

# 春秋航空股份有限公司旅客和行李運輸總條件

## 第一章 總 則

### 第一條 概述

為建立和維護春秋航空股份有限公司（以下簡稱“春秋航空”）國內、國際及地區航空運輸時旅客和行李正常的運輸秩序，加強運輸管理，保障旅客、春秋航空和其他利益相關者的合法權益，根據有關法律法規、規章及規範性文檔，制定本《旅客和行李運輸總條件》（以下簡稱“本條件”）。

### 第二條 適用範圍

2.1 本條件適用於春秋航空以飛機運送旅客、行李而收取費用的國內、國際及地區航空運輸服務。免費和特種票價運輸，應適用相應的特殊運價規則；只有當沒有該特殊運價規則或特殊運價規則沒有規定時，才適用本條件的部分或全部內容。本條件以國內運輸為本，未予區別約定的，國際運輸均適用相關規定。

#### 2.2 包機運輸

按照春秋航空包機協議辦理的運輸，本條件僅適用於該包機協議或者包機客票條款中引用本條件的情形。

#### 2.3 代碼共用運輸

根據春秋航空與其它承運人之間的代碼共用安排，本條件僅適用於由春秋航空實際運營的代碼共用航班運輸。

#### 2.4 運價規則的優先適用

如本條件與春秋航空的運價規則相抵觸，則該運價規則應優先適用。

### 第三條 術語定義

3.1 國內航空運輸：或簡稱國內運輸，是指根據旅客運輸合同，其出發地點、約定經停地點和目的地點均在中華人民共和國境內的航空運輸。

3.2“公約”是指下列可適用的文件：

一九二九年十月十二日在華沙簽訂的《統一國際航空運輸某些規則的公約》（以下簡稱“華沙公約”）；一九五五年九月二十八日在海牙簽訂的《修改 1929 年 10 月 12 日在華沙簽訂的統一國際航空運輸某些規則的公約的議定書》（以下簡稱“海牙議定書”）；

一九九九年五月二十八日在蒙特利爾簽訂的《統一國際航空運輸某些規則的公約》（以下簡稱“蒙特利爾公約”）。

3.3 國際航空運輸：或簡稱國際運輸，是指除公約另有規定外，根據運輸合同，無論運輸有無間斷或轉運，運輸的出發地點、目的地點或者約定的經停地點之一不在中華人民共和國境內的運輸。

3.4 地區航空運輸：指根據運輸合同來往以下中國特殊地點的航空運輸，包括：香港特別行政區、澳門特別行政區和臺灣地區。如無特別約定，地區航空運輸參照國際運輸的規定處理。

3.5 承運人：是指使用民用航空器從事旅客、行李的公共航空運輸企業。

3.6 締約承運人：是指使用本企業票證和票號，與旅客簽訂航空運輸合同的承運人。

3.7 實際承運人：指實際履行全部或部分運輸及其附帶服務的承運人。當有雙邊協定時，例如代碼共用協議，實際承運人可能不是締約承運人。

3.8 春秋航空：即春秋航空股份有限公司（或稱本公司），是一家總部位於上海的依據中國法律設立並運行的承運人。其英文名稱為 SPRING AIRLINES COMPANY LIMITED，英文簡稱 SPRING AIRLINES；航班二字代碼為 9C；三字代碼為 CQH；IATA 結算代碼為 089；網址 www.ch.com 和 m.ch.com。

3.9 春秋航空運輸規定：春秋航空根據本條件制定和公佈的並於填開客票之日時有效的其他關於旅客及行李運輸管理的規定，包括但不限於適用的票價及適用條件。

- 3.10 航空銷售代理人：（簡稱“銷售代理人”）：是指依照中華人民共和國法律成立的，與春秋航空簽訂銷售代理協定，代理春秋航空從事協定所約定的公共航空運輸銷售業務的企業。未與春秋航空簽署委託協議的銷售代理人或其它企業或個人，如果為旅客代為詢價、購票或支付的，均應視為旅客的代理人。
- 3.11 地面服務代理人：是指依照中華人民共和國法律成立的，與春秋航空簽訂地面代理協定，在中華人民共和國境內或境外機場代理春秋航空從事協定所約定的公共航空運輸地面服務業務的企業。
- 3.12 旅客：指經春秋航空同意在飛機上載運除機組成員以外的任何人。
- 3.13 團體旅客：指統一組織的，航程、乘機日期、航班和艙位等級相同並支付團體票價的旅客。艙位一般為 G、G1、G2 艙。
- 3.14 兒童旅客：指航空運輸開始之日起年齡滿 2 周歲（含）但不滿 12 周歲的人。
- 3.15 嬰兒旅客：指航空運輸之日起已滿十四天但未滿兩周歲的人。
- 3.16 定座：指對旅客預訂的座位、艙位等級或對行李的重量、體積的預留。
- 3.17 艙位：根據旅客類型、票價折扣、服務內容、退改條件等因素劃分為不同的艙位。用大寫字母或大寫字母與數位的組合表示，字母範圍從 A 到 Z，數字從 0 到 9。如 M 艙、P1 艙。
- 3.18 主艙位：等同於艙位。
- 3.19 子艙位：在兩個相鄰主艙位之間設置的進行細分，其服務內容、退改規則和對應的主艙位相同；子艙位一般為艙位代碼中最後一位元字母(如只有一位元字母，則表示主艙位)，用大寫字母表示，字母範圍從 A 到 Z。如 MA 表示主艙位 M、子艙位 A，其服務內容、退改規則和 M 艙相同。
- 3.20 航班：指飛機按規定的航線、日期、時刻的飛行。
- 3.21 旅客定座單：指旅客通過春秋航空售票處購票時必須填寫的據以辦理定座的業務單據。
- 3.22 有效身份證件：指旅客購票和乘機時必須出示的由政府主管部門規定的證明其身份的身份證件。有效身份證件種類包括：
- 3.22.1 中國居民身份證件：國內大陸地區的居民身份證和臨時居民身份證（含臨時乘機證明）；
- 3.22.2 軍人類證件：軍官證、文職幹部證、武警警官證、武警士兵證、義務兵證、士官證、文職人員證、職工證；
- 3.22.3 護照類證件：護照（含旅行證），港澳居民來往內地通行證、臺灣居民來往大陸通行證、中華人民共和國往來港澳通行證、大陸居民往來臺灣通行證（僅限乘坐港澳臺航班），外國人永久居留證（乘坐國際航班時，需要與本人護照配合使用），外交部簽發的駐華外交人員證、海員證等民航局規定的其他有效乘機身份證件；
- 3.22.4 十六周歲以下的中國大陸地區居民的有效乘機身份證件，還包括出生醫學證明、戶口名簿、學生證或戶口所在地公安機關出具的身份證明。
- 3.23 客票：是運輸憑證的一種。
- 3.24 電子客票：是指由承運人或其授權銷售代理人銷售並賦予運輸權利的以電子資料形式體現的有效運輸憑證。
- 3.25 航空運輸電子客票行程單：即行程單，指旅客購買電子客票時承運人或其授權銷售代理人出具的付款憑證或報銷憑證，同時具有提示旅客行程的作用。
- 3.26 聯程航班，是指被列明在單一運輸合同中的兩個（含）以上的航班，不包括來回程航班。
- 3.27 來回程航班：即往返航班，指從一地出發至另一地並按原航程返回該地的客票。
- 3.28 普通票價：指承運人公佈的經濟艙各艙位中適用於普通成人旅客的最高票價，通常稱全價票。如票價管制方法發生變化的，以當時的規定為準。
- 3.29 特種票價：不屬於普通票價，並附有使用限制條件的票價。
- 3.30 超售：是指承運人為避免座位虛耗，在某一航班上銷售座位數超過實際可利用座位數的行為。
- 3.31 誤機：是指旅客未按規定時間辦妥乘機手續或者因身份證件不符合規定而未能乘機。
- 3.32 漏乘：是指旅客辦妥乘機手續後或者在經停站過站時未能搭乘其客票列明的航班。
- 3.33 錯乘：是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

- 3.34 行李：是指承運人同意運輸的，旅客在旅行中為了穿著、使用、舒適或便利而攜帶的必要或者適量的物品和其他個人財物，包括托運行李和非托運行李。
- 3.35 托運行李：是指旅客交由承運人負責照管和運輸並出具行李運輸憑證的行李。
- 3.36 非托運行李：指經承運人同意在規定的行李品種、數量、重量和尺寸範圍內由旅客自行攜帶進入客艙並負責照管的行李和隨身攜帶物品。
- 3.37 行李票：指客票中與運輸旅客托運行李有關的部分，可作為行李運輸憑證的一種。
- 3.38 行李牌：栓掛或粘貼在托運行李上的帶有編號及始發站、終點站內容的識別標識牌。
- 3.39 離站時間：指航班旅客登機後關機門的時間。
- 3.40 截止辦理乘機手續時間：是指由航空公司規定的旅客應該辦理完畢乘機登記手續和領取登機牌的最晚時間。
- 3.41 經停地點：指除出發地點和目的地點以外，作為旅客旅行路線上經停的地點。
- 3.42 中途分程地：指經春秋航空事先同意，旅客在出發地點和目的地點間旅行時由旅客有意安排在某個地點的旅程間斷。
- 3.43 轉機：指旅客在出發地點和目的地點間旅行時，在中間地點換乘同一承運人的其他航班或其他承運人的航班到達目的地。
- 3.44 不可抗力：指無法預見的、無法避免並且無法控制的情況。
- 3.45 客票變更：是指對客票改期、變更艙位等級等情形。
- 3.46 自願退票：是指旅客因其自身原因要求退票。
- 3.47 非自願退票：是指因航班取消、延誤、提前、航程改變、艙位等級變更或者承運人無法運行原航班等情形，導致旅客退票的情形。
- 3.48 自願變更客票：即自願變更，是指旅客因其自身原因要求變更客票。
- 3.49 非自願變更客票：即非自願變更，指因航班取消、延誤、提前、航程改變、艙位等級變更或者承運人無法運行原航班等情形，導致旅客變更客票的情形。
- 3.50 變更手續費：指根據客票適用條件，旅客更改原訂航班計畫時，春秋航空所收取的費用，包括對航班、日期等的變更收費。
- 3.51 票價價差：是指旅客自願從低票價改為高票價的差額。
- 3.52 退票手續費：指根據客票適用條件，旅客取消原訂航班計畫時，春秋航空所收取的費用。
- 3.53 承運人原因：指因機務維護不善、航班調配不當、商務或機組人員失職等可歸責於承運人的原因。但是，因為鳥擊等突發情況導致的航空器臨時故障、因為軍方活動或政府命令導致航班臨時變動、因為禁運、空管、機場、油料供應或資訊系統等協力廠商原因導致保障不合理的中斷，等不可預見或不可克服或不可避免的情況均不屬於承運人原因。因緊急避險或人道主義等原因而主動採取的可能損害旅客的作為或不作為也不屬於承運人原因。除另有所指，本條件中承運人原因即春秋航空原因。
- 3.54 非承運人原因：是指與承運人無關的其他原因，包括天氣、突發事件、空中交通管制、安檢、旅客等因素。
- 3.55 代碼共用航班：指一家或多家航空公司通過協議在另一航空公司的航班上使用各自代碼的航班。
- 3.56 特別提款權：指國際貨幣基金組織規定的特別提款權。
- 3.57 運價：是指航空公司公佈的票價、費用和相關的運輸條件。必要時，應取得相關部門的批准。
- 3.58 超惠飛、優選飛、尊享飛系列：春秋航空的機票產品系列。
- 3.59 春秋航空直屬銷售管道：包含春秋航空直屬售票處、客服 95524 熱線、春秋航空官方電子管道（官方網站、移動官網、移動用戶端 APP、微信公眾號、小程序）。
- 3.60 航班延誤：指航班實際到港擋輪擋時間晚於計畫到港時間超過 15 分鐘的情況。
- 3.61 航班出港延誤：指航班實際出港撤輪擋時間晚於計畫出港時間超過 15 分鐘的情況。
- 3.62 已購票：是指根據法律規定或者雙方當事人約定，航空運輸合同成立的狀態。
- 3.63 客票使用條件：是指定座艙位代碼或者票價種類所適用的票價規則。

## 第二章 特殊運輸條件

### 第四條 限制運輸

4.1 無成人陪伴兒童、嬰兒、病殘旅客、孕婦、盲人、聾啞人、犯人或犯罪嫌疑人等由於身體或精神狀況在旅途中需要特殊照顧或在一定條件下才能運輸的旅客，只有在符合春秋航空運輸規定的條件下，經春秋航空預先同意並在必要時做出安排後方予載運。上述有關運輸規定和條件，春秋航空單獨制定了《特殊旅客運輸說明》規定，並視為本條件的一部分。上述規定內容與本條件不一致的，該單獨制定的規定優先於本條件。

#### 4.2 兒童及嬰兒承運條件

4.2.1 年齡不滿 5 周歲的兒童及嬰兒乘機，必須有年滿 18 周歲具備完全民事行為能力的成人陪同。

4.2.2 年滿 5 周歲，但不滿 12 周歲的兒童如單獨乘機，須向春秋航空申請辦理無成人陪伴兒童乘機手續，經春秋航空同意後，方可購票及乘機。

4.2.3 出生不足 14 天的嬰兒和出生不足 90 天的早產嬰兒，春秋航空不予承運。

4.2.4 以上年齡皆以乘機之日計算。

4.3 限制運輸旅客的數量：出於安全的考慮，春秋航空根據機型對每一航班限制運輸旅客數量進行相應的控制，空客 A320/A321 機型每一航班限制運輸旅客人數總和不得超過 5 人。

### 第五條 拒絕運輸

春秋航空出於安全原因或根據合理的判斷，認為屬下列情形之一時，有權拒絕運輸：

5.1 依據國家有關規定禁止運輸的旅客。

5.2 拒絕接受安全檢查的旅客。

5.3 旅客未出示有效的旅行證件；或辦理乘機登記手續時出具的旅行證件與購票時旅行證件不一致。

5.4 旅客的行為、年齡、精神或身體狀況不適合航空旅行，包括：

(a) 神志不清者，在辦理乘機手續時，因身體不適造成神志不清而不能自製的旅客；

(b) 醉酒旅客，指因酒精、麻醉品或毒品中毒，失去自控能力，在航空旅行中明顯會給其他旅客帶來不愉快或反感的旅客；

(c) 在發病過程中的精神病患者或間歇性精神病患者；

(d) 經機場醫療機構或地面服務人員判斷因傷、病不適宜乘機的旅客；

(e) 無法確認懷孕周數，或經值機員判斷不適宜乘機的孕婦；

(f) 出生不足 14 天的嬰兒和出生不足 90 天的早產嬰兒，以及與嬰兒同行的監護人；

5.5 持無效客票的旅客。

5.6 旅客要求攜帶國家規定的禁止運輸的物品（國家規定的限制運輸物品、危險品、異常物品以及其它易汗損航空器的物品），經勸說無效，由此耽誤旅行而所造成的一切損失由旅客本人承擔。

5.7 治安管制刀具：未經公安機關批准或承運人同意運輸的軍、警武器和警具，若耽誤旅行所造成的一切損失，由旅客本人負責，並追究其法律責任。

5.8 有異常氣味的物品、腐敗的物品：若旅客取出相關物品可正常辦理後續業務；若勸說無效，引起的損失由旅客本人負責。

5.9 旅客交運的行李，其單件重量超過國家規定、或境外（含地區）航站當地規定的標準重量時：建議旅客拆分多件行李托運，若勸說無效，引起的損失由旅客本人負責。

5.10 拒付行李逾重費用的旅客：引起的一切損失由旅客承擔責任。

5.11 未經安全檢查的行李。

5.12 未履行協議者：旅客未支付適用的票款、費用和稅款或未承兌其與本公司或有關承運人之間的信用付款，可由旅客補付不足的票款或稅款。

5.13 不符合應急出口座位要求的旅客、緊急情況下需要別人說明才能迅速移動到出口的旅客：本公司已制定了在緊急情況下由其他人員說明該種旅客迅速轉移到出口的程式並包括有合理的通知要求，但該旅客不遵守公司程式中的通知要求的，或者根據程式不能運送該旅客的，本公司不予承運或拒絕繼續承運。

5.14 國家規定的其他情況。

5.15 除前款規定外，旅客行為有可能危及飛行安全或者公共秩序的，或曾在航空運輸過程中做出可能危及飛機或機上乘客安全的任何行為，並且我們有理由相信此種情況仍有可能再次發生。本公司有權拒絕運輸。

5.16 旅客需要瞭解飛行過程中突發疾病可能存在的風險和應當承擔的責任，包括航空公司因為救治旅客改航備降所產生的費用等。對於明知自身存在不適宜乘機的情形，或身體和精神狀況需要給予特殊照料，卻通過隱瞞、欺騙或誤導等方式違反本條件約定、實現購票乘機的旅客，春秋航空有權追究該旅客的法律責任。

#### **第六條 對被拒絕運輸旅客的安排**

對被拒絕運輸的旅客，春秋航空按下列規定辦理：

6.1 屬本條件第五條 5.4 情形的旅客，已購客票按本條件非自願退票的規定辦理。

6.2 除國家另有規定外，屬本條件第五條其他款情形的旅客，已購客票按本條件自願變更或退票的規定辦理。

6.3 旅客已購票但因本條件第五條被拒絕運輸而要求出具書面說明的，除國家另有規定外，承運人應當及時出具。

### **第三章 客票**

#### **第七條 一般規定**

7.1 客票是春秋航空和客票上所列姓名的旅客之間運輸合同的初步證據。客票以電子記錄的形式在春秋航空的電腦系統自動生成並進行存儲。履行航空運輸合同時，春秋航空和旅客各自所承擔的責任及所享有的權利僅適用於單一航空運輸合同內。

7.2 旅客提供所需資訊並被春秋航空接受後，定座成立；支付成功後，春秋航空的電腦系統予以記載生成電子記錄，運輸合同生效。除另有證據予以否定，上述運輸合同生效之時即為客票填開時間。

7.3 客票為記名式，僅客票上所列姓名的旅客有權要求提供運輸服務。

7.4 除春秋航空另有規定外，客票不得轉讓。

7.5 旅客可申請開具行程單作為報銷憑證和作為客票的證據。

7.6 客票使用要求

7.6.1 使用電子客票的旅客，應該出示購票時所提供的有效身份證件，否則無權乘機。

7.6.2 聯程客票必須按照客票所列明的航程，從始發地點開始順序使用。

7.6.3 旅客必須按照客票上列明的航班資訊使用客票，遵守值機、登機程式和飛機上的行為等要求。

7.7 春秋航空單獨制定了《客票使用條件》規定，並視為本條件的一部分。上述規定內容與本條件不一致的，該單獨制定的規定優先於本條件。

#### **第八條 客票有效期**

8.1 客票自實際出發之日起，一年內有效；如果客票全部未使用，則從填開客票之日起，一年內有效。客票變更後，客票的有效期仍按原填開客票之日或實際出發之日計算。

8.2 有效期的計算，從旅行開始之日或填開客票之日的次日零時起至有效期滿之日的次日零時為止。

#### **第九條 電子客票行程單遺失**

9.1 行程單的遺失

9.1.1 行程單遺失或殘損，如旅客需辦理退票，則應以書面形式向春秋航空申請掛失。

9.1.2 旅客申請掛失須出示其有效身份證件；如申請掛失者不是旅客本人，需出示旅客本人和掛失人的有效身份證件及春秋航空所需的其它資料和證明；並提供書面申請。

9.1.3 旅客遺失行程單，由於旅客原因造成已列印的行程單遺失，按《航空運輸電子客票行程單管理辦法》規定，不再補列印。旅客遺失航空運輸電子客票行程單，不必重新購票，可憑本人有效證件完成旅行。

9.1.4 旅客在提交退款申請書的 7 個工作日後至 3 個月內，需再次聯繫春秋航空辦理退款並支付相應的退票手續費。

## 9.2 遺失終止

9.2.1 旅客辦理了行程單遺失申請但還未退票的，在客票有效期內又找到行程單原件，可到春秋航空售票處或聯繫客服辦理遺失終止業務，交回行程單後辦理退票。

## 第四章 票價和稅費

### 第十條 票價的適用

#### 10.1 票價

10.1.1 指旅客由出發地機場至目的地機場的航空運輸價格，不包括機場區域內、航站樓之間、機場與機場之間或者機場與市區之間的地面運輸服務費用，也不包括民航發展基金、燃油附加費等其它稅費。

10.1.2 票價是旅客購票之日適用的票價，客票出售后，如票價調整，票款不作變動。

10.1.3 使用特種票價的旅客，應遵守該特種票價規定的條件。

#### 10.2 稅款和費用

10.2.1 政府或有關當局規定對旅客徵收的稅款和費用以及政府或有關當局批准的由機場經營人或承運人對旅客徵收的費用不包括在客票價之內。該項稅款或費用應由旅客支付。

10.2.2 燃油附加費和民航發展基金由承運人根據國家有關規定發佈並收取。

10.2.3 在旅客購買機票時，春秋航空將告知旅客未包括在票價中的稅款和費用。稅款和費用一般根據購票時公佈的稅費收取，除另有要求外，客票出售后，如稅款和費用調整，已收稅款和費用不作變動。

### 第十一條 特種票價

#### 11.1 傷殘軍人、人民警察和消防救援人員

11.1.1 乘坐春秋航空承運的國內航班，革命傷殘軍人、因公致殘的人民警察、殘疾消防救援人員分別憑《中華人民共和國革命傷殘軍人證》、《中華人民共和國人民警察傷殘撫恤證》、《國家綜合性消防救援隊伍殘疾人員證》，按照同一航班成人普通票價的 50%購票，客票價以人民幣 10 元為計算單位，10 元以下四捨五入。

11.1.2 殘疾軍人、傷殘人民警察和殘疾消防救援人員可以選擇購買其他票價的客票，但是應當遵守相應的客票使用條件。

#### 11.2 兒童票價

11.2.1 兒童乘坐春秋航空承運的國內航班，如成人票價等於或高於普通票價的 50%，則兒童票價按成人普通票價的 50%計收，客票價以人民幣 10 元為計算單位，10 元以下四捨五入；如成人票價低於普通票價的 50%，則兒童票價可隨成人票價，提供座位。

11.2.2 兒童乘坐春秋航空承運的國際、地區航班，票價按照成人票價的 75%計收，客票價以人民幣 10 元為計算單位，10 元以下四捨五入，提供座位。

#### 11.3 嬰兒票價

11.3.1 嬰兒乘坐春秋航空承運的國內航班，票價按成人普通票價的 10%計收，客票價以人民幣 10 元為計算單位，10 元以下四捨五入，不提供座位。

11.3.2 嬰兒乘坐春秋航空承運的國際、地區航班，票價按照春秋航空公佈的適用運價計收，不提供座位。

11.3.3 如需要單獨佔用座位時，應購買兒童票。每一成人攜帶嬰兒數量不可超過 2 名，每一成人旅客攜帶嬰兒超過 1 名時，超過人數的嬰兒應支付兒童票價。

#### 11.4 擔架/用氧旅客的票價

由擔架/用氧旅客的個人票價和擔架/氧氣瓶附加票價兩個部分組成，擔架旅客不收取擔架的使用費，用氧旅客按照具體使用氧氣瓶數量計費：

(1) 個人票價：按成人經濟艙普通票價計算，不得使用特殊票價或折扣票價（兒童除外）。

(2) 擔架/氧氣瓶附加票價計收辦法：對旅客使用擔架的航段，加收擔架額外佔用的相應座位個數的成人經濟艙普通客票的票價；對使用氧氣的旅客，加收具體使用氧氣瓶數量的費用。

(3) 擔架/用氧旅客陪同人員，按實際對外銷售的艙位價格單獨購票。

11.5 特殊促銷票價，旅客購買春秋航空直屬銷售管道所提供的特殊促銷票價的客票，其適用條件以春秋航空公佈的規定為準。

11.6 使用團體旅客票價的客票，應遵守春秋航空的特別規定。

11.7 特種票價的客票可以附有限制或排除旅客簽轉、變更、退票權利的條件。旅客應選擇適合需求的客票票價。

### 第十二條 票款的交付

12.1 旅客應按國家規定的貨幣和付款方式交付票款，除春秋航空與旅客另有協議外，票款一律現付。

12.2 當收取的票款與適用的票價不符或計算有錯誤時，應按照春秋航空運輸規定，由旅客補付不足的票款或由春秋航空退還多收的票款。

12.3 票款、稅款和費用一般應使用出票地貨幣支付。

12.4 由於出票地貨幣不能兌換等原因，春秋航空可以自行決定接受其它種類的貨幣。旅客使用公佈票價以外的其他貨幣支付時，應按承運人設定的兌換率換算後支付。

12.5 春秋航空對未在春秋航空直屬銷售管道或授權代理人處購票遭受的詐騙或其他的損失不承擔任何責任。

## 第五章 定座與購票

### 第十三條 定座

13.1 春秋航空應按旅客已經定妥的機票產品提供座位。

13.2 某些機票產品或艙位含有限制或拒絕旅客更改或取消定座條款的，旅客更改或者取消定座，應當符合該條件的規定。有關票價的具體條款參照相關運價規則。

13.3 計畫搭乘春秋航空航班的旅客應向春秋航空或春秋航空銷售代理人預訂座位。定座只有在旅客按照春秋航空規定的手續提交相關資訊、證件並指定乘坐具體航班的要求被春秋航空所接受，並在購票時限內交付票款，方能認為座位已經定妥。

#### 13.4 個人資料

13.4.1 為了定座和安排相關服務的需要，旅客必須向春秋航空提供準確完整的個人資料（如有效身份資訊、郵箱、電話等）。該個人資料旨在用於定座、購票及安排相關運輸服務。同時，旅客應授權春秋航空保留其個人資料且可將資料傳送給春秋航空完成運輸或其它服務所需的政府部門或協作單位，包括機場、其他相關承運人或相關服務的提供者等。

13.4.2 旅客個人資料的真實性和有效性由旅客本人負責，並承擔由於其提供資料不準確所產生的一切後果。

13.4.3 如旅客拒絕提供必要的個人資料，春秋航空有權不接受定座及購票。

13.5 春秋航空可按照運行實際情況規定航班開始和截止接受定座的時限，必要時可暫停接受某一航班的定座。

13.6 春秋航空有權優先安排重要旅客、搶險、搶救及春秋航空認可的需優先安排的旅客的定座需求。

13.7 團體旅客定妥座位後，應在規定或預先約定的時限內付款，否則，所定座位不予保留。

13.8 如旅客購買的是代碼共用航班，在定座、購票時，航空公司及其銷售代理人應告知旅客該航班的性質、締約承運人和實際承運人。

13.9 對於春秋航空所承運的航班上，若續程或回程座位的保留要求旅客在規定的時間內進行再確認，春秋航空將會主動告知旅客。但是，旅客應當自行瞭解與旅客旅行有關的其他任意承運人的座位再確認要求。如需再確認，旅客應當向客票上載明其代碼的承運人辦理座位再確認手續。

13.10 根據中國民用航空局相關規定，旅客進行出入境航班購票時需知曉：為了維護國家安全、公共安全，便利航班及其載運旅客出入境，中國民用航空局根據中國法律法規，要求航空公司採用國際航空運輸協會相關報文標準，通過專用加密傳輸方式向其提供旅客資訊。航空公司和中國民用航空局將嚴格落實中國法律法規和相關資訊安全技術標準檔要求，嚴密保護旅客資訊，嚴格控制資料使用範圍。根據中國法律法規，旅客有權向其資訊處理者提出查閱、複製需求，必要時可提出更正、補充、刪除等需求；發現資訊被非法處理時，可向其資訊處理者提出補救措施要求。

#### **第十四條 購票**

14.1 旅客可在春秋航空直屬銷售管道或其授權銷售代理人進行諮詢和購票。

14.2 旅客購票與辦理乘機登記手續時使用的證件應一致。旅客在春秋航空直屬售票櫃檯或其授權銷售代理人的售票櫃檯購票時須填寫《旅客定座單》。

14.3 購買兒童票或嬰兒票，應提供兒童或嬰兒的有效身份證件。

14.4 限制運輸旅客購票，應按春秋航空要求提供相關證明，經春秋航空同意後，方可購票。

14.5 春秋航空售票場所及售票網站等管道購票環節中應明確告知旅客航班出港延誤及取消後的旅客服務。

14.6 春秋航空超惠飛機票產品僅限春秋航空會員購買。若旅客在春秋航空合作平臺上購買該產品，需要閱讀並同意春秋航空《使用者服務協定》（詳情查看 <https://www.ch.com/reg-rule>）及《隱私政策》（詳情查看 <https://www.ch.com/privacy>）後，方可註冊會員、購買該產品。

14.7 旅客在春秋航空官網上的使用國際信用卡支付將被收取交易手續費，最終付款將是通過信用卡公司的匯率計算出的費用和相關服務規定費用一併收取。春秋航空網站上顯示的當地貨幣金額只是一個參考。根據國際信用卡交易使用慣例，退票時國際信用卡交易手續費不作退還。

14.8 對於惡意占座或虛假購票的旅客，春秋航空有權視情況限制其定座及購票。

## **第六章 超售**

### **第十五條 一般規定**

15.1 為滿足更多旅客的出行需求，春秋航空可能在部分容易出現座位虛耗的航班上採取適當超售的方法，以保證更多的旅客搭乘理想的航班。

15.2 春秋航空會充分考慮航線、航班班次、時間、機型以及銜接航班等情況，合理控制航班超售比例，最大程度避免因超售導致旅客被拒絕登機情況的發生。

15.3 如因超售導致實際乘機旅客人數超過實際可利用座位數時，我們將根據徵集自願者程式，首先徵詢自願搭乘後續航班或者自願取消行程的旅客。在沒有足夠的自願者情況下，除符合優先登機規則的旅客以外，春秋航空將以值機時間先後順序，拒絕部分後到旅客登機。我們可為您出具因超售而放棄行程的證明。

### **第十六條 徵集自願者程式及優先登機規則**

16.1 如航班發生超售，我們會在航班起飛前，通過電話、短信或現場徵詢等形式發佈航班超售資訊，徵詢自願放棄行程的旅客，並與旅客協商自願放棄行程的條件。

16.2 優先登機規則：

- (1) 執行國家緊急公務的旅客及其隨行人員；
- (2) 攜帶人體捐獻器官的人體器官獲取組織工作人員（OPO）；

- (3) 經春秋航空同意並事先做出安排的有特殊服務需求的旅客（老、弱、病、殘、孕旅客和無成人陪伴兒童）及其必需的陪伴人員，以及已滿 12 周歲未滿 18 周歲單獨乘機的未成年旅客；
- (4) 持有有效身份證件的現役軍人、員警及消防救援人員；
- (5) 團體旅客；
- (6) 已經定妥聯程航班座位且轉機銜接時間較短的旅客；
- (7) 證明有特殊困難急於成行的旅客（如簽證即將到期等）。

#### **第十七條 超售賠償及退改標準**

17.1 因超售而未能乘坐原定航班的旅客，春秋航空將採取如下賠償方式：

17.1.1 退票賠償：除免退票手續費外，並賠償 200 元人民幣。

17.1.2 變更賠償：根據變更後續航班的等待時間，給予一定形式的經濟賠償，賠償具體細則如下：

- (1) 後續航班出發時間延遲 2 小時以下的：賠償 200 元人民幣；
- (2) 後續航班出發時間延遲 2（含）-4 小時（不含）：賠償 400 元人民幣；
- (3) 後續航班出發時間延遲 4 小時以上（含）：賠償 600 元人民幣。

17.2 旅客如選擇退票的，按非自願退票辦理，免收退票手續費；旅客如選擇改乘春秋航空後續航班的，按非自願變更辦理，免收變更手續費。

17.3 無後續春秋航班，或後續航班時間差距太大（超過 3 小時），或旅客不同意改後續春秋航班的，征得旅客同意後，春秋航空承擔為旅客購買其他承運人當日航班經濟艙內的客票費用，並按規則給予延遲賠償；超出經濟艙部分費用，由旅客自行承擔。原我司機票不再退還給旅客。

17.4 聯程旅客超售，按上述規定對超售航段進行現金賠償，後續聯程航段可根據旅客行程安排為旅客辦理免費退票、變更服務。

17.5 當旅客抵達機場後被通知超售，旅客選擇變更或改簽，且等待後續航班的時間與原定時刻超過 4 小時，可為旅客提供免費住宿；如當地無法提供住宿服務的，可給予最高 200 元人民幣的住宿補貼。

### **第七章 班期時刻、航班延誤與取消**

#### **第十八條 班期時刻**

18.1 春秋航空盡最大努力按照在旅行之日公佈的航班時刻，合理地運輸旅客及其行李。春秋航空在接受旅客的訂票之前，將告知旅客當時有效的預訂航班時刻，並在旅客的客票上列明。

18.2 在客票售出後，春秋航空可能會更改航班時刻。春秋航空將通過旅客訂票時所留的聯繫方式通知旅客航班時刻的變更，若因旅客所留聯繫方式有誤致使春秋航空無法聯繫旅客，春秋航空不承擔責任。如果春秋航空航班發生時刻調整（計畫出港時間提前或延後達 15 分鐘及以上），並且春秋航空無法為旅客安排其可以接受的替代航班，旅客可按照本條件第二十六條“非自願退票”的規定辦理退票。辦理客票的非自願變更時，旅客在確認替代航班後，由於旅客原因再次提出變更或退票的，按照自願變更或退票的相關規定辦理。

#### **第十九條 航班延誤與取消**

19.1 除公約另有規定外，航班取消、延誤、提前、航程改變或者春秋航空無法運行原航班等情形，春秋航空應當考慮旅客的合理需要並採取以下措施之一：

19.1.1 按本條件第二十一條“非自願變更”規定免費為旅客安排可利用座位的春秋航空航班；

19.1.2 按本條件第二十六條“非自願退票”的規定辦理退票。

19.2 如果發生 19.1 所規定的任何情形，19.1.1 至 19.1.2 所列的補救措施，是供旅客選擇的全部措施。除公約另有規定外，春秋航空對旅客不再承擔任何其它責任。

19.3 有下列情形之一的，春秋航空可按規定不經事先通知，改變機型或航線，或者取消、中斷、變更、延期或推遲航班飛行，不承擔任何賠償責任：

19.3.1 為了遵守中華人民共和國或者運輸過程中有關國家的法律及其他有關規定；

19.3.2 為保證飛行安全；

19.3.3 春秋航空無法控制或者不能預見的其他原因。

**19.4 除另有規定外，在春秋航空發佈航班延誤、取消等不正常航班資訊前，旅客因非承運人原因誤機、漏乘等情況，辦理客票退改手續時，按照自願退改規則辦理；在春秋航空發佈航班延誤、取消等不正常航班資訊前，旅客已按自願退改規定辦理變更或退票，其支付的變更費、退票費均不退還。**

19.5 聯程航班中，單個航段發生延誤、提前、時刻調整或取消，該航段可按照本條件第二十一條“非自願變更”或第二十五條“非自願退票”的規定辦理。聯程航班中，如其中一個航段發生延誤、提前、時刻調整或取消，導致另一航段無法正常銜接時，旅客可申請兩個航段均按非自願變更或非自願退票處理。

19.6 延誤、取消航班的旅客服務

對延誤、取消航班的旅客，春秋航空應按本條件第六十二條規定辦理。

## 第八章 客票變更

### 第二十條 一般規定

20.1 客票變更，包括旅客自願變更客票和旅客非自願變更客票。

20.2 旅客要求變更，應在客票有效期內提出，逾期春秋不予辦理。

20.3 客票變更後，客票的有效期仍按原客票出票日期或實際出發之日計算。

### 第二十一條 非自願變更

21.1 因本條件 19.1 款所列明的情況之一，導致旅客申請變更航班和日期，屬於非自願變更，按以下規定辦理：

21.1.1 為旅客優先安排免費變更至原航班前後 10 天內（含當天）有可利用座位的春秋航空同航線航班。如旅客需變更至超出原航班前後 10 天的航班，按本條件自願變更辦理。如原航班前後 10 天內的春秋航空同航線航班無可利用座位，則允許免費變更至最近的可利用春秋航空航班。免費變更次數限一次。

21.1.2 變更原客票列明的航程，安排春秋航空航班，將旅客運達目的地或中途分程地點。由於**非春秋航空原因**導致旅客變更航程的，票款和逾重行李費的差額多退少不補，但因此產生的額外稅費差額和地面運輸費用及其它服務費用由旅客承擔。由於**春秋航空原因**導致旅客變更航程的，票款、逾重行李費和其他服務費用的差額多退少不補。

### 第二十二條 自願變更

22.1 旅客購票後，如自願變更航班和日期，春秋航空及其授權銷售代理人應根據春秋航空運輸規定，在航班有可利用座位和時間允許的條件下，除本條 22.2、22.3、22.4 款另有規定外，按照春秋航空公佈的自願變更規則予以辦理，旅客須承擔由此造成的票款差額和其它相關費用。

22.2 憑《中華人民共和國革命傷殘軍人證》、《中華人民共和國人民警察傷殘撫恤證》、《國家綜合性消防救護隊殘疾人員證》享受成人普通票價 50%優惠的革命傷殘軍人、因公致殘的人民警察、殘疾消防救護人員要求客票變更，免收變更手續費。使用春秋航空公佈的其他艙位優惠票價購票的軍警殘旅客，變更按照具體對應艙位規定執行。

22.3 不占座嬰兒旅客要求變更，免收變更手續費。購買占座嬰兒票的旅客要求變更，按對應艙位扣除變更手續費。

22.4 兒童客票要求變更，按對應艙位扣除變更手續費。

22.5 如從較低票價改為較高票價，需向旅客收取票價價差和運價適用條件所要求的變更手續費。如從較高票價改為較低票價，應先將原票按自願退票規定辦理，再按變更後的艙位或票價重新購票。

22.6 除運價另有規定外，變更手續費和票價價差按客票票面價計算。

### 第二十三條 變更承運人及航程

23.1 旅客購票後，自願要求改變承運人的，按照本條件自願退票規定辦理。由於本條件 19.1 條所列情形，旅客提出變更承運人的，按照本條件非自願退票的規定辦理。

23.2 旅客購票後，自願要求改變航程的，按照自願退票規定辦理。

## **第二十四條 團體旅客**

團體旅客的客票要求變更，請聯繫原出票管道辦理。

## **第九章 退票**

### **第二十五條 一般規定**

25.1 退票，包括旅客自願退票和旅客非自願退票。

25.2 旅客因自願改變其旅行安排而要求退票，按照本章自願退票辦理。

25.3 旅客要求退票，應在客票有效期內提出，逾期春秋航空不予辦理。旅客如已列印航空運輸電子客票行程單，需將電子客票行程單原件退還春秋航空，方可辦理退票。

25.4 使用國際信用卡支付的旅客，如購票後申請退票，請在 180 天內提出，若超過時限，本公司將無法以原支付幣種退款。對旅客的退款的要求將通過銀行管道進行處理。

25.5 旅客申請退票，可聯繫原出票地點或春秋航空直屬管道辦理；特殊產品客票如另有退票地限制規定的除外。使用現金及 POS 機刷卡支付的旅客退票只限在原購票的售票處辦理。

### **第二十六條 非自願退票**

26.1 非自願退票，按下列規定辦理：

26.1.1 客票全部未使用，退還全部票款及稅費，免收退票手續費；

26.1.2 客票已部分使用，應退還的票款為旅客所付票價減去已使用航段的票價金額，此金額應為與原實付票款相同折扣率；剩餘部分全部退還給旅客，但所退金額不得超過原付票款金額。

26.2 如航班在非客票所列經停點的其他航站降落，旅客要求退票，應退還由降落站至到達站與原實付票款相同折扣率或艙位的票款，但不得超過原付票款金額，不收取退票費。降落地至到達站票價，優先選擇適用的承運人運價。如果降落站至到達站沒有公佈運價，則退還降落站至到達站之間退火車票硬座價格。

26.3 旅客自願變更航班並支付變更手續費和票價價差後，其所變更的航班發生不正常時，符合非自願退票條件的客票，旅客要求退票，退還全部票款及稅費，但已付變更手續費不退。

### **第二十七條 自願退票**

27.1 旅客自願要求退票，除本條第 27.2、27.3、27.4、27.5、27.6 款另有規定外，按照春秋航空公佈的自願退票規則予以辦理。本條規則不適用於團體旅客的客票，團體客票請聯繫原出票管道。

27.1.1 如果客票尚未使用，扣除退票手續費後，退還剩餘票款及稅費。

27.1.2 客票已部分使用，扣除已使用航段的適用票價、相關稅費和未使用段退票手續費，將餘額退還旅客，但不得超過原付票款金額。

27.1.3 若已使用航段的適用票價與全程票價相比後，已使用航段的適用票價大於或等於全程票價時，未使用航段票款不退，其中未使用航段的可退稅費退還旅客。

27.1.4 持特種票價客票的旅客要求退票，如該特種票價對退款有特殊規定，退票應按該規定辦理。

27.2 憑《中華人民共和國革命傷殘軍人證》、《中華人民共和國人民警察傷殘撫恤證》、《國家綜合性消防救護隊伍殘疾人員證》享受成人普通票價 50%優惠的革命傷殘軍人、因公致殘的人民警察、殘疾消防救護人員要求客票退票，免收退票手續費。使用春秋航空公佈的其他艙位優惠票價購票的軍警殘旅客，退票按照具體對應艙位規定執行。

27.3 購買不占座嬰兒票的旅客要求退票，免收退票手續費。購買占座嬰兒票的旅客要求退票，按對應艙位扣除退票手續費。

27.4 兒童客票要求退票，按對應艙位扣除退票手續費。

#### 27.5 旅客因病退票

27.5.1 旅客購票後，因病不能旅行要求退票，必須在航班規定離站時間前，提供由醫療機構出具的能夠證明旅客在客票列明的航班飛行期間不適宜乘機的真實有效合理且加蓋醫院公章的診療證明（如診斷書、病歷、住院證明等）、該醫療單位開具 100 元或以上金額的醫藥發票原件或原件電子版（包括電子發票）及乘機人證件，免收退票手續費。需在航班規定離站時間前，將以上材料提供給春秋航空。如因病情突然發生，旅客在始發站機場或在航班經停地（備降地）臨時發生病情臨時發生病情，承運人將立即聯繫航醫或當地醫院，確認旅客是否可繼續旅行，如需終止旅行的，可按照本條 27.5.2 辦理特殊退票。需注意：

（1）醫療機構（符合以下任一種即可）

（a）中國境內的醫療診斷證明，須由國家衛健委網站可查詢到的級別為二級（含）及以上醫院出具。國家衛健委醫療機構查詢網址為 <https://zgxc.nhc.gov.cn/unit>；醫生執業註冊資訊查詢網址為 <https://zgxc.nhc.gov.cn/doctor>。

（b）中國境外或港澳臺地區的醫療診斷證明，須由正規醫院或執業醫師開具。

（2）醫療憑證的開具時間必須在出票後，且在航班規定離站時間前。醫療機構出具的旅客不適宜乘機或建議旅客靜養、臥床休養、不宜出行等表明旅客不適合旅行的醫囑證明均適用，但需寫明建議的休息時間段，且休息時間段需包含飛行日期。醫療憑證內容（包括病患姓名、就診時間、病症、與發票收費專案對應的檢查結果等）必須與實際相符，不得塗改，否則視為虛假憑證不予受理。

（3）旅客提供的收費發票可包含藥費、治療費、檢查費、住院費、掛號費等，發票需包括多項費用，其中檢查費用為必要費用，總金額需大於等於 100 元。住院旅客可出具住院押金證明或醫院列印收費明細單加蓋醫院公章。若旅客為軍人在部隊醫院就醫，無法提供繳費單，可提供軍官證或士兵證等軍人證明材料。住院旅客允許病歷或診斷證明的日期在乘機日期前，收費單的日期在乘機日期後或病歷或診斷證明的日期在購票前，收費單的日期在購票後（均含當日）。

（4）旅客提供的收費發票必須真實有效且可核驗，核驗方式包括但不限於通過財政部、稅務局等官方電子票據查驗平臺線上自動核驗，或通過人工核驗發票主要資訊的真實性，若核驗票據不通過視為材料不符合，按照自願退票辦理；

（5）春秋航空將會對旅客提交的材料進行審核，針對存疑病退申請，春秋航空有權要求旅客補充佐證材料，補充材料應於爭議提出之日起 10 日內提交至春秋航空。如旅客不能按照要求提供材料，將無法按照病退規則辦理。

（6）旅客看病就醫的醫院所在地應與航班始發地、目的地、旅客戶籍所在地、暫住地（暫住證位址或社保繳納地）等地點相同，如出現不同的情況，春秋航空有權要求旅客補充提供赴就醫地點包含但不限於吃、住、行等有明確邏輯依據的佐證材料，才可按非自願退票或補退款執行。例如已使用的酒店訂單、高鐵、動車訂單等。

27.5.2 旅客因病退票，在航班始發站提出，退還全部票款；在經停地（備降地）提出，始發地與備降地或經停地之間有適用運價時，從已付票款中扣除已使用航段票款（計算規則：已使用航段票款=旅客所持客票上始發地至經停地或備降地的正常票價×旅客原購票折扣），其餘額退還旅客，若計算無餘額則無票款退回，稅費均不退，退款金額不得超過原付票款金額。如果降落站至到達站沒有公佈運價，則退還降落站至到達站之間火車票硬座價格。

27.5.3 同行旅客因病退票需與患病旅客同時提出申請，且需滿足以下條件者，可免收退票手續費。其他旅客按照自願退票辦理。

（1）若同行人員與患病旅客不在同一訂單，須提供戶口名簿、結婚證、出生證明等春秋航空認可的同行關係證明；

（2）每位患病旅客的同行退票人員上限為 2 位成人及 1 位兒童。

(3) 如提供有效家屬關係證明則同行旅客人數可擴大至 5 人 (含成人與兒童)。

27.5.4 為確保公平有序的票務服務，春秋航空將對因病申請退票的材料進行審核。如發現偽造病歷、虛假診斷證明等不實資訊，依據相關法律法規，本公司將依法追究涉事旅客的法律責任，並保留索賠違約損失的權利。

#### 27.6 旅客死亡退票

27.6.1 旅客在旅行開始之前死亡，其遺體不得通過航空客運進行運輸。

27.6.2 旅客在旅行開始之前或在旅途中死亡，死亡旅客的直系親屬、委託人代辦人或客票付款人，憑公安機關出具、蓋章的旅客死亡證明，可辦理退票手續，免收退票手續費。

27.6.3 旅客死亡退票，按照本條 27.5.2 規則辦理。

27.6.4 死亡旅客的同行人員要求退票，必須與死亡旅客退票手續同時辦理。且需滿足以下條件者，可免收退票手續費。其他旅客按照自願退票辦理。

(1) 若同行人員與死亡旅客不在同一訂單，須提供戶口名簿、結婚證、出生證明等春秋航空認可的同行關係證明；

(2) 每位死亡旅客的同行退票人員上限為 2 位成人及 1 位兒童。

(3) 如提供有效家屬關係證明則同行旅客人數可擴大至 5 人 (含成人與兒童)。

27.7 持聯程、來回程客票的旅客自願要求退票，按本條件自願退票的規定收取各航段的退票手續費。

27.8 除運價另有規定外，退票手續費按客票票面價計算。

### 第二十八條 團體旅客

團體旅客的客票要求退票，請聯繫原出票管道辦理。

### 第二十九條 拒絕退票的權利

29.1 旅客要求退票，應在其客票有效期內向春秋航空提出。否則春秋航空有權拒絕辦理。

29.2 由於旅客原因導致其到達被拒絕入境地點或者遣返，已使用段春秋航空不予退票。

### 第三十條 退款方式

30.1 通常情況下，春秋航空將根據旅客購票的付款方式，以原支付方式及原付款貨幣將票款退還。

30.2 外幣支付的旅客，由於貨幣兌換差額的原因，退還到旅客卡中的票款額可能與信用卡或借記卡公司記入的原借款額有所不同。旅客無權就此差額向春秋航空提出索賠。

### 第三十一條 退票受款人

31.1 春秋航空有權只向客票上列明姓名的旅客本人辦理退票，也可以向能夠出示充分付款證明和身份證明的付款人退款。

31.2 當客票上列明的旅客不是該客票的付款人，春秋航空可按照原付款方式將票款退給該客票的付款人或其指定人。

31.3 除在春秋航空官方電子管道操作退票以外，旅客退票應出示本人有效身份證件；如退票受款人不是客票上列明的旅客本人，應出示旅客和退票受款人的有效身份證件。

31.4 春秋航空將票款退給持有航空運輸電子客票行程單原件，並符合 31.1、31.2、31.3 款規定的旅客，應被視為正當退票。春秋航空也隨即解除相應運輸責任。

## 第十章 乘機

### 第三十二條 一般規定

32.1 辦理乘機登記的截止時間因機場而異。旅客應在春秋航空各機場規定的乘機登記截止時間前，憑本人有效身份證件按時辦理托運行李、領取登機牌等乘機手續。旅客應確保其購票時使用的身份證件與其辦理乘機登記手續時使用的證件相同。

32.2 如旅客未能按時到達春秋航空的乘機登記處或登機門，或未出示其有效身份證件及運輸憑證，為保證航班正常，春秋航空有權拒絕運輸該旅客。對旅客由此所產生的損失和費用，春秋航空不承擔責任。

32.3 各機場的乘機登記截止時間不同，春秋航空或春秋航空銷售代理人應告知旅客辦理乘機登記的截止時間。旅客也可通過春秋航空官網查詢各機場乘機登記截止時間的資訊。如銷售的是代碼共用航班客票，應告知旅客在實際承運人櫃檯辦理乘機手續。旅客應預留充足的時間辦理乘機登記手續。

32.4 春秋航空及其地面服務代理人應按時開放乘機登記處，按規定接受旅客出具的有效乘機證件，及時、準確地為旅客辦理乘機手續。乘機前，旅客及其行李和免費隨身攜帶物品必須經過安全檢查。

32.5 旅客應按照登機牌上的重要提示內容，在春秋航空規定的時間內在登機口候機。

32.6 在飛機關閉艙門後，除機長確認屬於不可抗力或旅客突發急病或威脅到生命的情況而中斷飛行外，機長有權拒絕旅客的中止行程要求；旅客因此而擾亂機上秩序的，自行承擔相應的法律後果。

32.7 使用國際信用卡支付的，建議旅客值機時攜帶訂票支付時使用的境外信用卡（如 JCB、VISA、MASTER），若持卡人是為親屬等購票的，建議旅客攜帶購票時的信用卡原件或影本正反面，以備現場查驗。若現場因驗卡不成功，本公司將有權拒絕您辦理值機手續，未遵守本條例的旅客將自行承擔由此造成的損失。

32.8 根據國家有關規定不能乘機的旅客，春秋航空有權拒絕其乘機，已購客票按自願退票的規定處理。

### **第三十三條 機上座位安排**

33.1 春秋航空將盡力滿足旅客預先申請機上座位的要求。但是，春秋航空不能保證提供任何指定的座位。

33.2 為了保證飛行安全，飛機應急出口處的座位將由春秋航空安排。在辦理值機手續時，對於所有被分配在應急出口座位上的旅客，春秋航空及其地面服務代理人應諮詢旅客的意見，並說明旅客應盡的義務。經地面或客艙工作人員評估，被安排在出口座位上的旅客很可能沒有能力履行 33.2.1 所列的功能，或者旅客自己要求不坐在出口座位，應當立即將該旅客重新安排在非出口座位位置。

33.2.1 出口座位上的旅客應具備的能力

- (1) 確定應急出口的位置。
- (2) 認出應急出口開啟機構。
- (3) 理解操作應急出口的指示。
- (4) 操作應急出口。
- (5) 評估打開應急出口是否會增加由於暴露旅客而帶來的傷害。
- (6) 遵循機組成員給予的口頭指示或手勢。
- (7) 收藏或固定應急出口門，以便不妨礙使用該出口。
- (8) 評估滑梯的狀況，操作滑梯，並在其展開後穩定住滑梯，協助他人從滑梯離開。
- (9) 迅速地經應急出口通過。
- (10) 評估、選擇和沿著安全路線從應急出口離開。

33.2.2 下列旅客不能安排在應急出口座位上：

- (1) 該人的兩臂、雙手和雙腿缺乏足夠的運動功能、體力或者靈活性導致下列能力缺陷：
  - (a) 向上、向旁邊和向下達不到應急出口位置和應急滑梯操縱機構；
  - (b) 不能握住並推、拉、轉動或者不能操作應急出口操縱機構；
  - (c) 不能推、撞、拉應急出口艙門操縱機構或者不能打開應急出口；
  - (d) 不能把與機翼上方出口窗門的尺寸和重量相似的東西提起、握住、放在旁邊的座椅上，或者把它越過椅背搬到下一排去；
  - (e) 不能搬動在尺寸與重量上與機翼上方出口門相似的障礙物；
  - (f) 不能迅速地到達應急出口；
  - (g) 當移動障礙物時不能保持平衡；
  - (h) 不能迅速走出出口；
  - (i) 在滑梯展開後不能穩定該滑梯；

- (j) 不能幫助他人用滑梯離開。
  - (2) 不足 15 歲或超過 70 歲（含）的旅客，或者如沒有陪伴的成年人、父母或者其他親屬的協助，缺乏履行 33.2.1 所列出一項或多項能力。
  - (3) 缺乏閱讀和理解本條要求的、由公司用文字或者圖表形式提供的有關應急撤離指示的能力，或者缺乏理解機組口頭命令的能力。
  - (4) 在沒有隱形眼鏡或者普通眼鏡以外的視覺器材說明時，缺乏足夠的視覺能力導致缺乏 33.2.1 列出的一項或多項能力。
  - (5) 在沒有助聽器以外的幫助時，缺乏足夠的聽覺能力聽取和理解客艙乘務員大聲指示的。
  - (6) 缺乏足夠的能力將資訊口頭傳達給其他旅客的。
  - (7) 具有可能妨礙其履行上述 33.2.1 所列的一項或者多項適用功能的情況或職責，例如要照料幼小的孩子，或者履行上述功能可能會使其本人受到傷害的。
- 33.3 出於運行、安全或安保的需要，春秋航空保留分配或重新分配機上座位的權利，即使是在旅客登機或就座後。

### **第三十四條 中斷旅行**

- 34.1 旅客非自願中斷旅行，春秋航空、春秋航空地面服務代理人安排旅客乘坐後續航班或根據旅客需求選擇其他交通工具成行，必要時安排食宿，如旅客要求退票，按非自願退票處理。
- 34.2 旅客自願中斷旅行，春秋航空、春秋航空地面服務代理人視其為放棄該段旅行，客票按自願變更客票或自願退票處理。
- 34.3 對已辦理乘機登記或登機手續而未登機旅客的行李不得裝入或者留在航空器上。旅客在航空器飛行中途中止旅行時，春秋航空、春秋航空地面服務代理應將其行李卸下。

### **第三十五條 旅客誤機**

- 35.1 因旅客原因導致誤機，按本條件自願變更或自願退票的規定辦理變更或退票。
- 35.2 因春秋航空原因導致旅客誤機，按非自願變更或非自願退票的規定辦理變更或退票。

### **第三十六條 旅客漏乘**

- 36.1 由於旅客原因發生漏乘，按本條件自願變更或自願退票的規定辦理變更或退票。
- 36.2 由於春秋航空原因旅客漏乘，按非自願變更或非自願退票的規定辦理變更或退票。

### **第三十七條 旅客錯乘**

- 37.1 由於旅客原因發生錯乘，春秋航空將安排錯乘旅客搭乘最早的春秋航空航班飛往旅客客票上的目的地點，票款不補不退。如旅客要求在錯乘的到達站終止旅行，按自願退票規定辦理。
- 37.2 由於春秋航空原因旅客錯乘，春秋航空將免費安排旅客由錯乘的到達站直接飛往目的地，或採取地面運輸方式免費將旅客運至目的地。如旅客要求退票，按非自願退票規定辦理。

## **第十一章 行李運輸**

### **第三十八條 一般規定**

- 38.1 春秋航空承運的行李，只限於符合本條件 3.34 款定義範圍內的物品。
- 38.2 始發地、約定經停地點和目的地所在國家或地區規定的禁運物品、限制運輸物品、危險物品，以及具有異味或容易汗損飛機的其它物品，不能作為行李或夾入行李內托運。春秋航空在收運行李時或在運輸過程中，發現行李中裝有不得作為行李或夾入行李內運輸的任何物品，應當拒絕收運或者終止運輸，並通知旅客。

### **第三十九條 不得作為行李運輸的物品**

下列物品不得作為行李或夾入行李，也不得帶入客艙：

### 39.1 危險品

- 1· 內含危險物品如鋰電池和/或煙火物質的保密型行李，如外交公事包、現金箱、保險箱、密碼箱等的安全類設備。滿足 DGR 2.3.2.6 規定的此類設備除外。
- 2· 爆炸物品類、爆破器材、煙火製品和上述物品的仿製品。國家警衛人員執行公務攜帶彈藥等涉及航空安全保衛相關規定的除外，按公安部門相關要求執行。
- 3· 易燃、易爆物品，包括壓縮、液化氣體，易燃液體，易燃固體、自燃物品、遇水燃燒物品和各種有機、無機氧化劑等。
- 4· 毒害品，包括氰化物、劇毒農藥等劇毒物品。
- 5· 腐蝕性物品，包括硫酸、鹽酸、硝酸、有液蓄電池、氫氧化鈉、氫氧化鉀等。
- 6· 放射性物品，包括放射性同位素等。禁止化學武器組織（OPCW）成員公務旅行時，作為手提行李或交運行李攜帶的含有超過國際民航組織《危險物品航空安全運輸技術細則》2-12 表中指定的活度限制的放射性物品的設備。（例如：化學試劑監控器（CAM）和/或快速警報和鑒定設備監控器（RAID-M））
- 7· 含有刺激性物質、使人喪失能力的物質或使人致殘的設備，例如催淚瓦斯、胡椒粉噴霧等可造成人身傷害的物品。
- 8· 醫用小型氣態氧氣瓶、空氣瓶及含有液態氧的個人醫療氧氣設備。如應急救援需要，旅客應事先向公司申請，由公司配備提供。
- 9· 生產廠家召回的有安全缺陷的鋰電池；額定能量超過 160Wh 的鋰離子電池或電池組，鋰金屬含量超過 8 克的鋰金屬電池或電池組（鋰電池驅動的輪椅或行動輔助設備除外）；無法確定鋰含量或額定能量的鋰電池（例如標注不清晰或未標注，且無其他證明）。
- 10· 電休克武器（例如泰瑟電擊槍）。
- 11· 其他危害飛行安全的物品，如可能干擾飛機上各種儀錶正常工作的強磁化物、有強烈刺激性氣味的物品等。
- 12· 個人自用安全火柴或安全型打火機，含鋰電池驅動的點煙器、打火機。本條“安全火柴或打火機”還包括摩擦火柴、萬次火柴、小型香煙打火機、點火器、打火機燃料、打火機充氣儲筒等。
- 13· 裝有溢漏型電池的輪椅或行動輔助設備；
- 14· 鋰電池驅動的小型便攜車，如智慧平衡車、電動滑板車、電動折疊智能自行車、電動獨輪車等。
- 15· 配備鋰電池的行李箱（含智能騎行行李箱），電池不可拆卸的，鋰金屬電池鋰含量超過 0.3g 或鋰離子電池額定能量超過 2.7Wh。

39.2 除經公安機關及本公司同意外，槍支/彈藥不得作為行李運輸。且經過同意運輸的槍支必須卸下子彈、扣上保險並按規定妥善包裝。彈藥的運輸還應符合公司危險品運輸要求。

39.3 軍械、警械，例如電警棍、電擊器等。

39.4 管制刀具。指匕首、刺刀、三棱刀（包括機械用的三棱刮刀）、帶有自動裝置的彈簧刀（跳刀）以及其他相類似的單刃、雙刃、三棱尖刀等。

39.5 活體動物，但本條件第五十條規定的小動物、導盲犬和助聽犬除外。

39.6 根據 ICAO、IATA-DGR 及國家規定的其他限制運輸的危險物品。

39.7 包裝、形狀、重量、體積或者性質不適宜運輸的物品。

### 第四十條 不得作為托運行李運輸的物品

40.1 重要檔和資料、證券、貨幣、匯票、珠寶、貴重金屬及其製品、銀製品、貴重物品、古玩字畫、易碎和易損壞物品、易腐物品、樣品、旅行證件等需要專人照管的物品不得作為托運行李或夾入行李內托運，而應作為隨身攜帶物品帶入客艙運輸。

40.2 春秋航空對托運行李內夾帶上述物品的遺失或損壞按一般托運行李承擔賠償責任。

### 第四十一條 限制運輸的物品

下列物品只有在符合春秋航空運輸條件的情況下，並經春秋航空同意，方可接受運輸：

41.1 精密儀器、電器、樂器等如符合春秋航空非托運行李規定，可由旅客帶入客艙自行保管。如重量、尺寸超過非托運行李限制規定，但符合春秋航空占座行李的要求時，可由旅客帶入客艙自行保管並獨自承擔保管責任。如作為托運行李運輸，應符合以下要求：

(a) 單件重量不超過 50 公斤，三邊尺寸不超過 40×60×100（釐米）。

(b) 精密儀器、電器、樂器等類物品必須有出廠包裝或者有符合春秋航空托運行李要求的包裝，方可進行行李托運。建議旅客在辦理托運手續時使用硬殼箱包裝好，並在箱內進行內物填充防止其在運輸過程中左右搖晃造成不必要的損壞。

(c) 精密儀器、電器、樂器等類物品的重量可以計算在免費行李額內。

41.2 體育運動用器械，包括體育運動用槍支和彈藥（槍支彈藥的運輸應當按照危險品運輸及航空安保的相關規定辦理）。

41.3 本條件第五十條規定的小動物、導盲犬和助聽犬。

41.4 外交信袋，機要文檔。

41.5 旅客旅行途中使用的折疊輪椅或電動輪椅。

41.6 管制刀具以外的利器、鈍器，例如屬於古董或者旅遊紀念品的劍、刀等類似物品。

41.7 乾冰、含有酒精的飲料、旅客旅行途中所需的煙具、藥品、化妝品等。

41.8 每位旅客手提行李中的液體、凝膠及噴霧類物品，均需容量不超過 100 毫升的容器盛載，總量相加不超 1 公升。

41.9 鋰電池不得作為托運行李運輸。

41.10 其它限制物品的運輸，請登錄春秋航空官方網站或通過春秋航空客服熱線查詢。

#### **第四十二條 托運行李**

42.1 托運行李必須包裝完善、鎖扣完好、捆紮牢固，能承受一定的壓力，能夠在正常的操作條件下安全裝卸和運輸，並應符合下列條件：

1. 旅行箱、旅行袋和手提包等必須加鎖；
2. 兩件以上的包件，不能捆為一件；
3. 行李上不能附插其他物品；
4. 竹籃、網兜、草繩、草袋、塑膠袋等不能作為行李的外包裝物；
5. 旅客應該在行李被收運之前貼上姓名或便於識別的其它個人標記；
6. 行李包裝內不能用鋸末、穀殼、草屑等作襯墊物。

42.2 國內航線：托運行李每件重量不能超過 50 公斤，尺寸不能超過 40×60×100（釐米）。國際、地區航線：托運行李每件重量不能超過 32 公斤，尺寸不能超過 40×60×100（釐米）。超過上述規定的行李，應事先征得春秋航空的同意才能托運。

#### **第四十三條 非托運行李**

43.1 每位旅客帶入客艙的非托運行李只限一件，其重量不能超過 7 公斤，尺寸不能超過 20×30×40（釐米）；購買了升級手提行李產品及尊享飛系列產品的旅客，可帶入客艙的非托運行李重量不能超過 10 公斤，尺寸不能超過 20×40×55（釐米）。否則應作為托運行李運輸。

43.2 帶進客艙的行李應能置於旅客前排的座位之下或客艙頂部行李架內，根據本條件 43.1 款判斷認為是超大、超重、超件（以下簡稱“三超”）的物品不得帶入客艙。

43.3 根據相關規定，干擾對抗“三超”行李管控工作、擾亂民航生產運行秩序的旅客，屬於“機鬧”行為。如因此被春秋航空拒絕運輸，其未使用客票按本條件自願變更及自願退票規定辦理。

#### **第四十四條 免費行李額**

44.1 符合本條件 43.1 款規定的非托運行李可免費運輸。旅客可享受的非托運行李額與旅客所購買的機票產品相關，具體請參閱春秋航空官方網站行李規則頁面（網址：<https://flights.ch.com/baggage-rule>）。

44.2 以托運方式運輸的行李無免費行李額，春秋航空將按照本條件第四十五條的規定收取逾重行李費。

44.3 搭乘同一航班前往同一目的地的兩個（含）以上的同行旅客，如在同一時間、同一地點或以其他方式證明為同行旅客的，辦理行李托運手續時，其免費行李額可以按照各自的免費行李額合併計算。

44.4 殘疾人必須攜帶的輔助器具（折疊輪椅、手杖、假肢等），給予免費托運。

44.5 嬰兒無免費行李額，僅可免費托運一件折疊式嬰兒車。

#### **第四十五條 逾重行李費**

45.1 旅客的托運行李及非托運行李，超過該旅客免費行李額的部分，稱為逾重行李，應當支付逾重行李費。

45.2 收取逾重行李費，應填開逾重行李票或電子發票。

45.3 逾重行李費率和計算方法，按春秋航空的規定辦理，具體請參閱春秋航空官方網站行李規則頁面（網址：<https://flights.ch.com/baggage-rule>）。

#### **第四十六條 聲明價值**

春秋航空暫不提供聲明價值服務。

#### **第四十七條 檢查權**

春秋航空為了運輸安全原因，可以會同旅客對其行李進行檢查；必要時，可會同有關部門進行檢查。旅客在得知托運行李被檢查時不到場而遭受的任何損失，春秋航空不承擔責任。如果旅客拒絕檢查，春秋航空有權拒絕接受該行李的運輸。

#### **第四十八條 收運要求**

48.1 旅客必須憑有效客票托運行李。春秋航空應準確記錄托運行李的件數和重量。

48.2 春秋航空只在航班離站當日辦理乘機手續時收運行李。

48.3 春秋航空對旅客托運的每件行李應拴掛行李牌，並將其中的識別聯交給旅客。經春秋航空同意的旅客非托運行李，在與托運行李合併計重後，交由旅客帶入客艙自行照管。

48.4 旅客托運可能發生運輸責任爭議的行李，春秋航空有權要求旅客簽署免除責任書，以免除春秋航空相應的運輸責任。旅客拒絕簽署的，春秋航空有權拒絕運輸該行李。

48.5 殘疾人輔助設備，除旅客交運前已經發生損壞外，旅客無需簽署免除責任聲明。

#### **第四十九條 行李載運**

49.1 旅客的托運行李，應與旅客同機運送，特殊情況下不能同機運送時，春秋航空應向旅客說明，並優先安排在載量允許的後續航班上運送。

49.2 旅客的逾重行李在飛機載量允許的條件下，應與旅客同機運送。如載量不允許，事先未與春秋航空聯繫做好安排的超額行李，將有可能不作為與旅客隨機的行李運輸。若旅客拒絕使用後續可利用航班運送，春秋航空可拒絕收運。

#### **第五十條 小動物、服務犬**

50.1 小動物是指家庭飼養的小狗、貓、鳥或其他玩賞寵物。野生動物和具有形體怪異或易於傷人等特性的動物如蛇等，不屬於小動物範圍。

50.2 由於本公司大部分飛機貨艙不具備供氧能力，因此不辦理小動物托運。

50.3 服務犬是指經過專門訓練為殘疾人生活和工作提供協助的特殊犬，包括輔助犬、導聽犬、導盲犬。情感支持動物(包括精神撫慰犬)由於認證等原因限制，暫不納入我司可承運的服務犬範圍。

50.4 服務犬陪伴殘疾旅客同行時，方可按照服務犬接受運輸。每名殘疾旅客可攜帶的服務犬數量不得超過 1 只，每一航段上服務犬總數不超過 4 只。

50.5 需攜帶服務犬乘機的殘疾旅客，應當在定座時提出申請，最遲不能晚於航班離站前 24 小時，並提供服務犬證明和動物檢疫證明，以備查驗。

50.6 殘疾旅客攜帶的服務犬，由旅客自行運到機場，殘疾旅客在辦理登機手續時需向工作人員出示服務犬的證明和動物檢疫證明。

- 50.7 服務犬應接受安全檢查，工作人員需提醒旅客在辦理安檢前清空服務犬使用的排泄袋。
- 50.8 殘疾旅客對攜帶的服務犬承擔全部責任。在運輸中除春秋航空原因外出現的服務犬受傷、患病和死亡，春秋航空不承擔責任。
- 50.9 帶進客艙的服務犬的食物和餐具不佔用免費行李額。
- 50.10 帶進客艙的服務犬，應在登機前為其系上牽引繩索，並不得佔用座位和讓其任意跑動。在征得服務犬機上活動範圍內相關旅客同意的情況下，可不要求殘疾人為服務犬戴上口套。
- 50.11 符合國內運輸條件的，需提供服務犬的證明檔和需提供由檢疫檢驗單位出具的《檢疫證書》。
- 50.12 符合國際運輸條件的，需提供以下證明：
- (a) 由國家動植物檢疫部門出具的《檢疫證書》《狂犬病免疫證書》；
  - (b) 出入境或過境許可證；
  - (c) 入境或過境國家所規定的其它證件(具體要求有關國家的詳細規定)。
- 50.13 收運服務犬，應按春秋航空要求填寫《特種行李機長通知單》。

### **第五十一條 違章行李**

旅客的托運行李和非托運行李中，凡夾帶國家規定的禁運物品、限制攜帶物品或危險物品等，其整件行李稱為違章行李。對違章行李，春秋航空按下列規定處理：

- 51.1 在始發地發現違章行李，春秋航空有權拒絕接受該行李的運輸；如已承運，有權取消運輸，或將違章夾帶物品取出後運輸，已收逾重行李費不退。
- 51.2 在經停地點發現違章行李，應立即停運，已收逾重行李費不退。
- 51.3 對違章行李中夾帶的國家規定的禁運物品、限制攜帶物品或危險物品，交有關部門處理。
- 51.4 旅客無權就違章行李向春秋航空主張任何權利或索賠。

### **第五十二條 行李退運**

52.1 由於春秋航空的原因，需要安排旅客改乘其它航班，行李運輸應隨旅客作相應的變更，已收逾重行李費多退少不補。

52.2 由於旅客原因改變航程或者取消運輸，行李的退運按如下規定辦理：

- 52.2.1 旅客在始發地要求退運行李，必須在行李裝機前提出。如旅客退票，已收運的行李也必須同時退運。以上退運，均退還已收逾重行李費。
- 52.2.2 旅客在經停地點退運行李，除時間不允許外，可予以辦理。但未使用航段的已收逾重行李費不退。

### **第五十三條 行李交付**

- 53.1 旅客應在航班到達後立即在機場憑行李牌的識別聯領取行李。必要時，應交驗客票。
- 53.2 如旅客未立即領取行李，春秋航空從行李到達的次日起向旅客收取行李保管費。對於旅客行李中的易腐物品，春秋航空有權在行李到達 24 小時後予以處理。
- 53.3 春秋航空憑行李牌的識別聯交付行李，對於領取行李的人是否確系旅客本人，以及由此造成的損失及費用，不承擔責任。
- 53.4 旅客行李延誤到達後，春秋航空應立即通知旅客領取。除國家另有規定外，由於非旅客原因導致托運行李延誤到達，旅客要求直接送達的，春秋航空需免費將托運行李直接送達旅客或者與旅客協商解決方案。對延誤行李不收取保管費。
- 53.5 除法律另有規定外，旅客在領取行李時，如果沒有提出異議，即為托運行李已經完好交付。
- 53.6 春秋航空有權但並非承擔義務對旅客及托運行李進行核對，旅客如不能出示所提取行李的識別聯，則該旅客必須出具足夠的證明以確定其對所提取行李的權利。必要時春秋航空可要求旅客出具相應的承諾書，保證承擔由於領取上述行李而可能給春秋航空造成的任何責任。

### **第五十四條 無法交付的行李**

行李自到達的次日起，超過 90 日仍無人認領，春秋航空可按照無法交付行李的有關規定處理。

## **第五十五條 行李不正常運輸的處理**

55.1 行李運輸發生延誤、遺失或損壞，春秋航空或其授權地面服務代理人應會同旅客填寫《行李運輸事故記錄》或《破損行李事故記錄》，儘快查明情況和原因，並將調查結果答覆旅客和有關單位。如發生行李賠償，可在始發地、經停地或目的地辦理。

55.2 由於春秋航空或春秋航空地面服務代理人原因，非本地旅客的托運行李未能與旅客同機到達，造成旅客旅途生活的不便，應給予旅客臨時生活日用品補償費。

55.2.1 下列情況，本公司不提供日用品補償費：

- (1) 旅客自身原因導致的行李無法隨機托運；
- (2) 目的地是旅客的居住地；
- (3) 行李當天到達。

55.2.2 適當的臨時生活用品補償費一次性發給旅客，標準範圍在人民幣 100-500 元之間；除非旅客能夠證明還有其它實際損失，此補償費為旅客可以主張的全部費用。

55.2.3 支付臨時生活日用品補償費後，如行李找到，旅客無需退回補償費。

## **第五十六條 賠償要求**

旅客的托運行李丟失或損壞，應按本條件第七十條規定的期限向春秋航空或其地面服務代理人提出賠償要求，並隨附客票（或影本）、行李牌的識別聯、《行李運輸事故記錄》或《破損行李事故記錄》、證明行李內容和價格的憑證以及其他有關的證明。

## **第十二章 飛機上的行為**

### **第五十七條 非法干擾行為和擾亂行為**

57.1 如果旅客在飛機上的行為危及到飛機或飛機上任何人或財產的安全，或妨礙機組人員履行職責，或不遵守機組的指示，或有其他旅客有理由反對的行為，機長可以採取其認為必要的措施，以阻止該行為的繼續，包括對旅客實施管束。旅客有可能在任何地點被要求下機並被拒絕續運，而且有可能因機艙內的不當行為被起訴。

57.2 非法干擾行為和擾亂行為的處置

57.2.1 非法干擾行為是指諸如危害民用航空安全之類的行為或未遂行為。非法干擾行為包括但不限於：

- (1) 非法劫持航空器；
- (2) 毀壞使用中的航空器；
- (3) 在航空器上或機場扣留人質；
- (4) 強行闖入航空器、機場或航空設施場所；
- (5) 為犯罪目的而將武器或危險裝置、材料帶入航空器或機場；
- (6) 利用使用中的航空器造成死亡、嚴重人身傷害，或對財產或環境的嚴重破壞；
- (7) 散播危害飛行中或地面上的航空器、機場或民航設施場所內的旅客、機組、地面人員或大眾安全的虛假資訊。

57.2.2 擾亂行為是指在航空器上不遵守行為規範，或不聽從機場工作人員或機組人員指示，從而擾亂機場或航空器上良好秩序的行為。主要包括：

- (1) 強佔座位、行李架的；
- (2) 打架鬥毆、尋釁滋事的；
- (3) 違規使用手機或其他禁止使用的電子設備的；
- (4) 盜竊、故意損壞或者擅自移動救生物品等航空設備或強行打開應急艙門的；
- (5) 吸煙（含電子香煙）、使用火種的；
- (6) 猥褻客艙內人員或性騷擾的；
- (7) 傳播淫穢物品及其他非法印刷制物的；

- (8) 妨礙機組成員履行職責的；
- (9) 危及飛行安全和擾亂航空器內秩序的其他行為。

#### 57.2.3 處置辦法

根據國家法律和民用航空法規，對於發生于客艙的旅客的非法干擾行為和擾亂行為，春秋航空將對當事人採取必要的制止、制服措施或管束措施，並在起飛前、降落後要求其離機，並有權根據當事人行為所造成的損失進行追償。

對於擾亂航空器內秩序和民航運輸秩序的，危害旅客和機組成員人身財產安全、危及航空器飛行安全、危及公共安全的，不聽機組勸阻或警告的，吸煙觸發煙霧報警器的，妨礙機組成員履職的旅客，春秋航空將在必要時報警處理，並移交公安機關或司法機關。

57.3 旅客因本條件 57.2 款所列行為被春秋航空拒絕運輸，該航班的票款和稅費不退，其餘未使用客票按本條件自願變更和自願退票規定辦理。

### 第五十八條 可攜式電子設備使用規定

#### 58.1 全程允許使用的可攜式電子設備

- (1) 可攜式答錄機；
- (2) 助聽器；
- (3) 心臟起搏器；
- (4) 電動剃鬚刀；
- (5) 使用時不會影響飛機導航和通訊系統且能夠快速穩妥放入座椅口袋內的小型可攜式電子設備（可單手握持的），包括但不限於：
  - (a) 具有飛行模式功能的小型可攜式電子設備，如：行動電話、PAD 等，但在飛行中應打開飛行模式，即關閉蜂窩移動通信(語音和資料)功能；
  - (b) 電子書；
  - (c) 發射功率在 100mW 以下無線傳輸功能的小型可攜式電子設備。
- (6) 用於維持生命的醫療電子設備和裝置（能夠出具相應證明文件）。

#### 58.2 限制使用的可攜式電子設備

發射功率在 100mW 以下無線傳輸功能的大型可攜式電子設備（單手無法握持的），如：筆記型電腦等，在飛行關鍵階段禁止使用，在巡航階段允許使用，但應打開飛行模式。

#### 58.3 空中禁止使用的可攜式電子設備

無法關閉發射功能的發射功率在 100mW(含)以上的可攜式電子設備，包括但不限於：

- (1) 無法關閉蜂窩移動通信（語音和資料）功能的可攜式電子設備，如：不具備飛行模式功能的行動電話，移動 Wi-Fi 等；
- (2) 衛星電話；
- (3) 對講機；
- (4) 遙控玩具及其它帶遙控裝置的可攜式電子設備；
- (5) 機要交通運輸專用用具（含鋰電池及無線電發射裝置）。

#### 58.4 航班全程禁止使用鋰電池移動電源。

### 第五十九條 航班禁煙

春秋航空所有航班全程禁煙，機上所有區域均不允許吸煙及其替代品。

### 第六十條 安全帶

60.1 旅客在機上就座時，應全程系好安全帶。

60.2 嬰兒可以由成年人抱著或使用嬰兒安全帶。

## 第十三章 旅客服務

## **第六十一條 一般性說明**

61.1 春秋航空以保證飛機安全和航班正常，提供良好服務為準則，以文明禮貌、熱情周到的服務態度，認真做好空中和地面的旅客運輸的各項服務工作。

61.2 春秋航空不負責為旅客提供機場區域內、機場與市區之間或在同一城市的機場與機場之間的地面運輸。對於此項地面運輸服務提供者的行為或疏忽，春秋航空不承擔責任。如果春秋航空根據另外簽訂的有償服務協定，向旅客提供地面運輸，本條件不適用於該地面運輸服務。

61.3 旅客在聯程航班銜接地點的地面膳宿、交通費用，應由旅客自理。

61.4 在航空運輸過程中，旅客發生疾病時，春秋航空應積極採取措施，盡力救護。

61.5 除部分航班的尊享飛產品外，春秋航空在航班上不提供免費的餐、飲。春秋航空將在航班上有償提供一定品種的餐食、飲料和商品銷售等其他服務。根據自身保障和服務條件，春秋航空可向旅客提供特殊額外的有償服務。

## **第六十二條 不正常航班的服務**

### **62.1 信息告知**

62.1.1 春秋航空在掌握航班狀態發生變化之後的 30 分鐘內通過公共資訊平臺、官方網站、客服中心、短信、電話、廣播等方式，及時、準確地向旅客發佈航班出港延誤或者取消資訊，包括航班出港延誤或者取消原因及航班動態。

62.1.2 春秋航空與春秋航空授權銷售代理人加強資訊溝通和共用，將春秋航空通告的航班出港延誤或者取消的資訊及時通告旅客。

### **62.2 食宿服務**

發生航班出港延誤或者取消後，春秋航空或者地面服務代理人按照下列情形為旅客提供食宿服務（帶盥洗設施的標準間住宿服務）：

62.2.1 由於機務維護、航班調配、機組等承運人自身原因，造成航班在始發地出港延誤或者取消，春秋航空向旅客提供餐食或者住宿等服務。發生機上延誤後，按照春秋航空官網公佈的《春秋航空機上延誤應急預案》執行。

62.2.2 由於天氣、突發事件、空中交通管制、安檢以及旅客等非承運人原因，造成航班在始發地出港延誤或者取消，春秋航空將協助旅客安排餐食和住宿，費用由旅客自理。

62.2.3 國內航班在經停地點延誤或者取消，無論何種原因，春秋航空均向經停旅客提供餐食或者住宿服務。

62.2.4 國內航班發生備降，無論何種原因，春秋航空均向備降旅客提供餐食或者住宿服務。

### **62.3 票務服務**

航班延誤或者取消的票務服務，詳見本條件第八章和第九章。

### **62.4 旅客服務**

62.4.1 在航班出港延誤或者取消時，春秋航空、春秋航空授權銷售代理人或者授權地面服務代理人優先為殘疾人、老年人、孕婦、無成人陪伴兒童等需特別照料的旅客提供服務。

62.4.2 旅客要求出具航班延誤或者取消書面證明的，春秋航空應及時提供。

62.4.3 航班延誤或取消，春秋航空及其授權地面服務代理人應做好解釋和服務工作。

62.4.4 春秋航空制定並向社會公佈機上延誤應急預案，預案內容包括機上延誤時的資訊通告等服務和下機的條件及限制。

62.4.5 為向旅客提供更好的服務，使旅客的旅行更便捷、更舒適。春秋航空將根據旅客提供的聯繫方式發送以下通知資訊，包括但不限於航班動態、選座、值機及登機提醒、保險、行李額及餐食購買、會員規則以及目的地產品推薦資訊。旅客對此予以表示知曉理解並同意，當然，旅客有權明確向春秋航空告知拒絕此項服務。如因電信服務提供者原因、旅客拒絕服務原因以及其他非春秋航空原因導致旅客未收到前述資訊通知而造成的後果，均與春秋航空無關，春秋航空不因此承擔任何責任。

62.5 無論何種原因航班延誤或取消，春秋航空不承諾提供任何其它補償。

### 第六十三條 投訴處理

春秋航空服務及投訴熱線：95524。

投訴受理電子郵件：cs@ch.com。

線上受理投訴管道，春秋航空線上客服。

## 第十四章 協力廠商服務

### 第六十四條 一般規定

64.1 如果春秋航空為旅客安排由協力廠商提供的航空運輸之外的服務，或者春秋航空為旅客出具地面運輸、旅館預訂或者車輛租賃等由協力廠商提供的（非航空的）運輸或者服務的票證或者收款憑證，在安排上述附加服務時，春秋航空僅作為協力廠商的代理，而對於旅客能否得到此類服務及其服務品質不承擔責任。除法律另有要求外，春秋航空不承擔附加服務中所產生的損失賠償責任。協力廠商服務提供者的條款和條件適用於該服務。

64.2 如春秋航空也向旅客提供地面運輸，本條件不適用於該地面運輸。旅客從出發地到目的地，部分採用航空運輸，部分採用其它運輸方式履行的聯合運輸，本條件的規定只適用於航空運輸部分；但其它方式的運輸明確作為航空運輸合同的一部分時，在沒有相反證明的情況下，本條件也適用於該其它運輸方式。

## 第十五章 行政手續

### 第六十五條 一般規定

65.1 旅客必須遵守中華人民共和國的法律、政府規定、命令、要求和旅行條件的各項規定，並應服從政府或機場管理和春秋航空的安全檢查。

65.2 旅客應出示國家的法律、政府規定、命令、要求或旅行條件所要求的有效證件；應負責取得出境、入境或者過境各國所需要的旅行證件和簽證，並遵守其所有的法律、法規、命令、指令和旅行要求。

**65.3 春秋航空對未遵守國家法律、規定、命令、或旅行條件或其證件不符合要求的旅客，保留拒絕載運的權利。**

#### 65.4 拒絕入境

如果旅客被拒絕入境，旅客應償還有關政府向春秋航空徵收的任何罰金或費用，以及旅客自該國返回的運輸費用。對於春秋航空已經將旅客運至該拒絕入境地點的票款，春秋航空不予退還。

65.5 旅客負責支付罰金、留置費等費用。對於此種檢查過程中產生的任何損失或傷害，或旅客未遵守這些要求而產生的任何損失或傷害，春秋航空不承擔責任。因旅客未能遵守有關國家的法律、法規、命令、要求或者其它旅行規定，或旅客未能出示所要求的證件，造成春秋航空被要求支付罰款或罰金，或者承擔任何費用，旅客應償還春秋航空所支付的任何款項或承擔的任何費用。春秋航空可以從旅客未使用航段的票款或者春秋航空所掌管的旅客的款項中扣除以上費用。為了避免旅客的損失，旅客應在旅行前詳細瞭解並遵守旅客將要旅行的始發、前往或途經國家的有關規定。

#### 65.6 海關檢查

如有要求，旅客應到場接受海關或其它政府官員對旅客行李的檢查。

#### 65.7 安全檢查

旅客應當接受政府工作人員、機場工作人員、其它承運人或春秋航空所要求或需要執行的任何安全檢查。春秋航空對這種檢查給旅客造成的任何身體傷害、物品丟失或損壞，不承擔責任，除非此種傷害、損壞或丟失是由春秋航空的過失造成的。

65.8 政府有關主管部門檢查旅客的托運行李或非托運行李時，旅客應當到場。對旅客未到場接受檢查而發生的任何損失，春秋航空不承擔責任。

## 第十六章 損失責任及賠償限額

### 第六十六條 一般規定

66.1 春秋航空對其履行的航空運輸期間發生的損失承擔責任，但法律和合同另有規定和約定的除外。

66.2 春秋航空為遵守或旅客未遵守國家法律、政府規定、命令和要求而引起的任何損失，春秋航空不應承擔責任。

66.3 春秋航空的責任範圍，應不超過經證明損失的數額。春秋航空對間接的或隨之引發的損失不承擔責任。在法律允許的情況下，春秋航空不對精神損害承擔責任；不對法律費用損失承擔責任。

66.4 春秋航空僅對本公司的航空運輸活動依法承擔損害賠償責任。除我國法律有特別規定外，春秋航空為其它承運人航班的運輸填開客票或辦理行李托運僅作為該承運人的代理人。

66.5 如果損害是由於旅客的過錯造成或促成的，春秋航空可以按照適用的法律法規免除和減輕相應的賠償責任。

66.6 旅客因其行李或內裝的物品造成對該旅客的傷害或對該旅客行李的損害，春秋航空對該旅客本人不承擔賠償責任。旅客因其物品造成了對他人的傷害或對春秋航空財產的損害，應向春秋航空賠償由此產生的一切損失和春秋航空為此所支付的一切費用。

66.7 經春秋航空證明，損失是由索賠人或者索賠人從其取得權利的人的過錯造成或者促成的，應當根據造成或者促成此種損失的過錯的程度，相應免除或者減輕春秋航空的責任。旅客以外的其他人就旅客傷亡提出賠償請求時，經春秋航空證明，傷亡是旅客本人的過錯造成或者促成的，同樣根據造成或者促成此種損失的過錯的程度，相應免除或者減輕春秋航空的責任。

66.8 春秋航空努力提供協力廠商的商業責任保險產品供旅客自行付費選擇，以補充可能的責任保障不及時或風險覆蓋不足。商業保險責任給付不影響春秋航空依法應該承擔的損失賠償責任。

66.9 本條件任何有關春秋航空的責任或限制，同樣適用於春秋航空的代理人、受雇人和代表以及春秋航空使用其飛機的任何人及代理人、受雇人和代表。春秋航空和上述代理人、受雇人、代表以及任何人所支付的賠償總額，不得超過春秋航空所承擔的責任限額。

66.10 除非有明確的法律規定，本條件允許春秋航空享有相關法律和法規有關免除或限制春秋航空責任的任何規定。

66.11 地區航線運輸的損失責任及賠償限額參照國際航線規定。

66.12 旅客、行李在航空運輸中因延誤造成的損失，春秋航空將按照中國法律法規或相關國際公約的規定給予合理的賠償。但是對於非春秋航空故意或重大過失原因以及春秋航空無法預見、無法控制或無法避免的原因造成航班延誤所帶來的損失，以及春秋航空證明本人或者其受雇人、代理人為了避免損失的發生，已經採取一切合理要求的措施或者不可能採取此種措施的，不承擔賠償責任。

66.13 航班延誤、取消後，旅客應當及時採取合理措施防止損失擴大，如旅客未及時或未採取合理措施致使損失擴大的，不得就損失擴大的部分要求春秋航空給予賠償。

66.14 屬於公約界定的國際航空運輸，應當適用公約的責任規則。不屬於公約界定的國際運輸，對由於運輸造成的旅客和行李的任何損害，我們按照《蒙特利爾公約》的相關規定承擔賠償責任。

### 第六十七條 賠償責任限額

67.1 關於賠償責任限額的適用

67.1.1 若屬於 1999 年《蒙特利爾公約》規定的“國際運輸”，則優先適用該公約關於責任限額的規定。

67.1.2 若屬於 1929 年《華沙公約》及 1955 年《海牙議定書》規定的“國際運輸”，但不屬於 1999 年《蒙特利爾公約》規定的“國際運輸”，則適用《華沙公約》及其《海牙議定書》關於責任限額的規定。

67.1.3 若不屬於公約適用的“國際運輸”，則適用雙邊條約或《中華人民共和國民用航空法》等國內法律、政府法規或命令的相關規定。

67.2 公約關於賠償責任限額的規定

67.2.1 《華沙公約》及《海牙議定書》

67.2.1.1 春秋航空對旅客傷亡的賠償責任限額不超過 250,000 法國金法郎或等值貨幣。

67.2.1.2 春秋航空對托運行李的賠償責任限額不超過每公斤 250 法國金法郎或等值貨幣；對非托運行李和旅客隨身攜帶物品的責任限額不超過每一旅客 5,000 法國金法郎或等值貨幣。行李票上如果沒有行李重量記錄，托運行李的總重量被認為不超過所乘座位等級適用的免費行李額。

67.2.2 1999 年《蒙特利爾公約》

67.2.2.1 春秋航空對每名旅客不超過 151,880 特別提款權的旅客傷亡賠償責任適用公約第二十條和第二十一條第一款的規定。

67.2.2.2 春秋航空對在航空運輸中因延誤引起的損失，賠償責任限額不超過每位旅客 6,303 特別提款權或等值貨幣。但是，經證明春秋航空及其受雇人和代理人為了避免損失的發生，已經採取一切合理要求的措施或者不可能採取此種措施的，春秋航空不對因延誤的損失承擔責任。

67.2.2.3 春秋航空對行李（包括托運行李和非托運行李）的賠償責任限額不超過每名旅客 1,519 特別提款權或等值貨幣。

## **第六十八條 旅客人身傷亡**

68.1 春秋航空對發生在春秋航空的航空器上或者在上、下航空器過程中的旅客傷亡事故承擔損害賠償責任；但是旅客在運輸中由於其年齡、精神或身體狀況，對本人形成危害和危險，由此造成或加重其本人的任何疾病、受傷、殘廢或死亡，春秋航空不承擔責任。

68.2 國內運輸中，春秋航空按照《中華人民共和國民用航空法》和有關國內航空運輸承運人賠償責任限額規定承擔責任。

68.3 國際運輸中，如屬於國際公約界定的國際航空運輸，春秋航空按照適用的國際公約承擔責任；如不屬於華沙公約、海牙議定書、蒙特利爾公約界定的國際航空運輸，則參照蒙特利爾公約的相關規定承擔賠償責任。

## **第六十九條 行李賠償**

69.1 旅客的托運行李從托運時起到交付時止，如發生毀滅、丟失或損壞，春秋航空應當承擔責任。

69.2 春秋航空能夠證明為了避免延誤損失的發生已經採取一切必要措施或不可能採取措施的，不承擔責任。

69.3 行李的損失完全是由於行李本身的自然屬性、品質或缺陷造成的，春秋航空不承擔責任。

69.4 由於旅客原因，其行李造成或引起本人傷害或財產損失，春秋航空不承擔責任。由於旅客行李內裝物品對他人造成傷害或對他人物品或春秋航空財產造成損失，旅客應賠償春秋航空的所有損失和由此支付的一切費用。

69.5 對於旅客在托運行李內夾帶的本條件第四十條所列物品的丟失或損壞，只按一般托運行李承擔賠償責任。

69.6 在聯程運輸中，春秋航空僅對發生在其承運的航線上的行李損失承擔賠償責任。

69.7 國內運輸中，旅客的托運行李全部或部分損壞、丟失，春秋航空按照國家有關國內航空運輸承運人的賠償責任限額承擔責任。對托運行李損失的賠償金額每千克人民幣 100 元；如行李的價值低於上述限額時，按實際價值賠償。對旅客非托運行李的賠償金額最高不超過人民幣 3,000 元；如非托運行李的價值低於上述限額時，按實際價值賠償。

69.8 旅客的托運行李或行李中任何物件毀滅、丟失或損壞的，用以確定春秋航空賠償責任限額的重量僅為該受損行李或物件的重量；無法確定受損行李或物件重量，每一旅客的受損行李最多只能按該旅客享

受的免費行李額來計算。

69.9 若旅客的托運行李發生毀滅或丟失，行李賠償時，對賠償行李收取的逾重行李費應退還。

69.10 構成國際運輸的國內航段，行李賠償按適用的國際運輸行李賠償規定辦理。

69.11 已賠償的丟失行李找到後，春秋航空應儘快通知旅客。旅客應將自己的行李領回，退還全部賠償，臨時生活用品補償費不退。如發現旅客有欺詐行為的，春秋航空有權追回全部賠償並追究其法律責任。

#### **第七十條 索賠和訴訟期限**

70.1 旅客收受託運行李而未提出異議，為托運行李已經完好交付並與運輸憑證相符的初步證據。所有遺失的行李，旅客須在航班抵達時告知春秋航空，並辦理行李不正常運輸記錄手續，以作為提出異議的原始依據。未在本條件 70.2 款規定時限向春秋航空做出的告知，春秋航空不予受理，亦不對旅客可能的損失承擔任何責任。

70.2 旅客的托運行李發生損失的，如有索賠要求，有權提出索賠的人應當在發現損失後向春秋航空書面提出異議。托運行李發生損失的，至遲應當自收到托運行李之日起七日內提出；托運行李發生延誤的，至遲應自托運行李交付旅客處置之日起二十一日內提出；未在規定期限內提出異議的，不得向春秋航空提出索賠訴訟。

70.3 關於航空運輸賠償責任的訴訟時效期間為二年，應從飛機到達目的地點之日起，或從飛機應當到達目的地點之日起，或從運輸終止之日起計算，超過此期限未提起訴訟即就喪失對損失賠償的權利。

### **第十七章 生效與修改**

**第七十一條** 本條件自 2025 年 3 月 28 日起生效並施行。在此之前制定施行的《春秋航空股份有限公司旅客、行李運輸總條件》同時被取代。

**第七十二條** 本條件的部分規定如與法律法規強制性規定有衝突的，應以法律或法規的規定為準，但不影響本條件其它部分的效力。如因本條件現所依據的中國民用航空局的部分規定後期進行更新或調整，導致本條件部分條款與中國民用航空局規定的內容不一致的，以中國民用航空局最新發佈的規定為準。

**第七十三條** 春秋航空有權依照中國民用航空局規定的內容和程式，不經通知修改本條件和其他春秋航空運輸的相關規定。但此類修改中限制旅客權利或者增加旅客義務的修改內容不適用於修改前已購票的旅客，國家另有規定除外。若本條件部分條款與春秋航空官方管道發佈的其他運輸規定不一致的，原則上以發佈時間在後的規定為準。

**第七十四條** 春秋航空的工作人員、授權銷售代理人、授權地面服務代理人或其它代理人及其雇員都無權違反或更改本條件，亦不得過度解讀本條件，對旅客做出與本條件意旨不一致的承諾。

**第七十五條** 儘管春秋航空努力保持各語言版本的一致性，本條件的其他文字版本僅供特定客戶群體方便閱讀理解，若各版本之間有不一致之處或翻譯用詞恐有歧義之處，請以此簡體中文版本為準。