定妥的航班和舱位等级提供座位外，不保证旅客所要求的特定位置的机上座位，旅客对按照客票中的座位等级所可能分配的机上座位要予以接受。。出于运行、安全或安保的需要，成都航空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。
- 5.6.2 飞机应急出口处的座位必须由成都航空指定安排。
- 5.7 更改或取消定座
- 5.7.1 旅客更改或者取消定座，应当在成都航空规定的时限内提出。票价附有条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。
- 5.7.2 如旅客不使用已定妥的座位，也未告知成都航空或成都航空销售代理人，成都航空可以取消旅客所有已经定妥的续程和回程座位。

## 6 拒绝运输和限制运输

### 6.1 拒绝运输

6.1.1 成都航空出于安全原因或根据自己合理的判断，认为属下列情形之一时，有权拒绝运输旅客及其行李：

- 1) 为了遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的有关法律、政府规章、禁止运输规定和命令。。
- 2) 旅客或旅客行李拒绝接受安全检查。
- 3) 旅客未支付使用的票价、费用和税款或未承兑其与成都航空之间的信用付款。
- 4) 旅客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。。
- 5) 旅客出示的客票是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理人处购买的，或属已挂失或被盗的、伪造的、被涂改的。
- 6) 如出示客票的人不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人。
- 7) 不听从机组人员指挥。
- 8) 成都航空有限公司认为，该旅客的身体或精神条件有可能使其在没有乘务员的帮助下，无法理解或执行安全指示。
- 9) 不管是否有意，做出可能危及飞机或机上乘客安全的任何行为。
- 10) 该旅客拒绝遵守机组成员或授权的其他工作人员按出口座位限制规定发出的指令。
- 11) 由于身体残疾，适合于该旅客的唯一座位就是出口座位。

6.1.2 不予承运的旅客包含：

- 1) 怀孕 36 周（含以上）或预产期不确定但已知为多胎分娩或预计有分娩并发症者。
- 2) 产后不足 7 天（含）的产妇。
- 3) 预产期在 4 周（含）以内者。
- 4) 出生不满 14 天（含）的婴儿和出生不足 90 天的早产儿。
- 5) 年龄在 5 周岁以下的无成人陪伴儿童。
- 6) 有醉酒或吸毒迹象。
- 7) 是或像是中毒者。
- 8) 要求静脉注射者。
- 9) 心智不健全的旅客, 其行为可能对自身、机组成员或其他旅客造成危险。
- 10) 患有传染性疾病者。
- 11) 精神病患者, 易于发狂, 可能对其他旅客或自身造成危害者。
- 12) 囚犯。

6.1.3 有下列疾病的旅客, 经成都航空同意进行特别安排外, 不予承运:

- 1) 处于极严重或危急状态的心脏病患者, 如严重的心力衰竭, 出现紫绀症状或心肌梗塞者（在旅行前六周之内曾发生过梗塞者）。
- 2) 严重的中耳炎, 伴随有耳咽管堵塞症的患者。
- 3) 近期患自发性气胸的病人或近期做过气胸造型的神经系统病症的患者。
- 4) 大纵膈瘤, 特大疝肿及肠梗阻的病人。
- 5) 头部损伤颅内压增高及颅骨骨折者。
- 6) 下颌骨骨折最近使用金属线连接者。
- 7) 在过去 30 天内患过脊髓灰质炎的病人; 延髓型脊髓灰质炎患者。
- 8) 带有严重咯血、吐血、出血、呕吐及呻吟症状的病人。
- 9) 近期遭受过严重外伤或因重大疾病而进行过外科手术, 伤口未完全愈合者。
- 10) 癌症晚期患者。
- 11) 上机后需要输液或机上医用氧气服务的旅客。
- 12) 囚犯。

## 6.2 对被拒绝运输旅客的安排

6.2.1 对被拒绝运输的旅客, 成都航空按下列规定办理

- 1) 在成都航空运行中, 当拒绝运输旅客的情况发生时, 对于被拒绝运输旅客的已购客票凭相关证明按 10.5 非自愿退票的规定办理。
- 2) 属本章第 6.1.1 中 3) 条款情形的旅客, 按 4.2.2 的规定, 由旅客补付不足的票款、费用和税款, 或按 10.5 非自愿退票的规定办理, 退还旅客已支付的票款。
- 3) 属于本章 6.1.1 中 5)、6)、9) 条款情形的旅客, 成都航空保留扣留其客票的权利, 必要时呈报有关主管部门处理。
- 4) 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, 成都航空将及时出具。

## 6.3 限制运输

6.3.1 无成人陪伴儿童、伤病旅客、残疾旅客、孕妇或犯罪嫌疑人等特殊旅客, 只有在符合成都航空及有关承运人规定的条件下, 事先向成都航空提出, 经成都航空及有关承运人预先同意并在必要时做出安排后方予载运。

6.3.2 成都航空有权根据相关规章及实际运行情况更新拒绝运输及限制运输的旅客种类名单，特殊旅客的承运标准详见**成都航空官网“旅客须知—特殊旅客”项目栏或咨询成都航空服务热线。**

## 7 购票

### 7.1 一般规定

7.1.1 旅客可在成都航空官方网站、成都航空直属售票处或成都航空授权的销售代理人处办理购票。

7.1.2 旅客购买客票应如实提供个人有效身份证件、联系电话等重要信息。旅客在成都航空直属购票处或成都航空授权的销售代理人的售票处购票须填写《旅客定座单》。

7.1.3 旅客应确保其购票时使用的证件与办理乘机登记手续时使用的证件相同。

7.1.4 旅客应对所提供的身份证件和联系方式的真实有效性负责。

7.1.5 购买儿童票、婴儿票，应提供儿童、婴儿出生年月月的有效证明。

7.1.6 无成人陪伴儿童、伤病旅客、残疾旅客、孕妇或犯罪嫌疑人等特殊旅客购票应当符合成都航空相关规定，并经成都航空同意后，方可购票，特殊旅客的承运标准详见**成都航空官网“旅客须知—特殊旅客”项目栏或咨询成都航空服务热线。**

7.1.7 每位旅客应单独持有客票。

7.1.8 婴儿及不满 5 周岁的儿童乘机必须有年满 18 周岁、具备完全民事行为能力的成人陪同。

7.2 成都航空或成都航空销售代理人应根据旅客的要求，出售单程、联程或来回程客票。

7.3 成都航空或成都航空销售代理人的售票场所应设置班期时刻表、航线图、航空运价表和旅客须知、《成都航空有限公司国际航班散客客票销售总则》、成都航空国际客票使用条件和相关规定、旅客携带危险品规定等必备资料。

7.4 如旅客购买的是代码共享航班，在定座、购票时，成都航空及成都航空销售代理人应告知旅客该航班的性质、市场方承运人和实际承运人以及实际承运人的乘机规定。

## 8 班期时刻和航班取消及变更

### 8.1 班期时刻

8.1.1 成都航空将尽力在合理的期限内运送旅客及其行李，遵守公布的在旅客旅行之日有效的班期时刻。

8.1.2 除非损失是由于成都航空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的，否则成都航空对其班期时刻表或其他公布的航班时刻中的差错或遗漏不承担责任。成都航空雇员、代理人或成都航空的代表就始发或达到时刻、日期或任何航班飞行所作的解释仅作为参考，成都航空对此不承担责任。

8.1.3 成都航空在接受旅客订票之前，将告知旅客当时有效的预订航班时刻，并在旅客的纸质客票或电子客票联上列明。在客票售出后，成都航空可能会更改航

班时刻。如果旅客给成都航空提供了有效联系方式，成都航空应通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后，如果成都航空对航班时刻做出重大变更而旅客不能接受，并且成都航空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。

## 8.2 航班取消及变更

8.2.1 有下列情形之一的，成都航空可按规定不经事先通知改变机型或航线、取消、中断、延期或推迟航班飞行：

- 1) 为了遵守国家的法律、政府规章和命令。
- 2) 为了保证飞行安全。
- 3) 其他成都航空无法控制或不能预见的原因。

8.3 由于 8.2 条原因之一者，成都航空取消或延误航班，因而未能向旅客提供已定妥的座位（包括舱位等级），或未能在旅客的中途分程地点或目的地点停留，或造成旅客已定妥的航班衔接错失，成都航空将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

8.3.1 为旅客安排有可利用座位的成都航空后续航班。

8.3.2 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续。

8.3.3 变更原客票列明的航程，安排成都航空或其他承运人的航班将旅客运达目的地或中途分程地点，票款、逾重行李费和其他服务费用的差额多退少不补。

8.3.4 按非自愿退票的规定办理。

## 9 客票变更

9.1 客票变更包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。

### 9.2 自愿变更

9.2.1 旅客自愿变更客票按照适用的《成都航空有限公司国际航班散客客票销售总则》及成都航空国际客票使用条件和相关规定办理。

### 9.3 非自愿变更

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

9.3.1 乘坐成都航空航班的旅客，由于非承运人原因（即非成都航空原因）导致旅客非自愿变更客票的，成都航空或者成都航空销售代理人将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

- 1) 为旅客优先安排有可利用座位的成都航空航班；
- 2) 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续。

9.3.2 乘坐成都航空航班的旅客，由于承运人原因（即成都航空原因）导致旅客非自愿变更客票的，成都航空或者成都航空销售代理人将考虑旅客的合理需求并采取以下措施之一：

- 1) 为旅客优先安排有可利用座位的成都航空航班；
- 2) 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续。
- 3) 变更原客票列明的航程，安排旅客乘坐成都航空或其他承运人的航班，或者双方认可的其它运输方式，将旅客运达目的地或中途分程地点，票款、逾重行李费和其他服务费用的差额多退少不补。

9.3.3 旅客在航班经停地自愿终止旅行，该航班未使用的票款不退。

## 9.4 改变承运人及签转

9.4.1 旅客非自愿改变承运人，按本条件 8.3.2 或 8.3.3 的规定办理。

9.4.2 旅客自愿要求改变承运人，在符合下列全部条件下，成都航空可予以签转：

- 1) 旅客使用的票价无签转限制；
- 2) 新承运人与成都航空有票证结算关系且新承运人的航班有可利用的座位。

9.4.3 自愿签转规定按适用的《成都航空有限公司国际航班散客客票销售总则》及成都航空国际客票使用条件和相关规定执行。

9.4.4 凡不符合 9.4.2 的旅客要求改变承运人，一律按自愿退票的规定办理。

9.4.5 成都航空销售代理人未经成都航空特别授权不得为旅客办理自愿签转。

## 10 退票

### 10.1 一般规定

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。自愿退票是指旅客因其自身原因要求退票。

10.1.1 由于成都航空未能按照运输合同提供运输或旅客自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分成都航空客票，成都航空将按规定办理退票。

10.1.2 旅客要求退票，除遗失客票的情况外，必须凭纸质客票未使用的全部乘机联和旅客联、付款凭据，如客票为连续客票的应提供完整的连续客票，方可办理退票。对于电子客票，客票状态必须为 OPEN FOR USE；已打印了行程单的旅客，必须凭行程单办理退票。

### 10.2 退票受款人

10.2.1 成都航空有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

10.2.2 当客票上列明姓名的旅客不是该客票的付款人，并且在客票上已列明了退票限制条件，成都航空将按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。

10.2.3 旅客退票应出示本人有效身份证件；如退票受款人不是客票上所列明的旅客本人，应出示旅客本人和退票受款人的有效身份证件，以及旅客本人的授权委托书。

10.2.4 成都航空将票款退给持有未能使用的全部或部分乘机联和旅客联的客票并符合 10.2.1、10.2.2 或 10.2.3 规定的人，应被视为正当退票，成都航空也随即解除责任。

### 10.3 退票期限

旅客要求退票，应在其客票有效期内向成都航空提出，否则成都航空有权拒绝办理。

### 10.4 退票地点

10.4.1 旅客申请退票，应在下列地点办理：

1) 旅客申请自愿退票，可联系原出票地办理退票；旅客申请非自愿退票，可联系原出票地或成都航空直属售票处办理；特殊产品客票如有退票地限制规定的除外。

2) 持不定期客票的旅客要求退票，仅限在原购票的售票处办理。

### 10.5 非自愿退票

10.5.1 由于天气、航空管制等无法控制或不能预见的原因，以及机务维护、航班调配等原因造成航空公司未按运输合同完成运输而使旅客申请非自愿退票，按以下规定办理：

- 1) 客票全部未使用，退还全部已付票款，不收取退票费。
- 2) 航班在经停地延误或取消飞行，导致旅客客票未全部使用，根据旅客购票折扣退还经停地至目的地对应折扣票款，且不超过原机票票款。
- 3) 航班如在非规定的航站降落，后续航段如果旅客未成行，旅客要求退票，应退还由降落站至到达站的票款，但不得超过原付票款金额，不收取退票费。
  - (1) 从航班备降地到目的地有航班运营，根据旅客购票折扣按相同折扣率计算退票款。
  - (2) 从航班备降地到目的地无航班运营，参考地面交通退款。。
- 4) 如旅客已经接受成都航空的交通安排或旅客已经同意并领取“交通补偿/交通补贴”款项，则视作成都航空已经完成旅客运送义务，不再进行退票操作。

10.5.2 除 10.5.1 条款规定以外的非自愿退票，客票全部航段未使用，退还全部原付票款；客票已使用部分航段，扣除已使用航段票款，退还剩余票款，但不得超过客票原付总金额。

10.5.3 旅客自愿变更航班并支付变更费用后，如变更后的航班客票需做非自愿退票，按照本条件 10.5.1 及 10.5.2 条款处理，不收取退票费，但已收取的变更费不退。

## 10.6 自愿退票

10.6.1 旅客自愿要求退票，按照适用的《成都航空有限公司国际航班散客客票销售总则》及成都航空国际客票使用条件和相关规定执行。

10.6.2 旅客因病要求退票，按照适用的《成都航空有限公司国际航班散客客票销售总则》及成都航空国际客票使用条件和相关规定办理。

10.6.3 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不退。

## 11 团体旅客

### 11.1 团体旅客人数的计算

除另有规定外，团体旅客是指符合本条件 1.13 定义的旅客。

### 11.2 购票时限

已经定妥座位的团体旅客应在成都航空规定或预先约定的时限内购买客票。否则，所定座位不予保留。

### 11.3 自愿变更

团体旅客购票后，如自愿要求改变航班、日期、舱位等级、承运人，按照适用的《成都航空有限公司国际航班散客客票销售总则》及成都航空国际客票使用条件和相关规定团体旅客规定办理。

### 11.4 退票地点

11.4.1 团体旅客自愿退票只限在原购票地售票处办理。

11.4.2 团体旅客非自愿退票，可在 10.4.1 规定的退票地点办理。

### 11.5 非自愿或因病要求变更或退票

团队旅客非自愿或团体旅客中部分成员因病要求变更或退票，分别按照 8.3、10.5 或 10.6.2 的规定办理。



## 11.6 团体旅客自愿退票

11.6.1 团队旅客自愿退票按适用的成都航空国际客票使用条件和相关规定执行。

## 12 乘机

### 12.1 一般规定

12.1.1 旅客应当在成都航空规定的时限内到达指定机场，凭客票及本人有效身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌等乘机手续。

12.1.2 如旅客未能按时到达成都航空的乘机登记柜台或登机门，或未出示其有效身份证件及运输凭证，或未能做好旅行准备，成都航空为不延误航班可取消旅客已定妥的座位。对旅客由此所产生的损失和费用，成都航空不承担责任。

12.1.3 成都航空开始办理航班乘机手续的时间一般不迟于客票列明的航班规定离站时间前 120 分钟，各机场的截止办理乘机手续时间并不一致，如旅客对成都航空航班出港机场截止办理乘机手续时间不了解，应提前向销售人员进行咨询。旅客应预留充足的时间办理乘机登机手续。如果旅客未在规定的航班截止办理乘机手续时间之前办理乘机手续，成都航空有权取消旅客的定座。。

12.1.4 成都航空及成都航空地面服务代理人应按时开放乘机登记柜台，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理乘机登记手续。

12.2 乘机前，旅客及其行李（包括托运行李和非托运行李）物品必须经过安全检查。

### 12.3 旅客误机

12.3.1 如因旅客原因发生误机，可在成都航空直属售票处、原出票地、经成都航空特别授权的当地成都航空销售代理人售票处按照适用的《成都航空有限公司国际航班散客客票销售总则》及成都航空国际客票使用条件和相关规定办理自愿变更、自愿签转、自愿退票手续。

12.3.2 由于成都航空原因造成旅客误机，成都航空将尽早安排旅客乘坐后续航班成行，如旅客要求退票，按本条件 10.5 非自愿退票的有关规定办理。

### 12.4 旅客漏乘

12.4.1 由于旅客原因发生漏乘，按 12.3 旅客误机的规定办理。

12.4.2 由于成都航空原因造成旅客漏乘，成都航空将尽早安排旅客乘坐后续航班成行，如旅客要求退票，按本条件 10.5 非自愿退票的有关规定办理。

### 12.5 旅客错乘

12.5.1 旅客错乘飞机，成都航空将尽早安排错乘旅客搭乘后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，票款不补不退。如旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款不补不退。

12.5.2 由于成都航空原因造成旅客错乘，成都航空将尽早安排旅客搭乘后续航班飞往旅客客票上列明的目的地点，票款不补不退。如旅客要求退票，按本条件 10.5 非自愿退票的规定办理。

## 13 行李运输

### 13.1 一般规定

#### 13.1.1 行李范围

- 1) 成都航空承运的行李，只限于符合本条件 1.41 定义范围内的物品。
- 2) 成都航空承运的行李，按照运输责任，行李种类分为：“非托运行李”和“托运行李”。

#### 13.1.2 不得作为行李运输的物品

下列物品不得作为行李或夹入托运行李和非托运行李内运输，也不得作为免费随身携带物品进入客舱运输：

- 1) 可能危及航空器、机上人员或者财产安全的物品，除非另有规定外，在国际民用航空组织（ICAO）《危险物品安全航空运输技术细则》和国际航空运输协会（IATA）《危险品规则》以及成都航空《危险品运输手册》中列明的以下禁运物品（包括但不限于）：爆炸品；气体（包括易燃气体、非易燃无毒性气体、毒性气体）；易燃液体；易燃固体、易于自燃的物质、遇水释放易燃气体的物质；氧化剂和有机过氧化物；毒性物质和感染性物质；放射性物质；腐蚀性物质、杂项危险品。
- 2) 非体育运动用途及警用、军用的枪支、弹药（含主要零部件）和此类物品的仿制品。
- 3) 管制刀具。
- 4) 带有明显异味的鲜活易腐物品（如海鲜、榴莲等）。
- 5) 禁止出境、入境或者过境的物品；
- 6) 包装、形状、重量、体积或性质不适合运输的物品；
- 7) 成都航空规定不宜作为行李运输的其他物品。

#### 13.1.3 不得作为托运行李运输的物品

以下物品只能放在非托运行李内，如放在托运行李内发生丢失或损坏成都航空按照一般托运行李承担赔偿责任。成都航空在收运行李前或在运输过程中，发现行李中装有以下不得作为托运行李的物品或托运行李内夹带下述任何物品，可以拒绝收运或随时终止运输。

- 1) 旅行证件、医疗证明、X 光片；
- 2) 易碎、易腐、易损坏物品、古玩字画；
- 3) 现金、珠宝、金银等同类的贵重物品及流通票据、货币、汇票、证券和商业文件；
- 4) 重要文件和资料；
- 5) 样品；
- 6) 绝版印刷品或手稿；
- 7) 需定时服用的处方药。

#### 13.1.4 限制运输的物品

下列物品只有在符合成都航空运输条件的情况下，并经成都航空同意，方可接受运输（详细的运输条件以成都航空实时规定为准，详见成都航空官网“旅客须知-旅客行李”项目栏或咨询成都航空服务热线）成都航空有权对行李运输限制条件进行更新及变动，与本条件不一致的部分以成都航空官网公示为准：

- 1) 允许作为行李运输的危险品，只有在符合成都航空相关运输限制条件下，方可作为行李运输，具体运输限制条件详见成都航空官网“旅客须知-安全须知”项目栏或咨询成都航空服务热线。

2) 体育运动用器械, 包括体育运动会比赛团队成员携带的枪支和弹药(弹药仅限 1.4S 项 UN0012 或 UN0014), 凭枪支运输许可证或者国务院体育行政部门的批准证明可作为托运行李运输, 但不得作为非托运行李带入客舱; 枪支必须卸下子弹, 扣上保险, 妥善包装。弹药必须进行牢固包装, 每人携带毛重限量不超过 5 千克, 不包括带有爆炸性或燃烧性的射弹, 一人以上所携带的弹药不得合并成一个或数个包装件。成都航空不承运除体育运动会比赛团队成员携带以外的枪支和弹药。

3) 因国家警卫人员乘坐航班或国家警卫对象乘坐航班需要运输枪支弹药时, 需经成都航空同意并做好相关安排后方可进行运输。

4) 作为行李运输的活体动物(宠物)

(1) 活体动物(宠物): 是指家庭饲养的狗、猫、鸟或者其他玩赏宠物, 野生动物和具有形体怪异或易于伤人等特性的动物(如藏獒、蛇等)不属于活体动物的范围, 不能作为行李运输。活体动物的形体过小(例如: 乌龟、鼠类、观赏鱼等)或形体过大(笼体包装超过该航线最大体积限制), 不得作为行李运输。

(2) 宠物运输条件

A 旅客携带的活体动物必须托运, 残疾旅客本人携带的服务犬除外。

B 在不适宜运输活体动物的飞机上, 成都航空不接受运输。

C 携带活体动物乘机必须在订座或购票时提出, 事先经成都航空同意, 并按照成都航空的运输规定办理。

D 每名旅客最多只能运输两只宠物, 每个航班限托运 10 只宠物。

E 宠物需要分开独立包装, 每个独立包装的宠物和宠物箱的合计重量(含宠物箱内的食物和水)不得超过 32KG(含), 最大不能超过 40×60×100 厘米, 最小不能小于 5×15×20 厘米, 超过尺寸和重量标准应作为货物运输。

注: 服务犬不受此项限制

F 旅客应在乘机当日, 不晚于离站时间前 120 分钟, 将活体动物自行运至机场办理托运手续。

J 如有机场对小动物托运的包装有特别要求, 且高于成都航空标准, 则按相关航站标准执行。

(3) 不适合航空运输的宠物

出生不足 6 个月的宠物; 怀孕宠物或是在飞机起飞前 48 小时之内刚刚分娩过的宠物; 性格焦躁、娇气、弱小、对高温高空环境敏感或不能长时间呆在宠物箱里的宠物; 患有心脏疾病和呼吸系统疾病, 以及 48 小时内进行过手术的宠物; 浑身散发恶臭或让人难以忍受的刺鼻气味的宠物; 短鼻犬和短鼻猫(由于短鼻犬和短鼻猫本身在呼吸道方面存在缺陷, 在高空环境中容易窒息导致死亡)。

A 不适合航空运输的宠物种类:

a 短鼻犬: 所有梗犬、所有拳师犬、所有斗牛犬、所有猫犬、所有獒犬、所有哈巴犬/巴哥犬、所有马士提夫犬、美洲斯塔福德犬、美洲器犬、波斯顿小猎犬、布鲁塞尔格里芬犬、西班牙猎犬、英国玩赏曲卡犬、英国玩具猎犬、查理士王小猎犬/骑士查理王猎犬、斗牛马士提夫犬、布鲁塞尔粗毛猎犬、阿芬平嘉犬、拉萨犬、西藏猎犬、松狮犬、日本犬(秋田犬、甲斐犬、纪州犬、柴犬、四国犬、北海道犬)、北京犬/京巴犬、沙皮犬、西施犬、猴面犬、西班牙加纳利犬、恶霸犬、洋基犬等。

b 短鼻猫: 缅甸猫、喜马拉雅猫、波斯猫、异国短毛猫(加菲猫)、英国短毛猫、苏格兰折耳猫等。

- c 斗犬：比特犬、土佐犬、巴西菲勒犬及其杂交品种、阿根廷杜高犬等。
- d 对高温高空环境不适的犬种：萨摩耶犬；
- (4) 运输文件要求
  - A 动物卫生监督部门所出具的《动物检疫合格证》；
  - B 宠物疫苗注射证明。
- (5) 宠物箱要求
  - A 应为符合 IATA（国际航空运输协会）标准的航空宠物托运箱。箱体必须为玻璃纤维或硬质塑料，且顶部固定，至少三面通风。
  - B 宠物箱的门必须具备集中锁定系统，可固定上部和底部的锁具，且为坚固的金属材质，箱门关闭后应可有效防止宠物自行打开箱门逃逸。
  - C 宠物箱的所有配件（包括螺母、门闩、铆钉以及锁具等）必须牢固且性能良好。宠物箱的底部平稳，能够固定在平整的面上而不滑动。
  - D 如选用带轮子的宠物箱，需要预先将轮子固定或将轮子拆除，保证在运输过程中宠物箱不滑动。
  - E 能方便给小动物喂食饮水，和保证小动物可在箱中自由站立或坐下、转身和以正常姿势躺卧。
  - F 宠物箱内部需要铺上吸水性衬垫（例如毛巾、毯子），防止宠物排泄物外溢污染其它行李。
- (6) 宠物箱的打包
  - A 运输猫、犬等陆生活体动物时，应使用宠物箱防护网，用防护网将宠物箱包装并捆扎牢固后再进行打包。
  - B 使用打包带打包时，打包带需在防护网外层进行打包呈“井”字形，打包带分布均匀，打包带间距约为 20-30 厘米。
  - C 宠物箱侧面不进行横向打包，侧面的打包带均须呈竖状平行状态。要求打包时将打包带穿过箱门网格及防护网格，从一个格中伸进去，从下一个网格伸出来，间隔均匀，起到将箱门和箱体、防护网兜固定在一起的作用。
- (7) 宠物箱标识
  - 宠物箱栓挂托运行李条（背面勾选免责项并由旅客签字确认），同时应栓挂优先行李牌并在箱体显眼位置粘贴“易碎行李”标签。
- (8) 收费
  - A 旅客携带的活体动物、容器和食品应当交成都航空托运，并按逾重行李支付运费，动物连同其容器和食物应合并计重，且不能计入旅客的免费行李额中。
  - B 残疾旅客本人携带的服务犬连同其容器和食物可以免费运输，且不计算在免费行李额内。
  - C 活体动物（含服务犬）不能办理声明价值。
- (9) 运输责任
  - 旅客应对作为行李托运的小动物承担全部责任。在运输中除成都航空原因外出现小动物患病、受伤和死亡，成都航空不承担责任。
- (10) 申请
  - 原则上，旅客应在乘机当日之前 24 小时向成都航空提出宠物运输申请。
- 5) 骨灰运输
  - (1) 作为托运行李运输：
    - A 旅客必须提供县级以上医院出具的死亡证明书及丧葬部门出具的火化证明书。骨灰应装在封闭的塑料袋或其它密封容器内，外加木盒，最外层用布包装。

B 单独托运：将骨灰盒放在木箱或纸箱中，中间的空隙处应有柔软的填充物进行保护；

C 放在行李箱中托运：骨灰盒与行李箱之间可用衣物或其他柔软物体进行填充保护。

(2) 作为非托运行李运输

A 骨灰盒的外包装以及携带骨灰旅客的情绪不至引起同机其他旅客的觉察和反感的情况下，可由旅客随身携带进入客舱。

B 包装要求：骨灰应装在密封妥当、坚固的木制盒内，最外层可用行李箱进行包装。

C 如旅客需要购买占座票放置装有骨灰盒的行李，按占座行李规定办理。

6) 鲜活易腐物品

(1) 定义：是指在一般运输条件下，因温度、湿度、气压的变化或地面运输时间等原因易于死亡或变质腐烂的物品，如水产品（鱼、虾、蟹类等）；动物及动物类产品（如肉类、沙蚕、活赤贝、乳制品等）；植物及植物类产品（如花卉、水果、蔬菜等）；冰冻食品；药品等。

(2) 此类物品一般应请旅客采取特别的保护措施，如冷藏（采用干冰等作为冷却剂）、保温等，以保持其鲜活或不变质。

(3) 收运条件

A 运输文件：政府规定需要进行检疫的鲜活易腐物品（如种子、苗木和其他植物繁殖材料等），应当出具有有关部门的检疫证明。

国际运输还应符合与运输有关国家关于此种物品进出口和过境规定。

B 包装要求：

鲜活易腐物品必须有合适的包装，并且包装内不得充氧或带有水等液态物质，以确保在运输途中不因包装破损或有液体溢出污损旅客的行李、飞机设施设备或其它装载物；怕压的物品，外包装应坚固抗压，包装应能承受气温和气压的突然变化；需通风的物品，包装上应有通气孔；需冷藏冰冻的物品，容器应严密，冷却剂符合航空运输规定。

C 海鲜、大闸蟹、榴莲等作为行李运输必须妥善包装，每件重量不超过 20 公斤，在运输过程中不会产生渗漏、无明显异味，否则，可拒绝收运。

a 无不良气味的海鲜、大闸蟹可办理托运，禁止作为非托运行李带入客舱；包装内使用冷却剂保鲜，不能有液体渗漏，如冷却剂为干冰，包装件必须能释放二氧化碳气体；托运海鲜时，包装件需在内部使用结实无渗漏的塑料袋将海鲜包装、捆扎好，在外部使用纸箱、泡沫箱或塑料箱包装严实并打包，应保证运输过程中包装完好，防止液体溢出污染货舱及其他旅客行李；托运鲜活的大闸蟹，可使用纸箱、泡沫箱或塑料箱包装严实并打包，且箱体留有一定气孔。

b 榴莲禁止作为非托运行李带入客舱；作为行李托运时，仅限无开口的整个榴莲可办理托运，包装使用纸箱、泡沫箱或塑料箱密封严实并打包，包装内应有填充物紧密填充，确保运输过程中不会产生渗漏、无明显异味。

备注：如有机场托运以上物品的限制标准较成都航空更为严格，则应按相关航站楼标准执行。

D 运输不正常的处理。

在运输保管过程中，因采取保护措施所发生的费用由旅客负担；在运输过程中，对此类物品的腐烂、变质、失效，除由成都航空责任原因外，成都航空不负责赔偿责任。

## E 计费方法。

计入旅客免费行李额内，与其他行李合并计重。

### 7) 自行车

(1) 自行车仅可作为托运行李运输，每位旅客仅有一辆自行车可计入免费行李额；超出部分应按普通超限行李进行收费。

(2) 自行车指单座旅行车或赛车，非电动自行车，自行车托运前轮胎必须放气。

(3) 非折叠式自行车应将车把手旋转 90 度后固定，切下脚踏板，必要时车轮应卸下并牢固绑在车身上；

(4) 折叠式自行车应折叠并绑牢。

### 8) 占座行李

(1) 客舱预定占座行李是指旅客为其购票而带入客舱的物品，该物品一般由于易碎、贵重等原因不能交运，并且体积太大或太重而不能当作非托运行李储存。

(2) 旅客必须在定座时提出占座行李的申请，经成都航空和有关承运人同意，方可予以运输，旅客购买的占座行李购票应进行定座。

(3) 在每个座位上承运的占座行李总重量不得超过 75 公斤，总体积不得超过 40×60×100 厘米。

(4) 旅客购买的占座行李票没有免费行李额。

(5) 旅客必须将此类行李放置在预定的座位上。

### 9) 外交信袋

(1) 外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管，体积一般不得超过 20×40×55 厘米，根据外交信使的要求，成都航空也可以按照托运行李办理，但成都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，按照逾重行李的规定办理。

(3) 外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出并为占座行李购票，经成都航空和有关承运人同意，方可予以运输。

(4) 占用每一座位的外交信袋的重量不得超过 75 公斤，体积不得超过 40×60×100 厘米。占用座位的外交信袋没有免费行李额，按照逾重行李费率计算运费。

### 10) 精密仪器、电器

(1) 精密仪器，电器等的定义及分类：

A 精密仪器包括精密计量仪器、精密天文观测仪器、精密遥感仪器、精密测控仪器、精密医疗仪器等具有自动化、数字化、智能化、综合化及多维、动态测量功能的高科技仪器。常见的精密仪器有：各种水质分析仪器，环境检测仪器，显微镜，移液器，培养箱，干燥设备，天平衡器，光谱分析仪器，色谱分析仪器，试验箱，实验耗材，实验仪器，生命科学仪器，光学仪器，除湿精华仪器，物性测定仪器，食品检测仪器，药检仪器，纺织仪器，石油仪器，医疗器械等。

B “电器”泛指所有用电的器具，从专业角度上来讲，主要指用于对电路进行接通、分断，对电路参数进行变换，以实现对电路或用电设备的控制、调节、切换、检测和保护等作用的电工装置、设备和元件。从普通角度来讲，主要是指家庭常用的一些为生活提供便利的用电设备，如电视机，空调，冰箱，洗衣机，电脑（包括台式电脑、笔记本电脑、平板电脑等），各种小家电等。

(2) 运输规定：

精密仪器、电器等物品应作为货物运输。如旅客坚持要求作为托运行李运输，则应符合如下要求：

- A 尺寸要求：单件重量不能超过 50KG, 三边尺寸不能超过 40×60×100 厘米。
- B 包装要求：精密仪器、电器等类物品必须有出厂包装或者有符合成都航空托运行李要求的包装，方可进行行李托运。建议旅客在托运精密仪器的时候用硬壳箱包装好，并在箱内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。
- C 收费要求：精密仪器、电器等类物品的重量不得计算在免费行李额内，应按照逾重行李收费标准收取运输费用。
- D 物品特性要求：对于含有 9 大类危险品（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，氧化剂和有机过氧化物，毒性物质和传染性物质，放射性物质，腐蚀性物质和杂项危险物品）的精密仪器，电器等物品一律不得进行行李运输。对于性质不明或疑似危险品时，成都航空及成都航空授权的地面服务代理人有权要求旅客提供由局方认可的危险品鉴定机构或产品生产厂家出具的检测报告，证明该行李不会对航空运输造成危险时，方可收运。对于无法提供检测报告，或检测报告不符合要求的，成都航空有权拒绝托运。
- E 精密仪器、电器等不得办理声明价值。

#### 11) 乐器

- (1) 乐器指能够发出乐音，并能进行音乐艺术再创造的器具。乐器分为民族乐器和西洋乐器两大类。
- (2) 成都航空接受不超过尺寸和/或重量限制的乐器作为托运行李或机舱座位放置行李登机。
- (3) 对于单件体积不超过 20×40×55 厘米的乐器，旅客可以作为非托运行李带入客舱，并计入免费行李额。作为非托运行李的乐器必须可放入乘客前面的座位下或者机舱头顶行李架中。对于单件体积超过 20×40×55 厘米，但不超过 40×60×100 厘米，重量不超过 50kg 的乐器可以作为托运行李运输，乐器作为行李托运，不计入免费行李额内，应按逾重行李费收费标准计算运费。
- (4) 对于托运行李，乘客必须将乐器放在特制的硬边或防压容器内托运。
- (5) 对于乐器在运送过程中发生的损坏或延误，成都航空不承担任何责任。乐器运送不能购买行李声明价值。
- (6) 收费要求：乐器作为行李托运，不计入免费行李额内，应按逾重行李费收费标准计算运费。

#### 12) 体育器材

体育器材作为托运行李运输，不计入免费行李额内，应按逾重行李费收费标准计算运费。

- (1) 箭术器材。
  - A 箭术器材应放入坚固且硬壳的容器妥善包装。
  - B 一套箭术器材包括：1 个装有弓的弓袋，1 个装有箭的箭袋，足以保护部件不受意外损害的保养箱。成都航空不对未装在硬边箱子内的箭术器材损坏负责。
- (2) 滑浪板。
  - A 当滑浪板不超过 107 厘米时，成都航空可接收一个滑浪板或内装有最多 2 个滑浪板的滑浪袋进行运送。

B 对于冲浪板在运送过程中发生的丢失、损坏或延误，成都航空不承担任何责任。冲浪板运送不能购买行李声明价值。

(3) 钓具。

A 钓竿容器不得超过 158 厘米。钓竿、鱼篓、渔网、长筒靴必须适当地装箱。钓具用品盒必须封装或上锁。

B 对于钓具在运送过程中发生的丢失、损坏或延误，成都航空不承担任何责任。钓具运送不能购买行李声明价值。

(4) 高尔夫装备。

高尔夫装备仅作为托运行李运输，不计入免费行李额内，应按逾重行李费收费标准计算运费，并栓挂免责行李牌。成都航空不接受无封套的高尔夫装备登机，建议旅客使用硬壳箱装运。

13) 管制刀具以外的锐器、钝器及其他物品，禁止随身携带并应放入托运行李内运输。

(1) 锐器：该类物品带有锋利边缘或者锐利尖端，由金属或其他材料制成的、强度足以造成人身严重伤害的器械，主要包括：日用刀具，如菜刀、水果刀、剪刀、美工刀、裁纸刀；专业刀具，如手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀；用作武术文艺表演的刀、矛、剑、戟等。

(2) 钝器：该类物品不带有锋利边缘或者锐利尖端，由金属或者其他材料制成的，强度足以造成人身严重伤害的器械，主要包括：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）等；

(3) 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：如钻机（含钻头）、凿、锯、螺栓枪、射钉枪、螺丝刀、撬棍、锤、焊枪、扳手、斧头、短柄小斧（太平斧）、游标卡尺、冰镐、碎冰锤、飞镖、弹弓、弓、箭、蜂鸣自卫器等；

13.1.5 禁止旅客随身携带液态物品乘坐国际航班

1) 乘坐国际航班的旅客一律禁止随身携带液态物品，但可办理交运，其包装应符合民航运输有关规定。

2) 旅客携带少量旅行自用的化妆品，每种化妆品限带一件，其容量容积不得超过 100 毫升，并应置于独立袋内，接受开瓶检查。

3) 来自需在中国境内机场转乘国内航班的旅客，其携带入境的免税液态物品应置于袋体完好无损且封口的透明塑料袋内，并需出示购物凭证，经安全检查确认无疑后方可携带。

4) 有婴儿随行的旅客，购票时可向成都航空申请，由成都航空在机上免费提供液态乳制品；糖尿病患者或者其他患者携带必需的液态药品，经安全检查确认无疑后，交由机组保管。

5) 旅客因违反上述规定造成误机等后果的，责任自负。

13.2 行李包装及体积、重量限制

13.2.1 托运行李

1) 托运行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎完好、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) 行李上不能插附其他物品；



- (4) 竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物；
- (5) 行李上应写明了旅客的姓名、详细地址、电话号码。
- 2) 托运行李的体积限制和重量限制应遵循当地法律法规，无明确规定的，单件托运行李的三边之和不得超过 300 厘米（118 英寸），单件托运行李的最大重量不得超过 45 千克（100 磅）。超过上述限制的行李，应作为货物运输。

### 13.2.2 非托运行李

- 1) 持头等舱、公务舱、舒适经济舱客票的旅客带入客舱的非托运行李限两件，每件非托运行李的重量不能超过 5 公斤，体积不超过 20×40×55 厘米，并应能置于旅客的前排座位之下或封闭式行李架内。超过上述重量、件数或体积限制的物品，应作为托运行李运输。
- 2) 持经济舱客票的旅客带入客舱的非托运行李只限一件，其重量不能超过 5 公斤，体积不超过 20×40×55 厘米，并应能置于旅客的前排座位之下或封闭式行李架内。超过上述重量、件数或体积限制的物品，应作为托运行李运输。
- 3) 持儿童票的旅客非托运行李额等同于成人票旅客，持婴儿票的旅客无非托运行李额。

## 13.3 免费行李额及逾重行李费

### 13.3.1 免费行李额

- 1) 每位旅客可按照客票舱位等级和相关规定享受免费托运行李额度，详见**成都航空官网“旅客须知-旅客行李”项目栏或咨询成都航空服务热线**；符合本条件第 13.2.2 规定的非托运行李可免费运输。
- 2) 在一个单一运输合同下组成国际运输的成都航空国内航段，旅客适用的免费行李额按行李票上标明的免费行李额为准。
- 3) 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。
- 4) 搭乘同一飞机前往同一目的地点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。。
- 5) 持婴儿票的旅客，无免费行李额，仅可免费托运一部可折叠式婴儿车；
- 6) 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。

### 13.3.2 逾重行李费

- 1) 旅客的托运行李超过免费托运行李额的部分，称为逾重行李，应当支付逾重行李费。
- 2) 收取逾重行李费，应填开逾重行李票。
- 3) 除另有规定外，超过计重免费行李额的行李，每公斤费率按填开逾重行李票当日有效的单程直达成人正常最高经济票价的 1.5%计收，尾数四舍五入。
- 4) 符合本条件 10.5.1 非自愿退票规定的旅客，已收取的逾重行李费全额退回。

### 13.3.3 超过计件免费行李额的每一件行李按有关规定计收运费。

## 13.4 行李声明价值

- 13.4.1 旅客的托运行李其价值如果每公斤超过 20 美元或等值的其它货币，或者价值高于 400 美元或等值的其它货币，可以办理声明价值。

13.4.2 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 2500 美元或等值的其它货币。如成都航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，成都航空有权拒绝收运。

13.4.3 托运行李的声明价值，成都航空按照旅客声明的价值中超过 13.4.1 款规定限额部分价值的 0.5%，收取声明价值附加费。

13.4.4 成都航空对非托运行李和占用座位的行李、外交信袋以及其他特殊物品（如乐器）不办理声明价值服务。

13.4.5 成都航空对旅客携带的小动物不予办理声明价值服务。

13.4.6 如果声明价值行李的部分运输由不提供行李声明价值服务的其他承运人承担时，成都航空有权拒绝提供托运行李的声明价值服务。

13.4.7 旅客自愿改变航程或者取消运输，其逾重行李费和行李声明价值附加费应当按自愿退票规定办理，但承运人不退还已开始运输的行李声明价值附加费。

### 13.5 行李的收运

#### 13.5.1 拒绝运输权

1) 旅客的非托运行李如属于或夹带本条 13.1.2 所列的物品，成都航空有权拒绝接受该行李的运输。

2) 旅客的托运行李，如属于或夹带有本条件 13.1.2 所列的物品，成都航空有权拒绝接受该行李为托运行李。

3) 旅客携带了属于本条件 13.1.4 所列的物品，如旅客没有或拒绝遵守成都航空的限制运输条件，成都航空有权拒绝接受该物品的运输。

4) 旅客的托运行李、非托运行李，如因其形状、包装、体积、重量或特性等原因不符合成都航空运输条件，成都航空将请旅客加以改善；如旅客不能或拒绝改善，成都航空有权拒绝该行李的运输。

#### 13.5.2 检查权

成都航空为了运输安全的原因，可以会同旅客对其行李进行检查；必要时，可会同有关部门进行检查。如旅客拒绝接受检查，成都航空有权拒绝接受该行李的运输。

#### 13.5.3 收运要求

1) 旅客必须凭有效客票托运行李。成都航空将在客票及其行李票上填写托运行李的数量和重量。

2) 成都航空一般是在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。如旅客要求提前托运，可事先约定。

3) 成都航空对旅客托运的每件行李应栓挂行李牌，并将行李牌识别联交给旅客。

4) 旅客托运有运输责任争议的行李，成都航空应经旅客书面同意，栓挂免除责任行李牌，以免除成都航空相应的运输责任。

#### 13.5.4 行李运载

1) 旅客的托运行李，应与旅客同机运送，特殊情况下不能同机运送时，成都航空将向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送。

2) 旅客的逾重行李在飞机载量允许的情况下，应与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客由拒绝使用后续可利用航班运送，成都航空可拒绝收运旅客的逾重行李。

#### 13.5.5 违章行李

1) 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品等，其整件行李称为违章行李。对违章行李，成都航空按照以下规定处理：

(1) 在始发地点发现违章行李，成都航空有权按照 13.5.1、13.5.2 的规定拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章行李物品取出后运输，已收逾重行李费不退。

(2) 在经停地点发现违章行李，成都航空将立即停运，已收逾重行李费不退。

(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。

#### 13.5.6 行李退运

1) 旅客在始发地点要求退运行李，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，均退还已收逾重行李费。

2) 旅客在经停地点退运行李，除时间不允许外，可予以办理，但未使用航段的已收逾重行李费不退。

3) 办理声明价值的行李退运时，在始发地点退还已交付的声明价值附加费，在经停地点已交付的声明价值附加费不退。

4) 由于成都航空的原因，需要安排旅客改乘其他航班，行李运输应随旅客做相应变更，已收逾重行李费多退少不补；已交付的声明价值附加费不退。

#### 13.6 行李交付

##### 13.6.1 行李交付

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。

2) 若旅客未立即领取行李，成都航空从行李到达的次日起向旅客收取行李保管费。对于旅客旅行中的易腐物品，成都航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

3) 成都航空凭行李识别联交付行李，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。

4) 旅客行李延误达到后，成都航空将立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。对延误行李不收取保管费。

5) 旅客在领取行李时，未提出书面异议，即认为该行李已经按照运输合同完好交付。

6) 旅客遗失行李牌识别联后，应立即向成都航空挂失。旅客如要求领取行李，应向成都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，成都航空不承担责任。

##### 13.6.2 无法交付的行李

自行李到达的次日起，超过 90 日仍无人认领，成都航空可按照无法交付行李的有关规定处理。对于旅客行李中的生活日用品、鲜活、易腐或其他保管有困难的物品，成都航空有权在行李到达 24 小时后予以处理；具有强烈异味类物品（如榴莲）没有储存这类物品的条件，成都航空不接受此类物品的储存和保管。

##### 13.6.3 行李不正常运输的处理

1) 行李运输发生延误、丢失或损坏，成都航空或成都航空地面代理人应会同旅客填写《行李运输事故记录》，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，可在始发地点、经停地点或目的地点办理。

2) 在行李运输过程中, 托运行李发生延误、丢失或者损坏, 旅客要求出具行李运输事故凭证的, 成都航空或者成都航空地面服务代理人将及时提供。

3) 因成都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, 应给予旅客临时生活用品补偿费人民币 100 元或等值的其他货币。

### 13.7 行李赔偿

#### 13.7.1 成都航空的责任

1) 旅客的托运行李从托运时到交付时止, 如发生延误, 丢失或损坏, 原则上可由成都航空承担相关责任。

2) 成都航空证明为了避免延误损失的发生已经采取了一切必要的措施或者不可能采取措施, 不承担责任。

3) 托运行李的损失完全是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的, 成都航空不承担责任。

4) 由于旅客行李内装物品造成该旅客伤害或其行李损害, 成都航空不承担责任。由于旅客行李内装物品对他人造成伤害或对他人的物品或成都航空财产造成损害, 旅客应当赔偿成都航空的所有损失和由此支付的一切费用。

5) 对于旅客在托运行李内夹带的本条件 13.1.3 的物品的丢失或损坏, 成都航空只按一般托运行李承担赔偿责任。

6) 在联程运输中, 成都航空仅对发生在成都航空承运的航线上的行李的损失承担赔偿责任。

## 14 旅客服务

### 14.1 一般服务

14.1.1 成都航空将以保证飞行安全和航班正常, 提供良好的服务为准则, 以文明礼貌、热情周到的服务态度, 认真做好旅客运输中的空中和地面的各项服务工作。

14.1.2 成都航空不负责为旅客提供机场区域内、在同一城市的机场与机场或机场与市区之间的地面运输。对于此项地面运输服务提供者的行为或疏忽, 或销售代理人为旅客取得此项服务给予任何帮助, 成都航空不承担责任。

14.1.3 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用, 应由旅客自理。

14.1.4 在航空运输过程中, 旅客发生疾病时, 成都航空将积极采取措施, 尽力救护。但是旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造成的, 费用及责任由旅客承担。

14.1.5 除另有规定外, 空中飞行过程中, 成都航空将按其规定向旅客免费提供饮料或餐食。旅客要求提供超过规定的其他服务, 成都航空可收取相应的费用。

## 15 不正常航班的服务

### 15.1 不正常航班服务的一般规定

15.1.1 由于承运人原因(即成都航空原因), 造成航班在始发地出港延误或取消, 成都航空按其规定向旅客提供餐食或住宿等服务。

15.1.2 由于非承运人原因（即非成都航空原因）造成航班在始发地出港延误或取消，成都航空应协助旅客安排餐食或住宿，费用由旅客自理。

15.1.3 国际航班在经停地点延误或取消，无论何种原因，成都航空将负责向经停旅客提供餐食或住宿服务。

15.1.4 国际航班发生备降，无论何种原因，成都航空将向备降旅客提供餐食或住宿服务。

15.1.5 航班出港延误或者取消时，成都航空将优先为残疾人、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。

15.1.6 航班延误或取消时，成都航空及成都航空地面代理人应做好解释工作，并迅速及时将航班延误或取消等消息通知旅客。

## 15.2 不正常航班供餐标准

15.2.1 航班延误超过 2 个小时不是正餐时间，或正餐时间航班延误 1 个小时到 2 小时之间，成都航空将向旅客提供点心餐和饮用水。

15.2.2 航班延误超过 2 小时正值正餐时间，成都航空将向旅客提供正餐。

15.2.3 正餐时间规定：

早餐 06:30—9:00

午餐 11:30—13:30

晚餐 17:30—19:30

## 15.3 住宿服务标准

15.3.1 航班延误超过 4 个小时成都航空按照 15.1 规定为旅客办理或协助旅客办理住宿服务。

## 15.4 交通服务标准

15.4.1 如果是因为承运人原因（即成都航空原因）导致航班延误或取消，成都航空为旅客提供免费交通服务。

15.4.2 如果是因为非承运人原因（即非成都航空原因）导致航班延误或取消，成都航空将协助旅客联系车辆，费用由旅客自理。

## 15.5 不正常航班经济补偿标准

15.5.1 根据《中华人民共和国民用航空法》第一百二十六条“旅客、行李或者货物在航空运输过程中因延误造成的损失，承运人应当承担责任；但是承运人证明本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。”因此，给予旅客的是“经济补偿”，不是“经济赔偿”。

15.5.2 若因成都航空原因造成成都航空航班延误，成都航空工作人员可以对延误时间超过 4 小时且最终乘坐成都航空航班的旅客进行经济补偿。若因非成都航空原因造成当次及当日后续航班延误，则不予补偿。

15.5.3 补偿标准：

因成都航空原因航班延误、取消、次日补班。延误时间 4（含）—8 小时，补偿给旅客最高不超过人民币 200 元/人或等值的其他货币；延误 8（含）小时以上，补偿给旅客最高不超过人民币 400 元/人或等值的其他货币。

15.5.4 儿童按成人补偿金额的 50%标准进行补偿，婴儿补偿标准统一为人民币 50 元/人或等值的其他货币。

15.5.5 补偿方式：采用成都航空微信公众号线上发放补偿金、现场现金补偿与事后补偿三种方式进行经济补偿。事后经济补偿采用银行转账方式进行补偿。

## 16 飞机上的行为

16.1 如果旅客在飞机上的行为危及到飞机或飞机上任何人或财产的安全，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，机长可以采取其认为必要的措施，以阻止该行为的继续，包括对旅客实施管束。

16.2 旅客不得在飞机上使用移动电话、对讲机、遥控玩具和其他遥控装置的电子设备以及有关部门和成都航空认定干扰飞机安全运行的其他无线电发射装置。未经成都航空允许，旅客不得在飞机上使用除便携式录放机、助听器和心脏起搏器以外的任何电子设备。

## 17 行政手续

### 17.1 一般规定

17.1.1 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。

17.1.2 旅客应出示国家的法律、政府规章、命令、要求或旅行条件要求的有效证件。成都航空对未遵守国家法律、规定、命令、要求或旅行条件或其证件不符合要求的旅客，保留拒绝载运的权利。

17.1.3 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或非托运行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而引致的任何损失，成都航空不承担责任。

17.1.4 成都航空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无论是书面的或其它形式的任何帮助或信息均不承担责任；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，成都航空也不承担责任。

### 17.2 旅行证件

17.2.1 旅客必须出示有关国家法律、法规、命令或规定所要求的出境、过境、入境、健康和其它证件，旅客也必须允许成都航空收存其副本或复印件。

17.2.2 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，或者旅客不允许成都航空收存其证件副本或复印件，成都航空保留拒绝运输的权利。

### 17.3 拒绝过入境

17.3.1 由于旅客未获准过境或进入目的地国家，成都航空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，该旅客应按成都航空规定支付其适用票价。

17.3.2 旅客已经支付给成都航空的未使用航段的任何款项或者该旅客在成都航空手中的任何资金，成都航空均可用于支付上述票款。

17.3.3 用于运送至拒绝入境地点或遣返地的客票，成都航空不予办理退款。

### 17.4 罚金、拘留费等

17.4.1 如果由于旅客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成都航空支付或垫付罚金、罚款或承担任何费用，旅客必须足额偿还成都航空支付或垫付的上述任何款项及承担的任何费。

17.4.2 旅客已经支付给成都航空的未使用航段的任何款项，或者成都航空所掌握的旅客的任何款项，成都航空均可用于弥补上述支出。

17.5 如在签订航空运输合同过程中，成都航空同意安排附加服务，除非是由于成都航空在安排此项附加服务中的过错造成的损失，成都航空对旅客不承担任何责任。

## 18 连续承运人

18.1 由几个连续的承运人根据一本客票或一本客票和与其有关而填开的连续客票共同承担的运输，应视为是一个单一运输。

## 19 投诉与建议

19.1 旅客的建议、意见和服务质量投诉，可通过以下渠道联系成都航空：

19.1.1 通过拨打成都航空服务热线 956028/（028）66668888 反映。

19.1.2 通过登录成都航空官方网站 [www.cdal.com.cn](http://www.cdal.com.cn) 反映。

19.1.3 通过致电、致函到成都航空专设的负责管理、监督内外服务的管理机构反映：

电话： 028-65098999

邮箱： [fwz1@cdal.com.cn](mailto:fwz1@cdal.com.cn)

邮政编码： 610200

邮寄地址： 成都市双流区东升街道广牧路 1 号

## 20 损失责任及赔偿限额

20.1 损失责任

20.1.1 成都航空对发生在成都航空的班机上或者在上、下班机过程中的旅客伤亡事故承担损害赔偿责任；但是，旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造成的，成都航空不承担责任；旅客在运输时由于其年龄、精神或健康状况，对本人形成了危害或危险，由此造成或加重其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，成都航空不承担责任。

20.1.2 成都航空对发生在成都航空的班机上或者处于成都航空掌管之下任何期间的托运行李毁灭、遗失或者损坏事件承担损害赔偿责任。对于非托运行李，包括旅客随身携带物品，成都航空对其过错或者其受雇人或者代理人的过错造

成的损失承担责任。但是，行李（包括托运行李、非托运行李和旅客随身携带物品）损失是由于行李的固有缺陷、质量或者瑕疵造成的，成都航空不承担责任。另外，成都航空对行李的外部损伤和正常磨损不承担责任，例如：行李的外部支出部分如：带子、口袋、拉杆、挂钩、轮子或者其他黏附在行李的部分的损坏和超大/超包装的行李的损坏。

20.1.3 成都航空对旅客或行李在航空运输中因成都航空的延误引起的损失承担责任。但是，成都航空或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，成都航空不承担责任。旅客必须在成都航空规定的时间内对行李损失提出申请并提供相应单据，否则成都航空将不承担责任。

20.1.4 经成都航空证明，损失是由索赔人或者索赔人从其取得权利的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，相应免除或者减轻成都航空的责任。旅客以外的其他人就旅客伤亡提出赔偿请求时，经成都航空证明，伤亡是旅客本人的过错造成或者促成的，同样根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻成都航空的责任。

## 20.2 关于赔偿责任限额的适用

20.2.1 若属于 1999 年《蒙特利尔公约》规定的“国际运输”，则优先适用该公约关于责任限额的规定。

20.2.2 若属于 1929 年《华沙公约》及 1955 年《海牙议定书》规定的“国际运输”，但不属于 1999 年《蒙特利尔公约》规定的“国际运输”，则适用《华沙公约》及其《海牙议定书》关于责任限额的规定。

20.2.3 若不属于公约适用的“国际运输”，则适用双边条约或《中华人民共和国民用航空法》等国内法律、政府法规或命令的相关规定。

## 20.3 公约关于赔偿责任限额的规定

### 20.3.1 《华沙公约》及《海牙议定书》

1) 成都航空对旅客伤亡的赔偿责任限额不超过二十五万法国金法郎或等值货币。

2) 成都航空对托运行李的赔偿责任限额不超过每公斤二百五十法国金法郎或等值货币；对非托运行李和旅客随身携带物品的责任限额不超过每一旅客五千法国金法郎或等值货币。行李票上如果没有行李重量记录，托运行李的总重量被认为不超过所乘座位等级适用的免费行李额。按照本条件办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

### 20.3.2 1999 年《蒙特利尔公约》

1) 成都航空对每名旅客不超过 10 万特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十一条第一款和第二十条的规定。

2) 成都航空对每名旅客超过 10 万特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十一条第二款和第二十条的规定。

3) 成都航空对行李（包括托运行李、非托运行李和旅客随身携带物品）的赔偿责任限额不超过每名旅客 1131 特别提款权或等值货币。按照本条件第九章第九条办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

20.3.3 在与本条件前述各项规定不相抵触的情况下，无论其国际运输是否适用本条件所指定的公约，以下条款均适用：



- 1) 成都航空仅对本公司承运航班上的运输损失承担责任;成都航空为其他承运人航班(含代码共享航班)的运输填开客票或办理行李托运时,只能作为该承运人的代理人,并履行告知旅客实际承运人的义务。
  - 2) 对非成都航空实际承运的航班(含代码共享航班),如发生航班变更、延误、取消、超售、行李破损或者丢失、人身损害等情况,由实际承运人承担相应的赔偿责任,成都航空应协助联系实际承运人。
  - 3) 由于成都航空为遵守相关法律或政府法规、命令或规定所产生的任何损失,成都航空不承担责任;由于旅客未能遵守上述法律或政府法规、命令或规定而产生的任何损失,成都航空也不承担责任。
  - 4) 成都航空的责任以不超过经证实的直接损失数额为限;对于间接损失或后果性损失,成都航空不承担责任。
  - 5) 由于旅客行李中的物品对旅客造成伤害或对其行李造成损害,成都航空不承担责任;由于旅客行李中的物品对他人造成伤害或对他人或成都航空的财产造成损害,该旅客应赔偿成都航空的损失和由此支付的一切费用。
  - 6) 对于旅客在托运行李内夹带的易碎易腐物品、货币、珠宝、贵金属、金银制品、流通票据、有价证券或其它贵重物品、商业文件、护照和其它证明文件或样品的损失,成都航空均不承担责任。
  - 7) 由于旅客本人的年龄、精神或健康状况而造成或加重其本人的任何疾病、伤害、残疾或死亡,成都航空不承担责任。
  - 8) 本运输条件任何有关成都航空的责任免除或限制条款,同样适用于成都航空的代理人、雇员和代表以及将其飞机提供给成都航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表;成都航空和上述代理人、雇员、代表以及成都航空使用其飞机的任何人及其代理人、雇员和代表所支付的赔偿总额,不得超过依照本条件所适用的责任限额。
  - 9) 旅客的托运行李丢失或损坏,应按本条件 21.1.1 的期限向成都航空或成都航空地面服务代理人提出赔偿要求,并随附客票(或影印件)、行李牌识别联、《行李运输事故记录》、证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。
- 20.4 除非本条件中有明确规定,本条件不排除公约或适用法律对免除或限制成都航空责任的任何规定的适用。

## 21 异议和诉讼时限

### 21.1 异议时限

21.1.1 对于托运行李发生损失的,有权提取托运行李的人必须在发现损失后立即向成都航空提出异议,最迟自收到或应当收到托运行李之日起七日内提出;托运行李发生延误的,异议最迟自托运行李交付收件人处置之日起二十一日内提出;

21.1.2 任何异议均必须在前款规定的期间内以书面形式提出或者发出;

21.1.3 有权提取托运行李的人未按以上规定提出异议的,不得向成都航空提起诉讼。

### 21.2 诉讼时限

21.2.1 诉讼应当自飞机到达目的地之日、应当到达目的地之日或者运输终止之日起三年内提起,否则就丧失对任何损失索赔和诉讼的权利。诉讼期限的计算方法根据案件受理法院地的法律确定。

## 22 生效与修改

22.1 本条件自 2021 年 11 月 1 日起生效并执行。成都航空 2019 年 1 月实行的《成都航空有限公司旅客、行李国际客运总条件》同时废止。

22.2 成都航空有权依照中国民用航空局规定的程序，在不经预先通知旅客的情况下，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。

22.3 成都航空的工作人员、销售代表或雇员都无权更改或违反成都航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用。

22.4 本运输条件共有中文和英文两种版本，如发生争议，以中文版本为准。

22.5 本条件解释权属成都航空有限公司。