春秋航空股份有限公司旅客和行李運輸總條件

第一條 總 則

1.1 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”）。

1.2 適用範圍

1.2.1 基本原則

1.2.1.1 除本條件 1.2.1.3、1.2.2、1.2.3 款另有規定外，本條件適用於春秋航空以民用航空器運送旅客、行李並收取費用的公共航空運輸。本條件構成春秋航空與旅客運輸合同中的一部分，雙方的權利、義務及責任受本條件約束。

1.2.1.2 針對本條件所列事項變化較頻繁的內容，春秋航空單獨制定了《特殊旅客運輸說明》《客票使用條件》等檔，均視為本條件的組成部分。若上述檔與本條件存在不一致，以單獨制定的檔為准。

1.2.1.3 免費和特種票價運輸，應優先適用相應的特殊運價規則；如無相應規則或規則未作規定，則適用本條件的相關條款。

1.2.2 包機運輸

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

1.2.3 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。

春秋航空與代碼共用航班實際承運人之間可能存在差異的條款和條件，包括但不限於:乘機規定、拒絕運輸與限制運輸規定、行李運輸規定、航班超售規定、航班延誤、取消、備降規定等。

1.3 語言版本

本條件使用中文編寫，並翻譯成其他語言版本。當中文版本與其他語言版本不一致時，以中文版本為准。

1.4 其他規定

本條件中每一條款的標題僅為方便使用，不用於條款內容的解釋。

第二條 特殊運輸條件

2.1 限制運輸

2.1.1 **有成人陪伴兒童/嬰兒、無成人陪伴兒童、病殘旅客、孕婦、盲人、聾啞人、犯人或犯罪嫌疑人等需要特殊照料或在特定條件下方可運輸的旅客屬於限制運輸旅客，必須符合春秋航空相應運輸規定，且須事先經春秋航空同意並作出必要安排。**相關運輸規則以春秋航空另行制定的《特殊旅客運輸說明》為准。該說明屬於本運輸條件的組成部分，若其中內容與本條件存在不一致，則以《特殊旅客運輸說明》的規定優先。

2.1.2 兒童及嬰兒承運條件

（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。

（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。

（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）以上年齡皆以乘機之日計算。

2.1.3 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。**目前，每一航班限制運輸旅客人數總和不得超過 5 人。**

2.2 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：

2.2.1 違反任何始發地、經停地、目的地或飛越地國家或地區適用的法律、法規、命令及其他規定。

2.2.2 旅客拒絕接受安全檢查，或其交運或手提行李未經安全檢查。

2.2.3 證件及客票相關不符合要求的旅客，包括：

（1）旅客未出示有效身份證件及有效旅行證件，或由於續程航班沒有定妥，可能在中途被遣返。

（2）持無效客票、非合法獲取的客票、偽造客票，或未支付適用票價、稅款、費用等。

2.2.4 旅客的行為、年齡、精神或身體狀況不適合航空旅行，包括：

（1）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。

（2）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。

（3）在發病過程中的精神病患者或間歇性精神病患者。

（4）經機場醫療機構診斷或地面服務人員現場評估，因傷、病不適宜乘機的旅客。

（5）無法確認懷孕周數，或經值機員判斷不適宜乘機的孕婦。

（6）因傷病、體弱或精神狀況無法自理，旅行中無專人陪同，或陪同人無能力獨立承擔照料、管束責任的旅客。

（7）患有或疑似患有對其他旅客或機組成員身體健康構成直接威脅的傳染性疾病。

（8）有特殊異味或特殊怪癖，可能引起其他旅客不適的旅客。

2.2.5 行李不符合運輸要求，包括：

（1）攜帶國家禁止或限制運輸的物品、危險品、易汙損航空器的物品，經勸說無效。

（2）旅客交運的行李，其單件重量或尺寸超過春秋航空規定的標準，並拒絕拆分運輸。

（3）行李有異常氣味或已腐敗，經勸說無效。

（4）攜帶未經批准的警具、武器或管制刀具。

（5）旅客拒付適用的行李逾重費用。

2.2.6 拒絕遵守機組成員或經授權的春秋航空工作人員發出的、執行春秋航空制定的出口座位限制指示的旅客；

2.2.7 由於身體殘疾，但適合其的唯一座位是出口座位的旅客；

2.2.8 屬於數量受限制的殘疾人，但該航班上承運的該類人員數量已經達到限制數量；

2.2.9 不遵守春秋航空規定、不願或不聽從春秋航空員工安排和勸導的旅客；

2.2.10 春秋航空不得僅以旅客在緊急情況下需他人協助才能迅速轉移至出口、可能不利於飛行安全為由，拒絕運送該旅客。但存在以下情形的除外：

（1）旅客未按照我公司規定，提前告知需要此類協助需求；

（2）根據我公司制定的協助撤離程式，無法在航班上為旅客提供必要的協助安排。

2.2.11 危害飛機安全的旅客，或有威脅飛行安全語言、動機或行為的旅客，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。

2.2.12 旅客根據本條件 2.1 款被限制乘機。

2.2.13 法律、法規或本運輸條件規定的其他情況。

2.3 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：

2.3.1 屬本條件 2.2.4 情形的旅客，已購客票按本條件非自願退票的規定辦理。

2.3.2 除國家另有規定外，屬本條件 2.2 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。

2.3.3 旅客已購票但因本條件 2.2 情形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。

2.4 旅行風險及責任

旅客須自行確認健康狀況是否適合航空旅行。如旅客在飛行途中因自身健康原因突發狀況，導致承運人為保障飛行安全或公共秩序而採取必要措施（包括但不限於改航、備降、緊急醫療處置等），由此產生的額外費用，春秋航空有權依法向該旅客或其相關責任人追償。若旅客明知自身不適宜乘機，仍通過隱瞞、虛假陳述或其他不當手段購票乘機，因此構成違約的，應賠償春秋航空因此遭受的全部損失（包括但不限於前述額外費用、航班延誤損失等）；如涉嫌犯罪，將依法移送司法機關處理。

第三條 客 票

3.1 一般規定

3.1.1 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于單一航空運輸合同內。

3.1.2 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。

3.1.3 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。

3.1.4 除春秋航空另有規定外，客票不得轉讓。

3.1.5 旅客可申請開具行程單作為報銷憑證和作為客票的證據。

3.1.6 客票使用要求

3.1.6.1 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。

3.1.6.2 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。

3.1.6.3 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。

3.1.7 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。

3.2 客票有效期

3.2.1 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。

3.2.2 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。

3.3 電子客票行程單遺失

3.3.1 行程單的遺失

3.3.1.1 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。

3.3.1.2 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。

3.3.1.3 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。

3.3.1.4 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。

3.3.2 遺失終止

3.3.2.1 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。

第四條 票價和稅費

4.1 票價的適用

4.1.1 票價

4.1.1.1 指旅客由出發地機場至目的地機場的航空運輸服務的價格，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。

4.1.1.2 票價是旅客購票之時適用的票價。旅客購票後，如票價發生調整，旅客已購客票的票價不作變動。如旅客需要變更行程中的任何內容，包括乘機日期、航班等，將可能補收票價及稅費。

4.1.1.3 不同票價的客票包含不同的變更、退票限制條款，旅客可根據自身需要選擇票價種類，並在變更或退票時遵守相應規則。

4.1.2 稅款和費用

4.1.2.1 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。

4.1.2.2 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。

4.1.2.3 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，客票出售後，如稅款和費用調整，已收稅款和費用不作變動。

4.2 特種票價

4.2.1 傷殘軍人、人民警察和消防救援人員

4.2.1.1 乘坐春秋航空承運的國內航班，傷殘軍人、傷殘人民警察和傷殘消防救援人員分別憑《中華人民共和國殘疾軍人證》《中華人民共和國傷殘人民警察證》和《中華人民共和國殘疾消防救援人員證》，按照同一航班成人普通票價的 50%購票。

4.2.1.2 傷殘軍人、傷殘人民警察和傷殘消防救援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。

4.2.2 兒童票價

4.2.2.1 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；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。

4.2.2.2 兒童乘坐春秋航空承運的國際、地區航班，票價按照按成人票價的 75%計收，提供座位。

4.2.3 嬰兒票價

4.2.3.1 嬰兒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 10%，則嬰兒票價按成人普通票價的 10%計收；如成人票價低於普通票價的 10%，則嬰兒票價可隨成人票價。嬰兒票不提供座位。

4.2.3.2 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。

4.2.3.3 嬰兒如需要單獨佔用座位時，應購買兒童票。每一成人最多可攜帶 2 名嬰兒；攜帶嬰兒超過 1 名時，超出的嬰兒需按兒童票價購票並佔用座位。

4.2.4 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。

4.2.5 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准。

4.2.6 使用團體旅客票價的客票，應遵守春秋航空的特別規定。

4.2.7 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。

4.2.8 本節所述特種票價（含兒童、嬰兒、傷殘軍警及消防救援人員票價），客票價均以人民幣 10 元為計算單位，10 元以下四捨五入。

4.3 票款的交付

4.3.1 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。

4.3.2 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。

4.3.3 票款、稅款和費用一般應使用出票地貨幣支付。

4.3.4 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。

4.3.5 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。

第五條 定座與購票

5.1 一般規定

5.1.1 旅客可以通過春秋航空官方網站、手機網站、春秋航空 APP 手機用戶端、春秋航空服務熱線、春秋航空售票處或授權的航空銷售代理人及春秋航空認可的其他管道定座和購買客票。

5.1.2 旅客定座和購票時，應提供旅客本人有效身份證件，該身份證件應與辦理乘機手續時使用的證件相同。

5.1.3 旅客應按照春秋航空規定的手續，在購票時限內支付票款。如果未完成支付，旅客的票價與定座將無法保留。

5.1.4 旅客更改或者取消定座，應當符合客票的運價規則並在春秋航空規定的時限內提出。客票附有限制條件的，旅客更改或者取消定座，只能適用該限制條件的規定。

5.1.5 對於不宜乘機的旅客，春秋航空有權不予售票並拒絕承運。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。

5.1.6 旅客購買聯程航班時，須瞭解並遵循各地機場規定的航班最短銜接時間，若旅客購買的聯程航班銜接時間小於最短銜接時間，由此導致的損失，春秋航空不承擔責任。

5.1.7 春秋航空有權對某些票價的客票制定限制條件，以限制或排除購買此類客票的旅客進行更改、退票、簽轉的權利，春秋航空將告知旅客客票更改、退票、簽轉的條件。

5.1.8 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。

5.2 個人資訊

5.2.1 旅客應確保其向春秋航空提供的個人資料的準確性，並承擔由於其提供資料不準確所產生的一切後果。該個人資料旨在用於執行本條件的目的，包括但不限於定座、購票及安排相關運輸服務等。旅客一旦提交定座、購票申請，即授權春秋航空為履行航空運輸合同（包括本條件）而保留其個人資料且可以將資料傳送給春秋航空有關部門、其它相關承運人、相關服務的提供者或法律許可的機構等。春秋航空將採取一切合理且可行的安全管控措施保護旅客的個人資訊。旅客可以向春秋航空瞭解春秋航空的隱私政策。隱私政策不是本條件的一部分。

5.2.2 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。關於個人資訊出境的詳細規則，請查閱《隱私政策》相關內容及《旅客個人資訊出境告知書》（連結：https://www.ch.com/departure-notice）。

第六條 超售

6.1 一般規定

6.1.1 為滿足更多旅客的出行需求，減少因部分旅客臨時取消出行計畫而造成的航班座位虛耗，春秋航空會在某些航班上進行適當的超售。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。

6.1.2 因超售導致部分旅客不能按原定航班成行的情況下，春秋航空將徵集自願放棄行程的旅客，並按協商標準進行賠償和服務。在無法徵集到足夠自願者的情況下，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。如您需要，春秋航空可為您出具因超售而放棄行程的證明。

6.2 徵集自願者程式及優先登機規則

6.2.1 如航班發生超售，春秋航空會在航班起飛前，通過電話、短信、告知書或現場廣播等形式發佈航班超售資訊，徵詢自願放棄行程的旅客，並告知相關賠償及服務標準。

6.2.2 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、攜帶客艙寵物的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）緊急就醫、重病陪護及其他生命健康相關緊急出行需求的旅客；

（5）持有有效身份證件的現役軍人、員警及消防救援人員；

（6）已經定妥聯程航班座位且轉機銜接時間較短的旅客；

（7）團體旅客；

（8）證明有其他特殊困難急於成行的旅客（如簽證即將到期等）。

6.3 超售賠償及退改標準

6.3.1 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：

6.3.1.1 退票賠償：除免退票手續費外，並賠償 200 元人民幣。

6.3.1.2 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。

6.3.2 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。

6.3.3 無後續春秋航班，或後續航班預計起飛時間較原定航班超過 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。旅客接受前述安排的，原春秋航空機票票款不再退還給旅客。

6.3.4 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。

6.3.5 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。

6.3.6 如發生航班超售拒載的當地法律、法規另有規定的，遵循該法律、法規執行。

第七條 航班時刻調整、延誤、取消、備降

7.1 一般規定

7.1.1 在客票售出後，春秋航空可以根據其合理判斷或經營所需變更航班時刻或機型，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。

7.1.2 春秋航空將採取一切合理且必要的措施，盡力避免航班延誤、取消或備降。若春秋航空已盡到上述義務，或因不可抗力、不可避免情況等原因無法採取相應措施的，因此給旅客造成的損失的，春秋航空不承擔責任。旅客未採取適當措施導致損失擴大，春秋航空不承擔責任，中國法律及國際公約另有規定的除外。

7.2 航班延誤、取消、備降後的服務

7.2.1 客票服務

7.2.1.1 航班出港延誤、取消、備降、提前、航班計畫出港時間/計畫到港時間延後達 15 分鐘及以上，旅客可按照本條件 8.2 款或 9.2 款辦理非自願變更或非自願退票。如果旅客接受了春秋航空安排的替代航班，由於旅客原因再次提出變更或退票的，按照本條款 8.3 或 9.3 款自願變更或自願退票的相關規定辦理。

7.2.1.2 旅客因非春秋航空原因先行發生誤機、漏乘，春秋航空此後才發佈該航班延誤、取消等不正常航班通知的，辦理該客票變更、退票均適用自願退改相關規則。

7.2.1.3 旅客已按自願退改規定提交變更或退票手續後，航班被宣佈為不正常航班的，其已支付的變更費、退票費不予退還。

7.2.1.4 在聯程航班中，如某一航段發生延誤、提前、時刻調整或取消，該航段可依據本條件中“非自願變更”或“非自願退票”的規定辦理。若該航段變動導致另一航段無法正常銜接，旅客可申請將整個聯程行程按非自願變更或非自願退票統一處理。

7.2.2 資訊服務

春秋航班若出港延誤、航班提前或者取消，或者發生備降，春秋航空將按規定提供航班動態資訊。

7.2.3 餐食及住宿服務

7.2.3.1 由於春秋航空原因造成航班在始發地點出港延誤或取消，春秋航空將綜合考慮航班延誤時長、餐點時間以及航班運行等情況，為旅客提供餐食或住宿服務。

7.2.3.2 由於非春秋航空原因造成航班在始發地點出港延誤或取消，春秋航空可協助旅客安排餐食和住宿，費用由旅客自理。

7.2.3.3 無論何種原因，國內航班在經停地點發生延誤或者取消，春秋航空將按規定向經停旅客提供餐食或住宿服務。

7.2.3.4 無論何種原因，國內航班發生備降，春秋航空將按規定向備降旅客提供餐食或住宿服務。

7.2.4 航班延誤或取消證明

航班延誤或航班取消時，春秋航空將根據旅客需要提供航班延誤或者取消證明。

7.2.5 無論何種原因導致航班延誤或取消，春秋航空不承諾提供任何其它補償。

7.2.6 關於航班發生延誤、取消或備降後的責任範圍，春秋航空將嚴格依據本條件第 7.2 款的規定為旅客提供相應服務，春秋航空不再承擔其他責任，但適用的國際公約、法律、行政法規的強制性規定另有要求的除外。

第八條 客票變更

8.1 一般規定

8.1.1 客票變更，包括旅客自願變更客票和旅客非自願變更客票。

8.1.2 旅客要求變更，應在客票有效期內提出，逾期春秋不予辦理。

8.1.3 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。

8.2 非自願變更

8.2.1 旅客因下列情況需要變更客票時，春秋航空及春秋航空銷售代理人可為旅客辦理一次非自願變更，免收變更手續費：

（1）航班出港延誤、取消、航班提前、航程改變或者承運人無法運行原航班等情況；

（2）因春秋航空原因或非春秋航空原因造成旅客乘坐的航班到港延誤，致使後續聯程航班的銜接時間小於最短銜接時間（MCT），由此導致旅客需要變更客票的情況。

8.2.2 因本條件 8.2.1 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，可免費變更至原航班日期前後 10 天（含當天）內的春秋航空同航線航班；若無上述航班，將安排至最近的春秋航空可利用航班；上述免費變更服務僅限使用一次。

8.2.3 春秋航空不支持變更承運人，如需變更承運人，可按照非自願退票辦理。

8.3 自願變更

8.3.1 旅客自願變更航班或日期時，春秋航空及其授權銷售代理人在航班有可利用座位且時間允許的條件下，依據公佈的自願變更規則辦理。旅客須承擔因此產生的票款差額及變更手續費，但本條件第 8.3.2、8.3.3 及 8.3.4 款另有規定的情形除外。

8.3.2 憑《中華人民共和國殘疾軍人證》《中華人民共和國傷殘人民警察證》和《中華人民共和國殘疾消防救援人員證》享受成人普通票價 50%優惠的傷殘軍人、傷殘人民警察和傷殘消防救援人員要求客票變更，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傷殘軍人、傷殘人民警察和傷殘消防救援人員，變更按照所購客票對應的客票使用條件辦理。

8.3.3 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，按照所購客票對應的客票使用條件辦理。

8.3.4 兒童客票要求變更，按照所購客票對應的客票使用條件辦理。

8.3.5 若變更後票價高於原票價，旅客需補足票價差額，並按規定繳納相應變更費；若新票價低於原票價，旅客可按自願退票規定辦理原客票退票，再另行購買新客票。

8.3.6 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。

8.3.7 持聯程、來回程客票的旅客要求變更，按自願變更規則收取各航段的變更手續費。

8.4 變更航程

旅客購票後，自願要求改變航程的，按照自願退票規定辦理。

8.5 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。

第九條 退票

9.1 一般規定

9.1.1 退票，包括旅客自願退票和旅客非自願退票。

9.1.2 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。

9.1.3 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。

9.1.4 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，春秋航空將無法以原支付幣種退款。對旅客退款的要求將通過銀行管道進行處理。

9.1.5 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。

9.2 非自願退票

9.2.1 非自願退票，按下列規定辦理：

9.2.1.1 客票全部未使用，退還全部票款及稅費，免收退票手續費；

9.2.1.2 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。

9.2.2 如航班降落在客票未列明的經停點，旅客因此申請退票的，退還降落站至原到達站對應區間票款，免收退票費。退款金額按原客票折扣率或艙位等級計算，且不超過旅客實付票款總額；區間票款計算優先適用承運人該航段公佈運價，無對應公佈運價的，按降落站至原到達站間的火車硬座票價核算退還。

9.2.3 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。

9.3 自願退票

9.3.1 旅客自願要求退票，除本條第 9.3.2、9.3.3、9.3.4、9.3.5、9.3.6、9.3.7 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。

9.3.1.1 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。

9.3.1.2 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。

9.3.1.3 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。

9.3.1.4 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。

9.3.2 憑《中華人民共和國殘疾軍人證》《中華人民共和國傷殘人民警察證》和《中華人民共和國殘疾消防救援人員證》享受成人普通票價 50%優惠的傷殘軍人、傷殘人民警察和傷殘消防救援人員要求客票退票，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傷殘軍人、傷殘人民警察和傷殘消防救援人員，退票按照所購客票對應的客票使用條件辦理。

9.3.3 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，按照所購客票對應的客票使用條件辦理。

9.3.4 兒童客票要求退票，按照所購客票對應的客票使用條件辦理。

9.3.5 旅客因病退票

9.3.5.1 退票條件及材料要求

旅客購票後，因病無法旅行並要求退票，應在航班規定離站時間前提出申請。需出示本人及同行人員身份證件、相關醫療診斷證明和醫療費票據的原件照片，經春秋航空審核符合下列全部條件的，可免收退票手續費：

（1）**申請時限**

所有退票材料需在航班規定離站時間前提交至春秋航空。若在始發站機場或航班經停地、備降地因病情突發需終止旅行，承運人將依據航醫或當地醫院診斷確認，無法繼續旅行的按 9.3.5.2 款辦理退票。

（2）醫療證明要求

（a）**出具機構：**

中國境內：須由二級（含）以上醫院出具，該醫院資訊應在國家衛健委官方網站可查詢。

中國境外及港澳臺地區：須由當地正規醫院或執業醫師出具。

（b）**內容要求：**證明必須真實、有效，加蓋醫院公章，明確寫明旅客在客票列明的航班日期不適宜乘機（或建議靜養、臥床休養、不宜出行等），並包含覆蓋乘機日期的建議休息時間段。診斷證明、病歷、住院證明等均可作為有效憑證。

（c）**開具時間：**醫療證明的開具日期必須在客票出票之後、航班規定離站時間之前。若旅客已辦理自願退票，後續開具的醫療證明不再適用本規則。

（3）醫療費用憑證要求

（a）須提供對應醫療單位開具的、金額不低於 100 元人民幣的醫藥費發票原件或電子版（含電子發票）。發票項目可包含藥費、治療費、檢查費、住院費、掛號費等，其中檢查費為必需項目。

（b）住院旅客可提供住院押金證明或醫院收費明細單（均需加蓋醫院公章）。

（c）軍人旅客在部隊醫院就醫無法提供發票的，可提供軍官證、士兵證等有效軍人身份證明。

（d）憑證必須真實有效，並能通過財政部、稅務局等官方平臺或人工方式核驗。核驗不通過的視為材料不符合要求。

（4）材料審核與補充

（a）春秋航空有權對所有材料進行審核。對於存疑的申請，有權要求旅客在 10 日內補充佐證材料。

（b）若旅客就醫地點與其航班始發地、目的地、戶籍地或常住地不一致，春秋航空有權要求旅客補充提供前往該地點的合理佐證（如酒店、交通訂單等）。

（c）未能按要求提供或補充材料，或材料不真實的，將按自願退票規定辦理。

9.3.5.2 因病退票退款計算

（1）**在航班始發站提出：**退還全部未使用航段票款。

（2）**在航班經停地或備降地提出：**扣除已使用航段票款（計算方式：始發地至該地的正常票價 × 旅客原購票折扣），退還餘額（若計算無餘額則不予退款），已使用航段的稅費不退。退款總額不得超過實付票款總額。

（3）若備降地至原目的地無適用運價，則退還該區段火車硬座票價。

9.3.5.3 同行旅客退票

患病旅客的同行人員可同時申請免手續費退票，但須滿足：

（1）與患病旅客航班資訊一致，且**同時提出申請**。

（2）若與患病旅客不在同一訂單，須提供戶口名簿、結婚證、出生證明等有效關係證明。

（3）退票人數限制：

（a） 默認上限：2 位成人及 1 位兒童。

（b） 提供有效家屬關係證明的，可擴大至最多 5 人（含成人與兒童）。

（c）不符合以上條件的同行旅客，按自願退票辦理。

9.3.5.4 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，春秋航空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。

9.3.6 旅客身故退票

9.3.6.1 旅客在旅行開始之前身故，其遺體不得通過航空客運進行運輸。

9.3.6.2 代辦人申請身故旅客的客票退票，提供旅客死亡證明（包括公安、居（村）委會出具並蓋章的證明、火化證明、戶口註銷證明等），免退票手續費；客票部分已使用的，扣除已用航段票價、燃油及稅費後退還餘款。

9.3.6.3 身故旅客的同行人員可同時申請免手續費退票，但須滿足：

（1）與身故旅客航班資訊一致，且**同時提出申請**。

（2）若與身故旅客不在同一訂單，須提供戶口名簿、結婚證、出生證明等有效關係證明。

（3）退票人數限制：

（a）默認上限：2 位成人及 1 位兒童。

（b）提供有效家屬關係證明的，可擴大至最多 5 人（含成人與兒童）。

（c）不符合以上條件的同行旅客，按自願退票辦理。

9.3.7 旅客親屬身故退票

9.3.7.1 旅客購票後，因直系親屬身故無法出行，在航班規定離站時間前提出申請，申請退票時須出示親屬的死亡證明（包括公安、居（村）委會出具並蓋章的證明、火化證明、戶口註銷證明等）和旅客與親屬之間的關係證明，免退票手續費；客票部分已使用的，扣除已用航段票價、燃油及稅費後退還餘款。

9.3.7.2 旅客直系親屬包括配偶、父母、配偶父母、子女、祖父母、外祖父母、配偶祖父母、配偶外祖父母、孫子女、外孫子女。

9.3.7.3 不符合以上條件的旅客，按照所購客票對應的客票使用條件辦理。

9.3.8 持聯程、來回程客票的旅客要求退票，按自願退票的規定收取各航段的退票手續費。

9.4 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。

9.5 拒絕退票的權利

9.5.1 旅客要求退票，應在其客票有效期內向春秋航空提出，並依據本條件中自願、非自願相關退票規則辦理；超出客票有效期申請退票的，春秋航空有權拒絕辦理。

9.5.2 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。

9.6 退款方式

9.6.1 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。春秋航空應在收到旅客有效退款申請之日起 7 個工作日內完成退款操作，上述時間不含金融機構處理時間。

9.6.2 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。

9.7 退票受款人

9.7.1 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。

9.7.2 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。

9.7.3 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。

9.7.4 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 9.7.1、9.7.2、9.7.3 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。

第十條 乘 機

10.1 辦理乘機登記手續

10.1.1 旅客應憑購票時使用的本人有效身份證件，在航班停止辦理乘機手續前，完成乘機登機手續辦理，包括托運行李及獲取登機憑證（紙質或電子）。

10.1.2 各機場停止辦理乘機手續的時間不同，旅客有責任提前瞭解並遵守所乘航班機場的具體時限要求，以免誤機。

10.1.3 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。

10.1.4 旅客誤機

（1）因**非春秋航空原因**導致旅客誤機，按自願變更或自願退票的規定辦理變更或退票。

（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。

10.1.5 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。

10.1.6 使用國際信用卡支付的，旅客值機時須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，旅客須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，春秋航空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。

10.2 機上座位安排

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

10.2.2 出於安全、安保或運行的需要，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。在辦理乘機手續時，如旅客被安排在應急出口座位，工作人員將向其說明該座位對應的安

全義務，並徵求旅客同意。若旅客主動提出不願乘坐該座位，或經地面、客艙工作人員評估認為其可能無法履行第 10.2.2.1 條所列職責，應立即為旅客調整至非出口座位。

10.2.2.1 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。

10.2.2.2 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 10.2.2.1 所列出的一項或多項能力。

(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説明時，缺乏足夠的視覺能力導致缺乏 10.2.2.1 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的大聲指示。

(6) 缺乏足夠的能力將資訊口頭傳達給其他旅客。

(7) 具有可能妨礙其履行上述 10.2.2.1 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。

10.3 接受檢查

10.3.1 乘機前，旅客及其行李必須經過安全檢查，否則，春秋航空有權拒絕運輸該旅客或其行李。

10.3.2 為保證航空安全，政府、機場或相關安全檢查機構有權根據法律法規及安全要求，採取包括但不限於設備檢查、手工檢查、口頭詢問等方式對旅客及行李進行檢查。檢查的實施與方式由檢查方全權決定，無論旅客是否在場、同意或知情。因上述安全檢查造成的旅客身體傷害、行李物品損壞或遺失，春秋航空不承擔責任，除非該損害直接歸因於春秋航空的故意或重大過失。中國法律或適用國際公約另有規定的除外。

10.4 入境/過境

10.4.1 旅客應自行取得出發地點、約定的經停地點至目的地點所需要的有效旅行證件、簽證或衛生防疫政策所需憑證，同時需自行瞭解並遵守其所有的適用法律、法規、命令和旅行規定。旅客因未遵守有關規定而無法乘機或無法到達目的地，需自行承擔相應責任和損失。

10.4.2 春秋航空及春秋航空的授權代理人提供的本條件 10.4.1 款所要求的資訊，是出於為旅客提供便利和說明的目的，春秋航空對此不承擔責任。旅客未能取得此類檔或簽證，或未能遵守上述適用法律、法規、命令和旅行規定而產生的後果，春秋航空不承擔任何責任。

10.4.3 春秋航空遵照政府的命令將被拒絕過境或入境的旅客運回至始發地點或其它地點時，該旅客應支付因此而產生的全部費用。已收取用於運送至拒絕入境點或遣返點的費用，春秋航空將不予退還。

10.4.4 如果由於旅客未能遵守有關國家的法律、規定、命令、要求和旅行條件或未能出具所要求的檔，導致春秋航空被要求支付或抵押罰金或承擔任何的開支，春秋航空有權要求旅客償還春秋航空已付的費用或抵押金和因此而產生的全部費用。

10.5 旅客登機

10.5.1 一般規定

各個航班的登機口關閉時間不同，旅客應自行瞭解並遵守各機場的登機口關閉時間的要求，以避免發生漏乘。

10.5.2 旅客漏乘

（1）由於**非春秋航空原因**旅客漏乘，按本條件自願變更或自願退票的規定辦理變更或退票。

（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。

10.5.3 旅客錯乘

（1） 由於**非春秋航空原因**旅客錯乘，春秋航空將安排錯乘旅客乘坐最早可利用的春秋航空航班前往客票載明的目的地，票款不作補退。旅客如要求在錯乘的到達站終止行程，按自願退票規定辦理。

（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飛往目的地，或提供免費地面運輸服務將旅客送達目的地。如旅客要求退票，按非自願退票規定辦理。

10.6 中斷旅行

10.6.1 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。

10.6.2 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。

10.6.3 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人應將其行李卸下。

10.6.4 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。

第十一條 行李運輸

11.1 一般規定

11.1.1 春秋航空承運的行李，只限於符合本條件 16.34 款定義範圍內的物品。

11.1.2 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汙損飛機的其它物品，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。

11.2 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：

11.2.1 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，旅客應事先向春秋航空申請，由春秋航空配備提供。

（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。

（16）如需瞭解更多關於危險品的規定，請參閱春秋航空發佈的《鋰電池及常見危險品運輸規定》。

11.2.2 除經公安機關及春秋航空同意外，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。

11.2.3 軍械、警械，例如電警棍、電擊器等。

11.2.4 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。

11.2.5 活體動物，但本條件 11.3.3.1 及 11.3.3.2 規定的小動物及服務犬除外。

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

11.2.7 包裝、形狀、重量、體積或者性質不適宜運輸的物品。

11.3 限制運輸的物品

11.3.1 不能作為托運行李的物品

（1）電子設備、電子醫療裝置、電動輪椅或其他移動輔助器材中使用的電池，包括鋰電池、燃料電池等；

（2）充電寶、鋰電池禁止作為行李托運，隨身攜帶時有以下限定條件（電動輪椅使用的鋰電池另有規定）：

（a）每位旅客乘坐航班最多可攜帶 2 個移動電源（充電寶）；

（b）標示全面清晰，額定能量≤160Wh；當額定能量 > 100Wh、≤160Wh 時必須經春秋航空批准。

（3）含電池的電子煙（包括電子雪茄、電子煙斗及個人霧化器）；

（4）官方機構或企業使用的水銀氣壓或水銀溫度計。

（5）民航局規定的其他物品。

（5）貴重及不可替代物品（如現金、有價證券、珠寶、貴金屬製品、古玩字畫、文物等）、重要檔和資料、商業樣品、旅行證件、個人定時服用的處方藥品等需要專人照管的物品。

（6）民航局規定的其他物品。

11.3.2 只能作為托運行李運輸的物品

（1）除管制物品外的利器、鈍器和其他能夠造成人身傷害或者航空安全和運輸秩序構成較大危害的物品，包括但不僅限於菜刀、水果刀、餐刀、工藝品刀、手術刀、剪刀、鋼銼、斧子、短棍、錘子、鑽機(含鑽頭)、鑿、錐、鋸、螺栓槍、射釘槍、螺絲刀、撬棍、錘、鉗、焊槍、扳手、斧頭、短柄小斧(太平斧)、遊標卡尺、冰鎬、碎冰錐、飛鏢、彈弓、弓、箭、蜂鳴自衛器等。

（2）免除責任運輸行李及大件行李；

（3）體育運動用槍支彈藥（需有公安部門出具的准許運輸的證明文件）

（4）自行車、高爾夫球用具、滑雪或滑水用具、保齡球用具、漁具、衝浪板或風帆衝浪船、曲棍球、潛水用具、騎馬用具、雪橇、皮划艇、滑翔傘、撐杆等運動器械；

（5）民航局規定的其他物品。

11.3.3 特殊行李

11.3.3.1 小動物

由於春秋航空大部分飛機貨艙不具備供氧能力，因此暫不辦理小動物托運。如符合客艙寵物運輸條件，可申請辦理客艙寵物。

11.3.3.2 服務犬

（1）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。

（2）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。

（3）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。

（4）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。

（5）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。

（6）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。

（7）帶進客艙的服務犬的食物和餐具不佔用免費行李額。

（8）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。

（9）符合國內運輸條件的，需提供服務犬的證明文檔和由檢疫檢驗單位出具的《檢疫證書》。

（10） 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)。

11.3.3.3 嬰兒車

嬰兒旅客無免費行李額，每名嬰兒旅客可免費托運一件折疊式嬰兒車。兒童和成人旅客，如需托運的嬰兒車，按重量計算費用，超出免費行李額（重量）部分，按實際超出重量收取逾重行李費。

11.3.3.4 高爾夫球具/滑雪用具/漁具/運動器械器具

（1）托運高爾夫球具或滑雪用具或漁具時，按一般托運行李辦理。

（2）春秋航空只承運競技體育比賽和健身鍛煉所使用的各種器械、裝備及用品，按一般托運行李辦理。當飛機條件不適宜運輸時，春秋航空有權拒絕收運。旅客應對托運的運動器械妥善包裝，儘量使用原廠包裝或專業包裝，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。任何充氣類運動器械器具應放氣後運輸。

11.3.3.5 精密儀器、電器、樂器等類物品

（1）“精密儀器”包括精密計量儀器、精密天文觀測儀器、精密遙感儀器、精密測控儀器、精密醫療儀器等具有自動化、數位化、智慧化、綜合化及多維、動態測量功能的高科技儀器。常見的精密儀器有：各種水質分析儀器，環境檢測儀器，顯微鏡，移液器，培養箱，乾燥設備，天平衡器，光譜分析儀器，色譜分析儀器，試驗箱，實驗耗材，實驗儀器，生命科學儀器，光學儀器，除濕淨化儀器，物性測定儀器，食品檢測儀器，藥檢儀器，紡織儀器，石油儀器，醫療器械等。

（2）“電器”泛指所有用電的器具，從專業角度上來講，主要指用於對電路進行接通、分斷，對電路參數進行變換，以實現對電路或用電設備的控制、調節、切換、檢測和保護等作用的電工裝置、設備和元件。從普通角度來講，主要是指家庭常用的一些為生活提供便利的用電設備，如電視機，空調，冰箱，洗衣機，臺式電腦，各種小家電等。

（3）“樂器”指能夠發出樂音，並能進行音樂藝術再創造的器具。樂器分為民族樂器和西洋樂器兩大類。主要有：大提琴、小提琴、二胡、琵琶、古箏、嗩吶、長號、小號、圓號、單簧管、雙簧管、薩克斯管、電子琴、鋼琴、手風琴、豎琴、電吉他等。

（4）精密儀器、電器、樂器等如符合公司非托運行李規定，可由旅客帶入客艙自行保管。如重量、體積超過非托運行李限制規定，可由旅客購買占座行李票、作為占座行李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）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。

（b）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。

11.3.3.6 折疊輪椅/電動輪椅

（1）折疊輪椅、電動輪椅是行動不便的旅客旅行中使用的助步工具。

（2）電動輪椅必須作為托運行李運輸。折疊輪椅尺寸超過非托運行李規定，或者客艙內沒有存放設施或空間，應將折疊輪椅作為托運行李運輸。

（3）電動輪椅是靠電池來提供動力的，其中的蓄電池或鋰電池在運輸過程中具有一定的危險性。電動輪椅在辦理托運時，必須符合春秋航空危險品運輸條款中對於電池驅動的輪椅或行動輔助設備的要求。此外如殘疾旅客需托運電動輪椅，應在普通旅客辦理乘機手續截止前 2 小時到達機場交運。

11.3.3.7 自行車

自行車應作為貨物運輸。如旅客堅持按托運行李運輸的，按一般托運行李辦理，且需滿足以下條件：

（1）自行車必須有完善的包裝。

（2）非折疊式自行車應旋轉自行車車把 90 度並固定，去掉腳踏板，將車輪卸下，牢固綁在車身上。折疊式自行車應折疊並綁牢。輪胎必須放氣。

（3）自行車的重量可以計算在免費行李額內。

11.3.3.8 骨灰

（1）在骨灰盒的外包裝和攜帶骨灰盒旅客的情緒不致引起其他旅客察覺和反感的情況下，如旅客要求，且滿足非托運行李規定，可帶入客艙運輸。

（2）骨灰如作托運行李運輸，春秋航空只承擔一般托運行李責任。

（3）托運的骨灰應裝在密封的罐或盒內，外面用木箱套裝並加襯墊，最外層用布包裝。

11.3.3.9 個人娛樂/人體功能輔助用小電器/電子設備

（1）春秋航空禁止旅客攜帶任何在飛行中可能干擾航空器通訊和導航的電子設備，個人娛樂、人體協助工具用小電器(或電子設備)除外。

（2）春秋航空保留要求旅客交運或拒絕承運任何個人娛樂/人體功能輔助用小電器/電子設備的權利。

（3）乘坐春秋航空航班的旅客可以自行攜帶下列物品：

(a) 盲人旅客攜帶的盲杖、助視器和盲人眼鏡；

(b) 殘疾旅客攜帶的助行設備，包括拐杖、假肢、電動人造假肢等；

(c) 聾啞旅客攜帶的助聽設備，包括電子耳蝸、助聽器；

(d) 電動剃鬚刀、心臟起搏器(含以植入心臟的含微量放射性元素如鈈等的心臟助動器)；

(e) 不含 FM 波段的收音機；

(f) 答錄機；

(g) 攝像機；

(h) 掌上電子遊戲機。

(i) 袖珍醫用電子設備；

(j) 液晶顯示幕手提電腦(不包括印表機)；

(k) 電子錶；

(l) 閃光燈；

(m) 照相機；

(n) 電影用投影燈；

(o) 電動小喇叭。

11.3.3.10 含有酒精的飲料

（1）酒精濃度小於 24%（含）的，攜帶/托運不受限制；酒精濃度在 24%—70%（含），每個容器體積不能超過 5 升，每位旅客托運總量不得超過 5 升；酒精濃度大於 70%，不准攜帶或托運。

（2）旅客必須將酒精飲料作為托運行李托運；對於旅客在候機室隔離區內購買的酒精飲料可以攜帶登機；旅客攜帶/托運的酒精飲料不得超過本條件的限制。

（3）酒精/酒精類飲品作為托運行李進行運輸，標識應全面清晰且置於零售包裝內。外包裝應堅固、密封，確保無異味、無液體滲漏。**春秋航空有權要求旅客簽署免除責任書，免除春秋航空對此類行李在運輸過程中發生毀損的賠償責任。**

（4）如果航班的始發地、中轉地及目的地的法律有更加嚴格的要求，春秋航空將遵照當地適用的法律執行。

11.3.3.11 乾冰

用於保存鮮活物品時，每位旅客可攜帶淨重不超過 2.5 公斤的乾冰。乾冰包裝件應留有通氣孔，作為托運行李時，應在行李上標注“固體二氧化碳”或“乾冰”字樣，以及乾冰的淨重或標明其淨重不超過 2.5 公斤。

11.3.3.12 占座行李

如果旅客攜帶的物品不適宜在航空器貨艙內運輸，如精緻樂器等易碎、貴重物品，可通過支付額外機票費用，將其作為占座行李運輸。相關要求如下：

（1） 旅客購票、值機時須主動申報行李品類、尺寸、重量，並購買占座行李服務後方可運輸。占座行李的機票費用按照旅客所乘航班當前在售票價收取。**目前，國際、港澳臺航線暫未開通占座行李服務。**

（2） 每位旅客限購 1 件占座行李，單件體積不得超過 40×60×100 釐米，重量不得超過 75 千克。單個座位僅限可放置一件獨立包裝的占座行李，嚴禁多件行李捆綁合併佔用同一座椅。

（3） 占座行李須由旅客提前完成加固包裝，需外觀完好、無破損、無滲漏、無異味、無尖銳凸起結構，能夠平穩放置並固定於客艙座椅；包裝不符合安全標準的，本公司有權拒絕運輸。

（4） 占座行李僅佔用座位，不享有旅客權益。

（5） 占座行李由旅客自行看管，因物品本身、包裝缺陷、保管疏漏引發損毀、丟失，或造成機上人員、設施受損的，由旅客承擔全部責任。

11.4 托運行李

11.4.1 托運行李的收運及包裝要求

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。

11.4.2 托運行李的重量、尺寸限制

托運行李尺寸不得超過 40×60×100 釐米。如行李任意單邊超過以上尺寸，需滿足三邊之和不得大於 203 釐米（80 英寸），其中最長單邊不超過 160 釐米。滑雪板、衝浪板等運動器材最長單邊不超過 180 釐米。國內航線：每件重量不能超過 50 公斤。國際、地區航線：每件重量不能超過 32 公斤。

11.4.3 托運行李免費行李額

11.4.3.1 春秋航空將根據旅客所持客票的類型、航線距離等確定其免費托運行李額。各種客票類型對應免費托運行李額詳見本條件 18.1。

11.4.3.2 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。

11.4.3.3 殘疾人必須攜帶的輔助器具（折疊輪椅、手杖、假肢等）不計入免費行李額，可以額外免費運輸。擔架旅客的免費行李額為 60 公斤。

11.4.3.4 額外占座旅客的免費行李額，按其所占座位的票價等級和佔用座位數確定。

11.5 非托運行李

11.5.1 每位旅客可帶入客艙的非托運行李限一件，其重量不超過 7 公斤，尺寸不超過 20×30×40 釐米（不含輪）。購買了升級手提行李產品或尊享飛系列產品的旅客，可帶入客艙的非托運行李重量不超過 10 公斤，尺寸不超過 20×40×55 釐米（不含輪）。超出上述限制的行李應作為托運行李運輸。

11.5.2 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 11.5.1 款判斷為超大、超重、超件（以下簡稱“三超”）的物品不得帶入客艙。

11.5.3 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。

11.6 逾重行李費

11.6.1 旅客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。

11.6.2 收取逾重行李費，應填開逾重行李票或電子發票。

11.6.3 逾重行李費計算方法，具體請參閱本條件 18.2。

11.7 聲明價值

春秋航空暫不提供聲明價值服務。

11.8 檢查權

春秋航空為了運輸安全原因，有權會同旅客對其行李進行檢查；必要時，有權會同有關部門進行檢查，本條約定不影響 10.3 款接受檢查的要求。如果旅客拒絕檢查，春秋航空有權拒絕接受該行李的運輸。

11.9 收運要求

11.9.1 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。

11.9.2 春秋航空只在航班離站當日辦理乘機手續時收運行李。

11.9.3 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。

11.9.4 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在托運前審閱免責責任書、理解相關托運風險後根據旅客的運輸意願簽署免除責任書，簽署免除責任書的托運後果由旅客自行承擔。旅客拒絕簽署的，春秋航空有權拒絕運輸該行李。

11.9.5 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。

11.10 行李載運

11.10.1 旅客的托運行李將盡可能與旅客同機運送，除非處於運行、安全或保安方面的原因可能由後續航班運輸或終止運輸。特殊情況下不能同機運送時，春秋航空將優先安排在載量允許的後續航班上運送。如果旅客的托運行李是因旅客的原因改由後續航班運輸，旅客需自行到機場領取，除此之外，將由春秋航空免費交付給旅客，除非適用法律、法規、命令另有約定。

11.10.2 旅客的逾重行李在飛機載量允許的條件下，將盡可能與旅客同機運送，除非出於運行、安全或安保方面的原因可能由後續航班運輸或終止運輸。**如飛機載量不允許，旅客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，春秋航空有權拒絕收運。**

11.11 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：

11.11.1 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。

11.11.2 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。

11.11.3 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。

11.11.4 旅客無權就違章行李向春秋航空主張任何權利或索賠。

11.12 行李退運

11.12.1 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。

11.12.2 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：

（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。

（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。

11.13 行李交付

11.13.1 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。

11.13.2 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。

11.13.3 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。

11.13.4 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。

11.13.5 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。

11.13.6 儘管有 11.13.5 條約定，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，春秋航空不承擔責任。

11.14 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。

11.15 行李不正常運輸的處理

11.15.1 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。

11.15.2 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。

11.15.2.1 下列情況，春秋航空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。

11.15.2.2 臨時生活用品補償費將一次性發放給旅客。根據晚到行李件數計算，國內航班 100 元/件；國際及港澳臺地區航班 300 元/件。如相關法律法規另有規定，將按規定執行。

11.15.2.3 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。

11.16 行李賠償索賠時限

旅客的托運行李丟失或損壞，應按本條件 15.4 款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。

第十二條 飛機上的行為

12.1 非法干擾行為和擾亂行為

12.1.1 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。

12.1.2 非法干擾行為和擾亂行為的處置

12.1.2.1 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。

12.1.2.2 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製品的；

（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。

12.1.2.3 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。

12.1.3 旅客因本條件 12.1.2 款所列行為被春秋航空拒絕運輸，該航班的票款和稅費不予退還，其餘未使用客票按本條件自願變更和自願退票規定辦理。

12.2 可攜式電子設備使用規定

12.2.1 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) 可單手握持、能快速穩妥放入座椅口袋且使用時不會影響飛機導航和通訊系統的小型可携式電子設備，包括但不限於：

（a）具有飛行模式功能的小型可携式電子設備，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携式電子設備。

(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）。

12.2.2 限制使用的可携式電子設備

發射功率在 100mW 以下無線傳輸功能的大型可携式電子設備（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。

12.2.3 空中禁止使用的可携式電子設備

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

(1) 無法關閉蜂窩移動通信（語音和資料）功能的可携式電子設備，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携式電子設備；

(5) 機要交通運輸專用用具（含鋰電池及無線電發射裝置）。

12.2.4 航班全程禁止使用鋰電池移動電源。

12.3 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。

12.4 安全帶

12.4.1 旅客在機上就座時，應全程系好安全帶。

12.4.2 不占座的嬰兒須由同行成人懷抱，成人旅客需為其系緊嬰兒安全帶。

第十三條 旅客服務

13.1 一般性說明

13.1.1 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。

13.1.2 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。

13.1.3 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。

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

13.1.5 除部分航班的“尊享飛”產品外，春秋航空航班上不提供免費的餐食及飲料。但提供了多種包括餐食、飲品、機上商品、優選座位、預付費行李等遵循自願選購的服務產品，並配有相應的變更與退訂規則。

13.2 通知資訊

為提升您的出行體驗，我們將根據您預留的聯繫方式推送以下服務資訊，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。選擇預訂或乘機即視為您同意接收上述資訊。如您不希望接收，可隨時通過官方管道或資訊中的退訂連結取消訂閱。如因電信運營商、您主動拒收或其他非春秋航空可控原因導致資訊未能成功送達，我們將無法對此承擔責任。建議您出行前也主動通過官方 App 或短信管道確認航班最新動態。

13.3 協力廠商服務

13.3.1 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，春秋航空僅作為旅客和該服務提供方的仲介，對於旅客能否得到此類服務及其服務品質不承擔責任。協力廠商服務提供者的條款和條件適用於該服務。

13.3.2 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。

13.3.3 在航空運輸部分遵守本條件規定的前提下，本條件不妨礙聯合運輸的各方當事人在航空運輸憑證上列入有關其它運輸方式的條件。

第十四條 投訴受理管道

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。

第十五條 損失責任及賠償限額

15.1 一般規定

15.1.1 春秋航空對旅客在航空運輸中發生的損害賠償責任，受中國法律及造成損害的事故發生時我國參加的相關國際民用航空公約的約束，並適用本條件的規定。春秋航空僅對春秋航空實際履行的航空運輸活動過程中導致的旅客實際損害，依據適用的法律或國際公約規定的條件及責任限額承擔賠償責任，適用的法律或國際公約沒有規定的，適用本條件的規定。與旅客航程有關的其他承運人的運輸責任，受其所在國家的法律及該承運人的運輸條件約束。

15.1.2 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。如果損害是由於旅客或索賠人的過錯造成或促成的，應按照適用法律或國際公約的規定，相應免除或者減輕春秋航空的賠償責任。

15.1.3 春秋航空在適用法律或國際公約規定的賠償責任限額內按照實際損害承擔賠償責任。在任何情況下，春秋航空對旅客（包括行李）的任何間接的、懲罰性、懲戒性、精神損害或其他非補償性的損失不承擔賠償責任。

15.1.4 春秋航空僅對自己履行的航空運輸合同依法承擔損害賠償責任。除適用法律或國際公約有特別規定外，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。

15.1.5 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充分或風險覆蓋不足。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。

15.1.6 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。但是，經證明航空運輸中的損失是由於上述人員故意或者明知可能造成損失而輕率地作為或者不作為造成的，不適用前述責任限制的規定。

15.1.7 本條件允許春秋航空享有適用法律或國際公約中有關免除或限制春秋航空責任的任何規定。

15.1.8 旅客、行李在航空運輸中因延誤造成的損失，春秋航空依據《中華人民共和國民用航空法》承擔賠償責任，對每名旅客因延誤造成的損失賠償責任限額按照造成損害的延誤發生時我國參加的相關國際民用航空公約規定的賠償責任限額確定。行李因延誤造成的損失，其賠償責任限額適用本條件 15.3.7 的規定。但是，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，已經採取一切合理措施或者不可能採取此種措施的，不承擔賠償責任。旅客沒有採取適當措施致使損失擴大的，不得就擴大的損失要求賠償。

15.2 旅客人身傷亡

15.2.1 因發生在航空器上或者在旅客上、下航空器過程中的事故，造成旅客人身傷亡的，春秋航空依據《中華人民共和國民用航空法》承擔賠償責任。但是，旅客的人身傷亡完全是由於旅客本人的健康狀況造成的，春秋航空不承擔賠償責任。賠償責任限額按照造成損害的事故發生時我國參加的相關國際民用航空公約規定的賠償責任限額確定。對於超過前述賠償責任限額的損害賠償，春秋航空證明有下列情形之一的，不承擔責任：

（1）損失不是由於春秋航空或者其受雇人、代理人的過錯造成的；

（2）損失完全是由第三人的過錯造成的。

15.2.2 旅客以外的其他人就旅客死亡或者受傷提出賠償要求時，經證明死亡或者受傷是旅客本人的過錯或者其他不當作為、不作為造成或者促成的，同樣應當根據造成或者促成此種損失的過錯或者其他不當作為、不作為程度，相應免除或者減輕春秋航空的責任。

15.3 行李損失賠償責任

15.3.1 旅客非托運行李（含隨身個人物品）在航空器上或旅客上下機期間發生毀損、滅失的，春秋航空僅就承運人、受雇人及代理人過錯所致損失承擔賠償責任；托運行李在航空運輸期間發生毀滅、遺失或損壞的，春秋航空依法承擔相應責任。

15.3.2 除屬於春秋航空的過失所造成損失外，春秋航空對旅客非托運行李或辦理的佔用座位的行李的損害不承擔責任。

15.3.3 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。

15.3.4 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。

15.3.5 對於旅客在托運行李內夾帶的本條件 **11.3.1**（5）所列物品的丟失或損壞，只按一般托運行李承擔賠償責任。

15.3.6 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。

15.3.7 對於符合本條件規定的春秋航空應向旅客承擔行李賠償責任的情形，春秋航空對每名旅客的行李（包括托運行李和非托運行李）毀滅、遺失、損壞或延誤，賠償責任限額按照造成損害的事故發生時我國參加的相關國際民用航空公約規定的賠償責任限額確定。

15.3.8 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。

15.3.9 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。

15.3.10 由於政府有關部門、機場管理機構、安全檢查機構實施的與行李檢查有關的行為造成行李延誤、物品丟失或損壞，春秋航空不承擔賠償責任。

15.3.11 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。

15.4 索賠和訴訟期限

15.4.1 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。所有丟失的行李，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 15.4.2 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。**

15.4.2 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；任何異議均應當以書面形式在上述規定的期間內提出。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。

15.4.3 **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喪失對損失賠償的權利。

第十六條 定義

16.1 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。

16.2 "公約"是指我國參加的《統一國際航空運輸某些規則的公約》（1999 年《蒙特利爾公約》，以下簡稱"蒙特利爾公約"）。蒙特利爾公約規定的賠償責任限額，按照國際民航組織依據公約限額複審機制公佈的最新限額確定，由國務院民用航空主管部門予以公佈。

16.3 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。

16.4 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。

16.5 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。

16.6 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。

16.7 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。

16.8 春秋航空：即春秋航空股份有限公司（或稱春秋航空），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。

16.9 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。

16.10 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。

16.11 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。

16.12 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。

16.13 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。

16.14 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。

16.15 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。

16.16 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。

16.17 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。

16.18 主艙位：等同於艙位。

16.19 子艙位：在相鄰主艙位間細分的艙位，服務內容、退改規則與對應主艙位一致；子艙位為艙位代碼後一位元的大寫字母（僅一位元字母時為單主艙位），字母範圍 A-Z（如 MA 表示主艙位 M、子艙位 A，與 M 艙規則一致）。

16.20 航班：指飛機按規定的航線、日期、時刻的飛行。

16.21 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。

16.22 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證件。有效身份證件種類包括：

16.22.1 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）；

16.22.2 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；

16.22.3 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；

16.22.4 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。

16.23 客票：是運輸憑證的一種。

16.24 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。

16.25 航空運輸電子客票行程單：是指公共航空運輸企業和航空運輸銷售代理企業在旅客購票時，向旅客提供的付款憑證，可用作旅客報銷憑證，不作為通過機場安檢以及登機的憑證。

16.26 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。

16.27 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。

16.28 普通票價：指承運人公佈的經濟艙各艙位中適用于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，以當時的規定為准。

16.29 特種票價：不屬於普通票價，並附有使用限制條件的票價。

16.30 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。

16.31 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。

16.32 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。

16.33 錯乘：是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

16.34 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。

16.35 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。

16.36 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。

16.37 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。

16.38 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。

16.39 離站時間：指航班旅客登機後關機門的時間。

16.40 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。

16.41 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。

16.42 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。

16.43 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。

16.44 不可抗力：指無法預見的、無法避免並且無法控制的情況。

16.45 客票變更：是指對客票改期、變更艙位等級等情形。

16.46 自願退票：是指旅客因其自身原因要求退票。

16.47 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。

16.48 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。

16.49 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。

16.50 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。

16.51 票價價差：是指旅客自願從低票價改為高票價的差額。

16.52 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。

16.53 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于承運人的原因。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。

16.54 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。

16.55 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。

16.56 特別提款權：指國際貨幣基金組織規定的特別提款權。

16.57 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。

16.58 超惠飛、優選飛、尊享飛系列：春秋航空的機票產品系列。

16.59 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、小程式）。

16.60 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。

16.61 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。

16.62 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。

16.63 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。

第十七條 生效與修改

17.1 本條件自 2026 年 7 月 1 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。

17.2 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准，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准。

17.3 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准。

17.4 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。

第十八條 附件

18.1 免費行李額

18.1.1 手提行李政策

機票等級	可帶入客艙最大重量	可帶入客艙最大尺寸
超惠飛 優選飛	免費一件 7KG 手提行李	20*30*40cm（不含輪/拉杆/把手測量）
尊享飛	免費一件 10KG 手提行李	20*40*55cm（不含輪/拉杆/把手測量）

18.1.2 托運行李政策

（1）適用於 2026 年 3 月 28 日（含）前銷售航班

<table>
<tr><th>機票等級</th><th>可免費托運最大重量</th><th>可免費托運最大尺寸</th></tr>
<tr><td>超惠飛</td><td colspan="2" rowspan="2">不可免費托運</td></tr>
<tr><td>優選飛
注：不含行李的機票套餐</td></tr>
<tr><td>優選飛
注：含行李的機票套餐</td><td>20kg</td><td rowspan="2">40*60*100cm（含輪測量）</td></tr>
<tr><td>尊享飛</td><td>30kg</td></tr>
</table>

（2）適用於 2026 年 3 月 29 日（含）以後銷售航班

<table>
<tr><th>機票等級</th><th>可免費托運最大重量</th><th>可免費托運最大尺寸</th></tr>
<tr><td>超惠飛</td><td colspan="2" rowspan="2">不可免費托運</td></tr>
<tr><td>優選飛
注：不含行李的機票套餐</td></tr>
<tr><td>優選飛
注：含行李的機票套餐</td><td>20kg</td><td rowspan="2">40*60*100cm（含輪測量）</td></tr>
<tr><td>尊享飛</td><td>20kg</td></tr>
</table>

18.2 逾重行李費說明

若您的托運行李超過機票所含的免費額度，超出部分將按以下規則收取逾重行李費。費用根據航距、會員等級及購買管道與時間的不同而有所差異。

18.2.1 收費規則

逾重行李費按航距及行李重量區間分段計費，重量區間包括：≤5KG、>5KG 且≤10KG.....，對應行李重量等級 5KG，10KG，...，以此類推。

18.2.2 現場購買（機場值機櫃檯）逾重行李價格

以下價格為每 5 公斤計費標準：

航線性質	航距	5KG 現場價格	登機口超規行李價格（按件收費，每件<=10KG）	幣種
國內航線(含港澳臺)	0-999 公里	60	300	人民幣（CNY）
	1000-1999 公里	75		
	2000-2999 公里	90		
	3000 公里及以上	105		
國際航線	0-999 公里	120	500	人民幣（CNY）
	1000-1999 公里	135		
	2000-2999 公里	150		
	3000 公里及以上	165		

注意：登機口補繳超規行李費用的旅客，可隨身攜帶進入客艙的單件行李最大尺寸為 20*40*55cm（不含輪/拉杆/把手測量）。

18.2.3 線上提前購買

旅客可通過春秋航空官網、APP 等官方管道提前線上購買逾重行李額度，享受專屬優惠。每位旅客線上僅支援一次性購買。若需調整額度，可在規定時間內通過官方管道申請退還已付逾重費，並重新選購；

也可直接前往機場值機櫃檯，按現場標準付費辦理。具體折扣與可選額度因航線不同而有所差異，請以官網即時查詢結果為准。