

春秋航空股份有限公司旅客和行李运输总条件

第一章 总 则

第一条 为建立和维护春秋航空股份有限公司（以下简称“春秋航空”）国内、国际及地区航空运输时旅客和行李正常的运输秩序，加强运输管理，保障旅客、春秋航空和其他利益相关者的合法权益，根据有关法律法规、规章及规范性文件，制定本《旅客和行李运输总条件》（以下简称“本条件”）。

第二条 适用范围

2.1 本条件适用于春秋航空以飞机运送旅客、行李而收取费用的国内、国际及地区航空运输服务。除另有规定外，本条件也适用于免费运输。本条件以国内运输为本，未予区别约定的，国际运输均适用相关规定。

2.2 包机运输

如果是按照包机协议办理的运输，本条件仅适用于该包机协议或者包机客票条款中引用本条件的情形。

2.3 代码共享运输

根据春秋航空与其它承运人之间的代码共享安排，本条件仅适用于由春秋航空实际运营的代码共享航班运输。

2.4 运价规则的优先适用

如本条件与春秋航空的运价规则相抵触，则该运价规则应优先适用。

第三条 本条件使用下列用语

3.1 国内航空运输：或简称国内运输，是指根据旅客运输合同，其出发地点、约定经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内的航空运输。

3.2“公约”是指下列可适用的文件：

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》（以下简称“华沙公约”）；一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改 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的议定书》（以下简称“海牙议定书”）；

一九九九年五月二十八日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称“蒙特利尔公约”）。

3.3 国际航空运输：或简称国际运输，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。

3.4 地区航空运输：指根据运输合同来往以下中国特殊地点的航空运输，包括：香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区。如无特别约定，地区航空运输参照国际运输的规定处理。

3.5 承运人：是指使用民用航空器从事旅客、行李的公共航空运输企业。

3.6 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。

3.7 实际承运人：指实际履行全部或部分运输及其附带服务的承运人。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。

3.8 春秋航空：即春秋航空股份有限公司（或称本公司），是一家总部位于上海的依据中国法律设立并运行的承运人。其英文名称为 SPRING AIRLINES COMPANY LIMITED，英文简称 SPRING AIRLINES；航班二字代码为 9C；三字代码为 CQH；IATA 结算代码为 089；网址 www.ch.com 和 m.ch.com。

3.9 春秋航空运输规定：春秋航空根据本条件制定和公布的并于填开客票之日时有效的其他关于旅客及行李运输管理的规定，包括但不限于适用的票价及适用条件。

3.10 航空销售代理人：（简称“销售代理人”）：是指依法成立并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。根据春秋航空的委托，并在春秋航空的授权范围内代为办理销售业

务的为春秋航空授权销售代理人。未与春秋航空签署委托协议的销售代理人或其它企业或个人，如果为旅客代为询价、购票或支付的，均应视为旅客的代理人。

3.11 地面服务代理人：是指依法成立并与承运人签订地面代理协议，在机场从事公共航空运输地面服务代理业务的企业。根据春秋航空的委托，并在春秋航空的授权的范围内提供服务的为春秋航空授权地面服务代理人。

3.12 旅客：指经春秋航空同意在飞机上载运除机组成员以外的任何人。

3.13 团体旅客：指统一组织的人数在 10 人（含）以上，航程、乘机日期、航班和舱位等级相同并支付团体票价的旅客。

3.14 儿童旅客：指航空运输开始之日起年龄满 2 周岁（含）但不满 12 周岁的人。

3.15 婴儿旅客：指航空运输之日起已满十四天但未满两周岁的人。

3.16 定座：指对旅客预订的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

3.17 舱位：根据旅客类型、票价折扣、服务内容、退改条件等因素划分为不同的舱位。用大写字母或大写字母与数字的组合表示，字母范围从 A 到 Z，数字从 0 到 9。如 M 舱、P1 舱。

3.18 主舱位：等同于舱位。

3.19 子舱位：在两个相邻主舱位之间设置的进行细分，其服务内容、退改规则和对主舱位相同；子舱位一般为舱位代码中最后一位字母(如只有一位字母，则表示主舱位)，用大写字母表示，字母范围从 A 到 Z。如 MA 表示主舱位 M、子舱位 A，其服务内容、退改规则和 M 舱相同。

3.20 航班：指飞机按规定的航线、日期、时刻的飞行。

3.21 旅客定座单：指旅客通过春秋航空售票处购票时必须填写的据以办理定座的业务单据。

3.22 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。有效身份证件种类包括：

3.22.1 中国大陆地区居民：居民身份证、临时居民身份证、护照、大陆居民往来台湾通行证、大陆居民往来港澳通行证、军官证、义务兵证、士官证、武警警官证、武警士兵证、海员证等。

3.22.2 香港、澳门、台湾地区居民：港澳居民来往内地通行证、台湾居民来往大陆通行证或者港澳台居民居住证。

3.22.3 外籍旅客：护照、外国人永久居留证、外国人永久居留身份证等。

3.22.4 中华人民共和国旅行证以及民航局规定的其他有效身份证件。

3.22.5 十六周岁以下的中国大陆地区居民的有效身份证件，还包括出生医学证明、户口簿、学生证或户口所在地公安机关出具的身份证明。

3.23 客票：是运输凭证的一种。

3.24 电子客票：是指由承运人或其授权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。

3.25 航空运输电子客票行程单：即行程单，指旅客购买电子客票时承运人或其授权销售代理人出具的付款凭证或报销凭证，同时具有提示旅客行程的作用。旅客可在春秋航空直属营业部或设有售票柜台的机场营业时间内免费获取航空运输电子客票行程单；如需快递，快递费用由旅客承担。

3.26 联程航班，是指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班，不包括来回程航班。

3.27 来回程航班：即往返航班，指从一地出发至另一地并按原航程返回该地的客票。

3.28 普通票价：指承运人公布的经济舱各舱位中适用于普通成人旅客的最高票价，通常称全价票。如票价管制方法发生变化的，以当时的规定为准。

3.29 特种票价：低于普通票价，并附有使用限制条件的票价。

3.30 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。

3.31 误机：是指旅客未按规定时间办妥乘机手续或者因身份证件不符合规定而未能乘机。

3.32 漏乘：指旅客在航班始发站办理乘机手续后或约定经停地点过站时未搭乘上指定的航班。

3.33 错乘：指旅客实际乘坐的航班并非客票上列明的航班。

- 3.34 行李：是指承运人同意运输的，旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或者适量的物品和其他个人财物，包括托运行李和非托运行李。
- 3.35 托运行李：是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。
- 3.36 非托运行李：指经承运人同意在规定的行李品种、数量、重量和体积范围内由旅客自行携带进入客舱并负责照管的行李和随身携带物品。
- 3.37 行李票：指客票中与运输旅客托运行李有关的部分，可作为行李运输凭证的一种。
- 3.38 行李牌：栓挂或粘贴在托运行李上的带有编号及始发站、终点站内容的识别标识牌。
- 3.39 离站时间：指航班旅客登机后关机门的时间。
- 3.40 截止办理乘机手续时间：是指由航空公司规定的旅客应该办理完毕乘机登记手续和领取登机牌的最晚时间。
- 3.41 经停地点：指除出发地点和目的地点以外，作为旅客旅行路线上经停的地点。
- 3.42 中途分程地：指经春秋航空事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时由旅客有意安排在某个地点的旅程间断。
- 3.43 转机：指旅客在出发地点和目的地点间旅行时，在中间地点转乘同一承运人的其他航班或其他承运人的航班到达目的地。
- 3.44 不可抗力：指无法预见的、无法避免并且无法控制的情况。
- 3.45 客票变更：是指对客票改期、变更舱位等级等情形。
- 3.46 自愿退票：是指旅客因其自身原因要求退票。
- 3.47 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。
- 3.48 自愿变更客票：即自愿变更，是指旅客因其自身原因要求变更客票。
- 3.49 非自愿变更客票：即非自愿变更，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。
- 3.50 变更手续费：指根据客票适用条件，旅客更改原订航班计划时，春秋航空所收取的费用，包括对航班、日期等的变更收费。
- 3.51 票价价差：是指旅客自愿从低票价改为高票价的差额。
- 3.52 退票手续费：指根据客票适用条件，旅客取消原订航班计划时，春秋航空所收取的费用。
- 3.53 承运人原因：指因机务维护不善、航班调配不当、商务或机组人员失职等可归责于承运人的原因。但是，因为鸟击等突发情况导致的航空器临时故障、因为军方活动或政府命令导致航班临时变动、因为禁运、空管、机场、油料供应或信息系统等第三方原因导致保障不合理的中断，等不可预见或不可克服或不可避免的情况均不属于承运人原因。因紧急避险或人道主义等原因而主动采取的可能损害旅客的作为或不作为也不属于承运人原因。除另有所指，本条件中承运人原因即春秋航空原因。
- 3.54 非承运人原因：是指与承运人无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。
- 3.55 代码共享航班：指一家或多家航空公司通过协议在另一航空公司的航班上使用各自代码的航班。
- 3.56 特别提款权：指国际货币基金组织规定的特别提款权。
- 3.57 运价：是指航空公司公布的票价、费用和相关的运输条件。必要时，应取得相关部门的批准。
- 3.58 普通座：春秋航空除“尊享飞”以外的机票产品称为普通座，分为“特惠飞”系列和“优选飞”系列。
- 3.59 尊享飞系列：春秋航空的机票产品类别之一。
- 3.60 春秋航空直属销售渠道：包含春秋航空直属售票处、客服 95524 热线、春秋航空官方电子渠道（官方网站、移动官网、移动客户端 APP、微信公众号、小程序）。

第二章 特殊运输条件

第四条 限制运输

4.1 无成人陪伴儿童、婴儿、病残旅客、孕妇、盲人、聋哑人、犯人 or 犯罪嫌疑人等由于身体或精神状况在旅途中需要特殊照顾或在一定条件下才能运输的旅客，只有在符合春秋航空运输规定的条件下，经春秋航空预先同意并在必要时做出安排后方予载运。上述有关运输规定和条件，可查询春秋航空公布的《特殊旅客运输说明》。

4.2 儿童及婴儿承运条件

4.2.1 年龄不满 5 周岁的儿童及婴儿乘机，必须有年满 18 周岁具备完全民事行为能力的成人陪同。

4.2.2 年满 5 周岁，但不满 12 周岁的儿童如单独乘机，须向春秋航空申请办理无成人陪伴儿童乘机手续，经春秋航空同意后，方可购票。

4.2.3 出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿，春秋航空不予承运。

4.2.4 以上年龄皆以乘机之日计算。

4.3 限制运输旅客的数量：出于安全的考虑，春秋航空根据机型对每一航班限制运输旅客数量进行相应的控制，空客 A320/A321 机型每一航班限制运输旅客人数总和不得超过 5 人。

第五条 拒绝运输

春秋航空出于安全原因或根据合理的判断，认为属下列情形之一时，有权拒绝运输：

5.1 依据国家有关规定禁止运输的旅客。

5.2 拒绝接受安全检查的旅客。

5.3 旅客未出示有效的旅行证件；或办理乘机登记手续时出具的旅行证件与购票时旅行证件不一致。

5.4 旅客的行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，包括：

(a) 神志不清者，在办理乘机手续时，因身体不适造成神志不清而不能自制的旅客；

(b) 醉酒旅客，指因酒精、麻醉品或毒品中毒，失去自控能力，在航空旅行中明显会给其他旅客带来不愉快或反感的旅客；

(c) 经值机员判断因伤、病不适宜乘机的旅客；

(d) 无法确认怀孕周数，或经值机员判断不适宜乘机的孕妇；

(e) 出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿，以及与婴儿同行的监护人；

5.5 旅客要求携带国家规定的禁止运输的物品（国家规定的限制运输物品、危险品、异常物品以及其它易污损航空器的物品），经劝说无效，由此耽误旅行而造成的一切损失由旅客本人承担。

5.6 治安管制刀具：未经公安机关批准或承运人同意运输的军、警武器和警具，若耽误旅行而造成的一切损失，由旅客本人负责，并追究其法律责任。

5.7 有异常气味的物品、腐败的物品：引起的损失由旅客本人负责。

5.8 拒付行李逾重费用的旅客：引起的一切损失由旅客承担责任。

5.9 未经安全检查的行李。

5.10 未履行协议者：旅客未支付适用的票款、费用和税款或未承兑其与本公司或有关承运人之间的信用付款，可由旅客补付不足的票款或税款。

5.11 不适宜紧急出口座位的旅客：本公司已制定了在紧急情况下由其他人员帮助该种旅客迅速转移到出口的程序并包括有合理的通知要求，但该旅客不遵守公司程序中的通知要求的，本公司不予承运或拒绝继续承运。

5.12 国家规定的其他情况。

5.13 除前款规定外，旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序的，本公司有权拒绝运输。

第六条 对被拒绝运输旅客的安排

对被拒绝运输的旅客，春秋航空按下列规定办理：

6.1 属本条件第五条 5.4 情形的旅客，已购票按本条件非自愿退票的规定办理。

6.2 除国家另有规定外，属本条件第五条其他款情形的旅客，已购客票按本条件自愿变更或退票的规定办理。

6.3 旅客已购票但因本条件第五条被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，承运人应当及时出具。

第三章 客 票

第七条 一般规定

7.1 客票是春秋航空和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。客票以电子记录的形式在春秋航空的计算机系统自动生成并进行存储。

7.2 旅客提供所需信息并被春秋航空接受后，定座成立；支付成功后，春秋航空的计算机系统予以记载生成电子记录，运输合同生效。除另有证据予以否定，上述运输合同生效之时即为客票填开时间。

7.3 客票为记名式，仅客票上所列姓名的旅客有权要求提供运输服务。

7.4 除春秋航空另有规定外，客票不得转让。

7.5 旅客可申请开具行程单作为报销凭证和作为客票的证据。

7.6 客票使用要求

7.6.1 使用电子客票的旅客，应该出示购票时所提供的有效身份证件，否则无权乘机。

7.6.2 联程客票必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用。

7.6.3 旅客必须按照客票上列明的航班信息使用客票，遵守值机、登机程序和飞机上的行为等要求。

第八条 客票有效期

8.1 客票自实际出发之日起，一年内有效；如果客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内有效。客票变更后，客票的有效期仍按原填开客票之日或实际出发之日计算。

8.2 有效期的计算，从旅行开始之日或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。

第九条 电子客票行程单遗失

9.1 行程单的遗失

9.1.1 行程单遗失或残损，如旅客需办理退票，则应以书面形式向春秋航空申请挂失。

9.1.2 旅客申请挂失须出示其有效身份证件；如申请挂失者不是旅客本人，需出示旅客本人和挂失人的有效身份证件及春秋航空所需的其它资料和证明；并提供书面申请。

9.1.3 旅客遗失行程单，由于旅客原因造成已打印的行程单遗失，按《航空运输电子客票行程单管理办法》规定，不再补打印。旅客遗失航空运输电子客票行程单，不必重新购票，可凭本人有效证件完成旅行。

9.1.4 旅客在提交退款申请书的7个工作日后至3个月内，需再次联系春秋航空办理退款并支付相应的退票手续费。

9.2 遗失终止

9.2.1 旅客办理了行程单遗失申请但还未退票的，在客票有效期内又找到行程单原件，可到春秋航空售票处或联系客服办理遗失终止业务，交回行程单后办理退票。

第四章 票价和税费

第十条 票价的适用

10.1 票价

10.1.1 指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括机场与市区之间或同一城市机场与机场之间的地面运输费用。

10.1.2 票价是旅客购票之日适用的票价，客票出售后，如票价调整，票款不作变动。

10.1.3 使用特种票价的旅客，应遵守该特种票价规定的条件。

10.2 税款和费用

10.2.1 政府或有关当局规定对旅客征收的税款和费用以及政府或有关当局批准的由机场经营人或承运人对旅客征收的费用不包括在客票价之内。该项税款或费用应由旅客支付。

10.2.2 燃油附加费和民航发展基金由承运人根据国家有关规定发布并收取。

10.2.3 在旅客购买机票时，春秋航空将告知旅客未包括在票价中的税款和费用。税款和费用一般根据购票时公布的税费收取，除另有要求外，客票出售后，如税款和费用调整，已收税款和费用不作变动。

第十一条 特种票价

11.1 乘坐春秋航空承运的国内航班，革命伤残军人、因公致残的人民警察、残疾消防救援人员分别凭《中华人民共和国革命伤残军人证》、《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》、《国家综合性消防救援队伍残疾人员证》，按照同一航班成人普通票价的 50%购票。残疾军人、伤残人民警察和残疾消防救援人员可以选择购买其他票价的客票，但是应当遵守相应的客票使用条件。

11.2 儿童票价

11.2.1 儿童乘坐春秋航空承运的国内航班，如成人票价等于或高于普通票价的 50%，则儿童票价按成人普通票价的 50%计收；如成人票价低于普通票价的 50%，则儿童票价可随成人票价，提供座位。

11.2.2 儿童乘坐春秋航空承运的国际、地区航班，票价按照成人票价的 75%计收，提供座位。

11.3 婴儿票价

11.3.1 婴儿乘坐春秋航空承运的国内航班，票价按成人普通票价的 10%计收，不提供座位。

11.3.2 婴儿乘坐春秋航空承运的国际、地区航班，票价按照春秋航空公布的适用运价计收，不提供座位。

11.3.3 如需要单独占用座位时，应购买儿童票。每一成人携带婴儿数量不可超过 2 名，每一成人旅客携带婴儿超过 1 名时，超过人数的婴儿应支付儿童票价。

11.4 担架/用氧旅客的票价：由担架/用氧旅客的个人票价和担架/氧气瓶附加票价两个部分组成，担架旅客不收取担架的使用费，用氧旅客按照具体使用氧气瓶数量计费：

（1）个人票价：按成人经济舱普通票价计算，不得使用特殊票价或折扣票价（儿童除外）。

（2）担架/氧气瓶附加票价计收办法：对旅客使用担架的航段，加收担架额外占用的相应座位个数的成人经济舱普通客票的票价；对使用氧气的旅客，加收具体使用氧气瓶数量的费用。

（3）担架/用氧旅客陪同人员，按实际对外销售的舱位价格单独购票。

11.5 特殊促销票价，旅客购买春秋航空直属销售渠道所提供的特殊促销票价的客票，其适用条件以春秋航空公布的规定为准。

11.6 使用团体旅客票价的客票，应遵守春秋航空的特别规定。

11.7 特种票价的客票可以附有限制或排除旅客签转、变更、退票权利的条件。旅客应选择适合需求的客票票价。

第十二条 票款的交付

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

12.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应按照春秋航空运输规定，由旅客补付不足的票款或由春秋航空退还多收的票款。

12.3 票款、税款和费用一般应使用出票地货币支付。

12.4 由于出票地货币不能兑换等原因，春秋航空可以自行决定接受其它种类的货币。旅客使用公布票价以外的其他货币支付时，应按承运人设定的兑换率换算后支付。

12.5 春秋航空对未在春秋航空直属销售渠道或授权代理人处购票遭受的诈骗或其他损失不承担任何责任。

第五章 定座与购票

第十三条 定座

13.1 春秋航空应按旅客已经定妥的机票产品提供座位。

13.2 某些机票产品或舱位含有限制或拒绝旅客更改或取消定座条款的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。有关票价的具体条款参照相关运价规则。

13.3 计划搭乘春秋航空航班的旅客应向春秋航空或春秋航空销售代理人预订座位。定座只有在旅客按照春秋航空规定的手续提交相关信息、证件并指定乘坐具体航班的要求被春秋航空所接受，并在购票时限内交付票款，方能认为座位已经定妥。

13.4 为了定座和安排相关服务的需要，旅客必须向春秋航空提供准确完整的个人资料（如有效身份信息、地址、电话等），并承担由于其提供资料不准确所产生的一切后果。该个人资料旨在用于定座、购票及安排相关运输服务。同时，旅客应授权春秋航空保留其个人资料且可将资料传送给春秋航空完成运输或其它服务所需的政府部门或协作单位，包括机场、其他相关承运人或相关服务的提供者等。详细可查询春秋航空已公布的《隐私政策》。

13.5 春秋航空可按照运行实际情况规定航班开始和截止接受定座的时限，必要时可暂停接受某一航班的定座。

13.6 春秋航空有权优先安排重要旅客、抢险、抢救及春秋航空认可的需优先安排的旅客的定座需求。

13.7 团体旅客定妥座位后，应在规定或预先约定的时限内付款，否则，所定座位不予保留。

13.8 如旅客购买的是代码共享航班，在定座、购票时，航空公司及其销售代理人应告知旅客该航班的性质、缔约承运人和实际承运人。

13.9 对于春秋航空所承运的航班上，若续程或回程座位的保留要求旅客在规定的时间内进行再确认，春秋航空将会主动告知旅客。但是，旅客应当自行了解与旅客旅行有关的其他任意承运人的座位再确认要求。如需再确认，旅客应当向客票上载明其代码的承运人办理座位再确认手续。

第十四条 购票

14.1 旅客可在春秋航空直属销售渠道或其授权销售代理人进行咨询和购票。

14.2 旅客购票与办理乘机登记手续时使用的证件应一致。旅客在春秋航空直属购票处或其授权销售代理人的售票处购票须填写《旅客定座单》。

14.3 购买儿童票或婴儿票，应提供儿童或婴儿的有效身份证件。

14.4 限制运输旅客购票，应按春秋航空要求提供相关证明，经春秋航空同意后，方可购票。

14.5 春秋航空售票场所及售票网站等渠道购票环节中应明确告知旅客航班出港延误及取消后的旅客服务。

14.6 旅客在春秋航空官网上的使用国际信用卡支付将被收取交易手续费，最终付款将是通过信用卡公司的汇率计算出的费用和相关服务规定费用一并收取。春秋航空网站上显示的当地货币金额只是一个参考。根据国际信用卡交易使用惯例，退票时国际信用卡交易手续费不作退还。

第六章 超售

第十五条 一般规定

15.1 为满足更多旅客的出行需求，春秋航空可能在部分容易出现座位虚耗的航班上采取适当超售的方法，以保证更多的旅客搭乘理想的航班。

15.2 一旦发生超售，春秋航空将在处理时告知航班超售情况，并首先征询自愿搭乘后续航班或者自愿取消行程的旅客。在没有足够的自愿者情况下，除符合优先登机规则的旅客以外，春秋航空将以值机时间先后顺序，拒绝部分后到旅客登机。

15.3 优先登机规则：

- a. 执行国家紧急公务的旅客及其随行人员；
- b. 春秋航空同意并事先做出安排的特殊旅客；
- c. 老弱病残孕等特殊旅客；

- d.团体旅客；
- e.已经定妥联程航班座位且转机衔接时间较短的旅客；
- f.证明有特殊困难急于成行的旅客（如签证即将到期等）。

第十六条 超售补偿及退改

16.1 因超售而未能乘坐原定航班的旅客，春秋航空将采取如下补偿方式：

16.1.1 退票赔偿：除免退票手续费外，并提供 200 元补偿。

16.1.2 变更赔偿：综合延误时间（指原计划航班出发时间与改签后的航班出发时间差）及票价因素，赔偿具体细则如下：

- （1）延误 2 小时以下：赔偿已售票价 20%、或 200 元人民币，取高；
- （2）延误 2（含）-4 小时（不含）：赔偿已售票价 40%、或 400 元人民币，取高；
- （3）延误 4（含）-8 小时（不含）：赔偿已售票价 60%、或 600 元人民币，取高；
- （4）延误 8 小时以上（含）：赔偿已售票价 100%，或 800 元人民币，取高；
- （5）赔偿金额含小数的，对小数点后的第一位数字进行四舍五入计算；

16.2 旅客如选择退票的，按非自愿退票办理，免收退票手续费；旅客如选择改乘春秋航空后续航班的，按非自愿变更办理，免收变更手续费。

16.3 若春秋航空无法向旅客提供当日可成行的航班时，征得旅客同意后，可将旅客改签至其他承运人的当日航班，经济舱内改签费用由春秋航空承担；超出经济舱部分费用，由旅客自行承担。

16.4 联程旅客超售，按上述规定对超售航段进行现金补偿，后续联程航段可根据旅客行程安排为旅客办理免费变更、退票、食宿等服务。

16.5 当后续的航班时刻和原定航班时刻相差 4 小时（含）以上，春秋航空将为旅客免费安排带盥洗设施的标准间。免费提供机场至酒店的地面往返交通，并协助旅客重新办理乘机手续。

第十七条 其他说明

17.1 春秋航空售票场所及售票网站应设置超售公示或提供相关查阅途径。原则上本条件《第六章 客票超售》与公司官网《春秋航空超售公示说明》保持一致，未尽之处以公司官网《春秋航空超售公示说明》为准，如出现与公司官网《春秋航空超售公示说明》相冲突的情况，以公司官网《春秋航空超售公示说明》为准。

第七章 班期时刻、航班延误与取消

第十八条 班期时刻

18.1 春秋航空将尽力按照旅行之日起生效的航班时刻表运输旅客与行李。但是，航班时刻表或其他场所所列的时刻中载明的航班时刻或机型，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间将可能发生变动，春秋航空对该航班时刻或机型不予保证，而且该航班时刻或机型也不构成春秋航空与旅客之间运输合同的组成部分。

18.2 春秋航空对《班期时刻表》或其它公布的班期时刻中的差错或遗漏不承担责任，除非损失是由于春秋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。春秋航空的代表、雇员或代理人就始发或到达时间、日期或航班飞行所作的说明，仅作为旅客的参考。

18.3 春秋航空在接受旅客的订票之前，将告知旅客当时有效的预订航班时刻，并在旅客的客票上列明。在客票售出后，春秋航空可能会更改航班时刻。春秋航空将通过旅客订票时所留的联系方式通知旅客航班时刻的变更，若因旅客所留联系方式有误致使春秋航空无法联系旅客，春秋航空不承担责任。旅客不能接受春秋航空对航班时刻做出变更、并且春秋航空无法为旅客安排其可以接受的替代航班，旅客可按照本条件第二十五条“非自愿退票”的规定办理退票。办理客票的非自愿变更时，旅客在确认替代航班后，由于旅客原因再次提出变更或退票的，按照自愿变更或退票的相关规定办理。

第十九条 航班延误与取消

19.1 除公约另有规定外，如果春秋航空取消航班，未能合理地按照航班时刻飞行，未能在旅客的目的地或中途分程地点降停，或者造成旅客错过已定妥座位的春秋航空的衔接航班，春秋航空将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

19.1.1 按本条件 21.1.1 款规定免费为旅客安排可利用座位的春秋航空航班；

19.1.2 变更原客票列明的航程，安排春秋航空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；

19.1.3 照本条件第二十五条“非自愿退票”的规定办理退票。

19.2 如果发生 19.1 所规定的任何情形，19.1.1 至 19.1.3 所列的补救措施，是供旅客选择的全部措施。除公约另有规定外，春秋航空对旅客不再承担任何其它责任。

19.3 有下列情形之一的，春秋航空可按规定不经事先通知，改变机型或航线、取消、中断、推迟或延期航班飞行，并按照 19.1 规定办理：

19.3.1 为了遵守中华人民共和国或者运输过程中有关国家的法律及其他有关规定；

19.3.2 为保证飞行安全；

19.3.3 春秋航空无法控制或者不能预见的其他原因。

19.4 延误、取消航班的旅客服务

对延误、取消航班的旅客，春秋航空应分别按本条件第六十六条、第六十七条、第六十八条、第六十九条和第七十条的规定办理。

第八章 客票变更

第二十条 一般规定

20.1 客票变更，包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。

20.2 旅客要求变更，应在客票有效期内提出，逾期春秋不予办理。

20.3 客票变更后，客票的有效期仍按原客票出票日期或实际出发之日计算。

第二十一条 非自愿变更

21.1 乘坐春秋航空航班的旅客，由于天气、空中交通管制等无法控制或不能预见的**非春秋航空原因**导致航班取消、提前、出港延误、航班改变、衔接错失或不能提供旅客原已定妥的座位，春秋航空应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

21.1.1 为旅客优先安排免费变更至原航班前后 10 天内（含当天）有可利用座位的春秋航空同航线航班。如旅客需变更至超出原航班前后 10 天的航班，按本条件自愿变更办理。如原航班前后 10 天内的春秋航空同航线航班无可利用座位，则允许免费变更至最近的可利用春秋航空航班。免费变更次数限一次。

21.1.2 变更原客票列明的航程，安排春秋航空航班，将旅客运达目的地或中途分程地点，票款和逾重行李费的差额多退少不补，但因此产生的额外税费差额和地面运输费用及其它服务费用由旅客承担。

21.2 乘坐春秋航空航班的旅客，由于**春秋航空原因**导致航班取消、提前、出港延误、航班改变、衔接错失或不能提供旅客原已定妥的座位，春秋航空应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

21.2.1 按本条件 21.1.1 款规定免费为旅客安排可利用座位的春秋航空航班；

21.2.2 变更原客票列明的航程，安排春秋航空或者双方认可的其它运输方式，将旅客运达目的地点或中途分程地点，票款、逾重行李费和其他服务费用的差额多退少不补。

12.3 为避免座位虚耗，发布航班延误通知后，旅客须在该航班实际起飞前操作非自愿变更。即旅客自收到航班延误通知起至航班实际起飞时间前提出变更，按非自愿变更办理，不收取变更费用。航班起飞后提出变更按照自愿变更办理。

第二十二条 自愿变更

22.1 旅客自愿变更的，春秋航空及其授权销售代理人应根据春秋航空运输规定，在航班有可利用座位和时间允许的条件下，除本条 22.2、22.3、22.4、22.5 款另有规定外，按照春秋航空现行的自愿变更规则予以办理。

22.2 凭《中华人民共和国革命伤残军人证》、《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》、《国家综合性消防救援队伍残疾人员证》享受成人普通票价 50% 优惠的革命伤残军人、因公致残的人民警察、残疾消防救援人员要求客票变更，免收变更手续费。使用春秋航空公布的其他舱位优惠票价购票的军警残旅客，变更按照具体对应舱位规定执行。

22.3 使用成人普通票价 10% 优惠的不占座婴儿旅客要求变更，免收变更手续费。

22.4 使用成人普通票价 50% 优惠的儿童旅客要求变更，按普通座主舱位 Y 舱客票办理；其他舱位的儿童客票按成人标准扣除变更手续费。

22.5 持团体客票的旅客要求变更，除春秋航空具体产品另有规定外，按照对应舱位规定执行。

22.6 如从较低票价改为较高票价，需向旅客收取票价价差和运价适用条件所要求的变更手续费。如从较高票价改为较低票价，应先将原票按自愿退票规定办理，再按变更后的舱位或票价重新购票。

22.7 除运价另有规定外，变更手续费和票价价差按客票票面价计算。

第二十三条 变更承运人及航程

23.1 旅客购票后，自愿要求改变承运人的，按照本条件自愿退票规定办理。由于本条件 21.2 和 21.3 条所列原因，旅客提出变更承运人的，按照本条件非自愿退票的规定办理。

23.2 旅客购票后，自愿要求改变航程的，按照自愿退票规定办理。

第九章 退票

第二十四条 退票的一般规定

24.1 退票，包括旅客自愿退票和旅客非自愿退票。

24.2 旅客因自愿改变其旅行安排而要求退票，按照本章自愿退票办理。

24.3 旅客要求退票，应在客票有效期内提出，逾期春秋航空不予办理。旅客如已打印航空运输电子客票行程单，需将电子客票行程单原件退还春秋航空，方可办理退票。

24.4 使用国际信用卡支付的旅客，如购票后申请退票，请在 180 天内提出，若超过时限，本公司将无法以原支付币种退款。对旅客的退款的要求将通过银行渠道进行处理。

第二十五条 非自愿退票

25.1 非自愿退票，按下列规定办理：

25.1.1 客票全部未使用，退还全部票款及税费，免收退票手续费；

25.1.2 客票已部分使用，应退还的票款为旅客所付票价减去已使用航段的票价金额，此金额应与原实付票款相同折扣率；剩余部分全部退还给旅客，但所退金额不得超过原付票款金额。

25.1.3 为避免座位虚耗，发布航班延误通知后，旅客须在该航班实际起飞前操作非自愿退票。即旅客自收到航班延误通知起至航班实际起飞时间前提出退票，按非自愿退票办理，不收取退票费用。航班起飞后提出退票按照自愿退票办理。

25.2 如航班在非客票所列经停点的其他航站降落，旅客要求退票，应退还由降落站至到达站与原实付票款相同折扣率或舱位的票款，但不得超过原付票款金额，不收取退票费。降落地至到达站票价，优先选择适用的承运人运价。如果降落站至到达站没有公布运价，则退还降落站至到达站之间退火车票硬座价格。

25.3 旅客自愿变更航班并支付变更手续费和票价价差后，其所变更的航班发生不正常时，符合非自愿退票条件的客票，旅客要求退票，退还全部票款及税费，但已付变更手续费不退。

25.4 联程航班中，如其中一程航班发生延误、提前或取消，导致另一程航班无法正常衔接时，可按非自愿变更或退票处理。

第二十六条 自愿退票

26.1 旅客自愿要求退票，除本条第 26.2、26.3、26.4、26.5、26.7、26.8 款另有规定外，按照春秋航空现行的自愿退票规则予以办理。

26.1.1 如果客票尚未使用，退款额等于已付票价扣除退票手续费之后的余额。

26.1.2 持特种票价客票的旅客要求退票，如该特种票价对退款有特殊规定，退票应按该规定办理。

26.2 凭《中华人民共和国革命伤残军人证》、《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》、《国家综合性消防救援队伍残疾人员证》享受成人普通票价 50% 优惠的革命伤残军人、因公致残的人民警察、残疾消防救援人员要求客票退票，免收退票手续费。使用春秋航空公布的其他舱位优惠票价购票的军警残旅客，退票按照具体对应舱位规定执行。

26.3 使用成人普通票价 10% 优惠的不占座婴儿旅客要求退票，免收退票手续费。

26.4 使用成人普通票价 50% 优惠的儿童旅客要求退票，按普通座主舱位 Y 舱客票办理；其他舱位的儿童客票按成人标准扣除退票手续费。

26.5 旅客因病退票

26.5.1 旅客购票后，因病不能旅行要求退票，必须在航班规定离站时间前，向春秋航空提供县级（含）以上医疗机构出具的在飞行期间不适宜乘机且盖章的《诊断证明书》（包括诊断书、挂号单、病历）、医院电脑打印的 50 元或以上数额的医疗收费凭证（或电子发票）及乘机人证件，免收退票手续费。需乘机人手持以上材料逐一拍照，并在航班规定离站时间前，将全部材料合照提供给春秋航空。如因病情突然发生，或在航班经停地点临时发生病情，承运人将立即联系航医或当地医院，确认旅客是否可继续旅行，如需终止旅行的，可按照本条 26.5.2 办理特殊退票。

26.5.2 旅客因病退票，在航班始发站提出，退还全部票款，在航班经停地点提出，则应扣除已使用航段定座舱位对应的票款后，退还余款。

26.5.3 旅客的同行人员要求退票，须与患病旅客同时办理退票手续，免收退票手续费。如出现多位陪同人员，其中 2 位同行人员免收退票手续费，其他同行人员要求退票按自愿退票规定办理。

26.6 旅客死亡退票

26.6.1 旅客在旅行开始之前死亡，其遗体不得通过航空客运进行运输。

26.6.2 旅客在旅行开始之前或在旅途中死亡，死亡旅客的直系亲属、委托人代办人或客票付款人，凭公安机关出具、盖章的旅客死亡证明，可办理退票手续，免收退票手续费。

26.6.3 旅客死亡退票，在航班始发站提出，退还全部票款，在航班经停地点提出，则应扣除已使用航段定座舱位对应的票款后，退还余款。

26.6.4 死亡旅客的同行人员要求退票，必须与死亡旅客退票手续同时办理。如出现多位同行人员，其中 2 位免收退票手续费，其他同行人员要求退票按自愿退票规定办理。

26.7 持联程、来回程客票的旅客自愿要求退票，按本条件自愿退票的规定收取各航段的退票手续费。

26.8 旅客在航班的经停地点自动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

26.9 除运价另有规定外，退票手续费按客票票面价计算。

第二十七条 团体旅客

团体旅客购票后要求退票，除春秋航空具体产品另有规定外，按照对应舱位规定执行。

第二十八条 拒绝退票的权利

28.1 旅客要求退票，应在其客票有效期内向春秋航空提出。否则春秋航空有权拒绝办理。

28.2 对于提供给春秋航空或者政府部门作为离境证明的客票，春秋航空不予退票。但是，如果旅客能够向春秋航空证明旅客已被允许在该国停留，或旅客将搭乘另一春秋航空的航班或改乘其它交通方式离开该国，可以办理退票。

第二十九条 退票地点

旅客申请退票，可联系原出票地点或春秋航空直属渠道办理；特殊产品客票如另有退票地限制规定的除外。使用现金及 POS 机刷卡支付的旅客退票只限在原购票的售票处办理。

第三十条 退款方式

30.1 春秋航空将根据旅客购票的付款方式，以同样的方式将票款退还旅客。春秋航空当在收到旅客有效退款申请之日起 7 个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。

30.2 外币支付的旅客，由于货币兑换差额的原因，退还到旅客卡中的票款额可能与信用卡或借记卡公司记入的原借款额有所不同。旅客无权就此差额向春秋航空提出索赔。

第三十一条 退票受款人

31.1 春秋航空有权只向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

31.2 当客票上列明的旅客不是该客票的付款人，并且客票上已列明了退票限制条件，春秋航空应按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。

31.3 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列明的旅客本人，应出示旅客和退票受款人的有效身份证件。

31.4 春秋航空将票款退给持有航空运输电子客票行程单原件，并符合 31.1、31.2、31.3 款规定的旅客，应被视为正当退票。春秋航空也随即解除相应运输责任。

第十章 乘机

第三十二条 一般规定

32.1 旅客应当在春秋航空规定的时限内到达机场，凭本人有效身份证件按时办理托运行李、领取登机牌等乘机手续。旅客应确保其购票时使用的身份证件与其办理乘机登记手续时使用的证件相同。

32.2 如旅客未能按时到达春秋航空的乘机登记处或登机门，或未能做好旅行准备，春秋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，春秋航空不承担责任。

32.3 春秋航空开始办理航班乘机手续的时间一般不迟于客票上列明的航班离站时间前 90 分钟，截止办理乘机手续时间为航班离站时间前 45 分钟，但各机场规定的截止办理乘机手续时间可能有差异并会变动，旅客应以机场规定为准。如销售的是代码共享航班客票，应告知旅客在实际承运人柜台办理乘机手续。旅客应预留充足的时间办理乘机登机手续。

32.4 春秋航空及其地面服务代理人应按时开放乘机登记处，按规定接受旅客出具的有效乘机证件，及时、准确地为旅客办理乘机手续。乘机前，旅客及其行李和免费随身携带物品必须经过安全检查。

32.5 旅客应按照登机牌上的重要提示内容，在春秋航空规定的时间内在登机口候机。

32.6 对于旅客未遵守本条 32.5 规定的，未能在规定时间内至客舱门关闭时限内登机，春秋航空将取消旅客的座位，亦不承担旅客由此而产生的任何损失的赔偿责任。

32.7 使用国际信用卡支付的，建议旅客值机时携带订票支付时使用的境外信用卡（如 JCB、VISA、MASTER），若持卡人是为亲属等购票的，建议旅客携带购票时的信用卡原件或复印件正反面，以备现场查验。若现场因验卡不成功本公司将有权拒绝您办理值机手续，未遵守本条例的旅客将自行承担由此造成的损失。

第三十三条 机上座位安排

33.1 春秋航空将尽力满足旅客预先申请机上座位的要求。但是，春秋航空不能保证提供任何指定的座位。

33.2 为了保证飞行安全，飞机应急出口处的座位将由春秋航空安排。

33.3 出于运行、安全或安保的需要，春秋航空保留分配或重新分配机上座位的权利，即使是在旅客登机和/或就座后。

第三十四条 根据国家有关规定不能乘机的旅客，春秋航空有权拒绝其乘机，已购客票按自愿退票的规定处理。

第三十五条 旅客误机

35.1 因旅客原因导致误机，按本条件自愿变更或自愿退票的规定办理变更或退票。

35.2 因春秋航空原因导致旅客误机，按非自愿变更或非自愿退票的规定办理变更或退票。

第三十六条 旅客漏乘

36.1 由于旅客原因发生漏乘，自愿变更或自愿退票的规定办理变更或退票。

36.2 由于春秋航空原因旅客漏乘，春秋航空将尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

第三十七条 旅客错乘

37.1 旅客错乘飞机，春秋航空应尽早安排错乘旅客乘坐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，票款差额不补不退。

第十一章 行李运输

第三十八条 一般规定

38.1 春秋航空承运的行李，只限于符合本条件 3.37 款定义范围内的物品。

38.2 始发地、约定经停地点和目的地所在国家或地区规定的禁运物品、限制运输物品、危险物品，以及具有异味或容易污损飞机的其它物品，不能作为行李或夹入行李内托运。春秋航空在收运行李前或在运输过程中，发现行李中装有不得作为行李或夹入行李内运输的任何物品，可以拒绝收运或随时终止运输。

第三十九条 不得作为行李运输的物品

下列物品不得作为行李或夹入行李，也不得带入客舱：

39.1 危险品

1. 内含危险物品如锂电池和/或烟火物质的保密型行李，如外交公文包、现金箱、保险箱、密码箱等的安全类设备。满足 DGR 2.3.2.6 规定的此类设备除外。
2. 爆炸物品类、爆破器材、烟火制品和上述物品的仿制品。**国家警卫人员执行公务携带弹药等涉及航空安全保卫相关规定的除外，按公安部门相关要求执行。**
3. 易燃、易爆物品，包括压缩、液化气体，易燃液体，易燃固体、自燃物品、遇水燃烧物品和各种有机、无机氧化剂等。
4. 毒害品，包括氰化物、剧毒农药等剧毒物品。
5. 腐蚀性物品,包括硫酸、盐酸、硝酸、有液蓄电池、氢氧化钠、氢氧化钾等。
6. 放射性物品，包括放射性同位素等。禁止化学武器组织（OPCW）成员公务旅行时，作为手提行李或交运行李携带的含有超过国际民航组织《危险物品航空安全运输技术细则》2-12 表中指定的活度限制的放射性物品的设备。（例如：化学试剂监控器（CAM）和/或快速警报和鉴定设备监控器（RAID-M））
7. 含有刺激性物质、使人丧失能力的物质或使人致残的设备，例如催泪瓦斯、胡椒粉喷雾等可造成人身伤害的物品。
8. 医用小型气态氧气瓶、空气瓶及含有液态氧的个人医疗氧气设备。如应急救援需要，旅客应事先向公司申请，由公司配备提供。
9. 生产厂家召回的有安全缺陷的锂电池；额定能量超过 160Wh 的锂离子电池或电池组，锂金属含量超过 8 克的锂金属电池或电池组（锂电池驱动的轮椅或行动辅助设备除外）；无法确定锂含量或额定能量的锂电池（例如标注不清晰或未标注，且无其他证明）。
10. 电休克武器（例如泰瑟电击枪）。
11. 其他危害飞行安全的物品，如可能干扰飞机上各种仪表正常工作的强磁化物、有强烈刺激性气味的物品等。

12. 个人自用安全火柴或安全型打火机，含锂电池驱动的点烟器、打火机。本条“安全火柴或打火机”还包括摩擦火柴、万次火柴、小型香烟打火机、点火器、打火机燃料、打火机充气储筒等。

13. 装有溢漏型电池的轮椅或行动辅助设备；

14. 锂电池驱动的小型便携车，如智能平衡车、电动滑板车、智能骑行行李箱、电动折叠智能自行车、电动独轮车等。

15. 配备锂电池的行李箱，电池不可拆卸的，锂金属电池锂含量超过 0.3g 或锂离子电池额定能量超过 2.7Wh。

39.2 除经公安机关及本公司同意外，枪支/弹药不得作为行李运输。且经过同意运输的枪支必须卸下子弹、扣上保险并按规定妥善包装。弹药的运输还应符合公司危险品运输要求。

39.3 军械、警械，例如电警棍、电击器等。

39.4 管制刀具。指匕首、刺刀、三棱刀（包括机械用的三棱刮刀）、带有自动装置的弹簧刀（跳刀）以及其他相类似的单刃、双刃、三棱尖刀等。

39.5 活体动物，但本条件第五十条规定的小动物、导盲犬和助听犬除外。

39.6 根据 ICAO、IATA-DGR 及国家规定的其他限制运输的危险物品。

39.7 包装、形状、重量、体积或者性质不适宜运输的物品。

第四十条 不得作为托运行李运输的物品

40.1 重要文件和资料、证券、货币、汇票、珠宝、贵金属及其制品、银制品、贵重物品、古玩字画、易碎和易损坏物品、易腐物品、样品、旅行证件等需要专人照管的物品不得作为托运行李或夹入行李内托运，而应作为随身携带物品带入客舱运输。

40.2 春秋航空对托运行李内夹带上述物品的遗失或损坏按一般托运行李承担赔偿责任。

第四十一条 限制运输的物品

下列物品只有在符合春秋航空运输条件的情况下，并经春秋航空同意，方可接受运输：

41.1 精密仪器、电器、乐器等如符合春秋航空非托运行李规定，可由旅客带入客舱自行保管。如重量、体积超过非托运行李限制规定，但符合春秋航空占座行李的要求时，可由旅客带入客舱自行保管并独自承担保管责任。如作为托运行李运输，应符合以下要求：

（a）单件重量不超过 50 公斤，三边尺寸不超过 40×60×100（厘米）。

（b）精密仪器、电器、乐器等类物品必须有出厂包装或者有符合春秋航空托运行李要求的包装，方可进行行李托运。建议旅客在办理托运手续时使用硬壳箱包装好，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）精密仪器、电器、乐器等类物品的重量可以计算在免费行李额内。

41.2 体育运动用器械，包括体育运动用枪支和弹药（枪支弹药的运输应当按照危险品运输及航空安保的相关规定办理）。

41.3 本条件第五十条规定的小动物、导盲犬和助听犬。

41.4 外交信袋，机要文件。

41.5 旅客旅行途中使用的折叠轮椅或电动轮椅。

41.6 管制刀具以外的利器、钝器，例如属于古董或者旅游纪念品的剑、刀等类似物品。

41.7 干冰、含有酒精的饮料、旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等。

41.8 每位旅客手提行李中的液体、凝胶及喷雾类物品，均需容量不超过 100 毫升的容器盛载，总量相加不超 1 公升。

41.9 锂电池不得作为托运行李运输。

41.10 其它限制物品的运输，请登陆春秋航空官方网站或通过春秋航空客服热线查询。

第四十二条 托运行李

42.1 托运行李必须包装完善、锁扣完好、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.行李上不能附插其他物品；
- 4.竹篮、网兜、草绳、草袋、塑料袋等不能作为行李的外包装物；
- 5.行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码；
- 6.行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物。

42.2 国内航线：托运行李每件重量不能超过 50 公斤，体积不能超过 40×60×100（厘米）。国际、地区航线：托运行李每件重量不能超过 32 公斤，体积不能超过 40×60×100（厘米）。超过上述规定的行李，应事先征得春秋航空的同意才能托运。

第四十三条 非托运行李

每位旅客带入客舱的非托运行李只限一件，其重量不能超过 7 公斤，体积不能超过 20×30×40（厘米），购买了尊享飞和升级手提行李产品的旅客，非托运行李体积不能超过 20×40×55（厘米）。否则应作为托运行李运输。

第四十四条 免费行李额

44.1 符合本条件第四十三条规定的非托运行李可免费运输。

44.2 以托运方式运输的行李无免费行李额，春秋航空将按照本条件第四十五条的规定收取逾重行李费。

44.3 搭乘同一航班前往同一目的地的两个（含）以上的同行旅客，如在同一时间、同一地点或以其他方式证明为同行旅客的，办理行李托运手续时，其免费行李额可以按照各自的免费行李额合并计算。

44.5 残疾人必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢等），给予免费托运。

44.6 儿童享有与成人旅客相同的免费行李额。婴儿无免费行李额，仅可免费托运一件折叠式婴儿车，但是按儿童票价付费的婴儿享有与成人旅客相同的免费行李额。

第四十五条 逾重行李费

45.1 旅客的托运行李及非托运行李的总重量，超过该旅客免费行李额的部分，称为逾重行李，应当支付逾重行李费。

45.2 收取逾重行李费，应填开逾重行李票。

45.3 逾重行李费率和计算方法，按春秋航空的规定办理，具体请参阅春秋航空官方网站行李规则页面（网址：<https://flights.ch.com/baggage-rule>）。

第四十六条 声明价值

春秋航空暂不提供声明价值服务。

第四十七条 检查权

春秋航空为了运输安全原因，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。如果旅客拒绝检查，春秋航空有权拒绝接受该行李的运输。

第四十八条 收运要求

48.1 旅客必须凭有效客票托运行李。春秋航空应准确记录托运行李的件数和重量。

48.2 春秋航空只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。

48.3 春秋航空对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将其中的识别联交给旅客。经春秋航空同意的旅客非托运行李，在与托运行李合并计重后，交由旅客带入客舱自行照管。

48.4 旅客托运有运输责任争议的行李时，春秋航空应经旅客同意，拴挂免除责任行李牌，以免除春秋航空相应的运输责任。

第四十九条 行李载运

49.1 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，春秋航空应向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送。

49.2 旅客的逾重行李在飞机载量允许的条件下，应与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送，春秋航空可拒绝收运。

第五十条 小动物、服务犬

50.1 小动物是指家庭饲养的小狗、猫、鸟或其他玩赏宠物。野生动物和具有形体怪异或易于伤人等特性的动物如蛇等，不属于小动物范围。

50.2 由于本公司大部分飞机货舱不具备供氧能力，因此不收运小动物。

50.3 服务犬是指经过专门训练为残疾人生活和工作提供协助的特殊犬，包括辅助犬、导听犬、导盲犬。

50.4 服务犬陪伴残疾旅客同行时，方可按照服务犬接受运输。每名残疾旅客可携带的服务犬数量不得超过 1 只，每一航段上服务犬总数不超过 4 只。

50.5 需携带服务犬乘机的残疾旅客，应当在定座时提出申请，最迟不能晚于航班离站前 48 小时，并提供服务犬证明和动物检疫证明，以备查验。

50.6 残疾旅客携带的服务犬，由旅客自行运到机场，残疾旅客在办理登机手续时需向工作人员出示服务犬的证明和动物检疫证明。

50.7 服务犬应接受安全检查，工作人员需提醒旅客在办理安检前清空服务犬使用的排泄袋。

50.8 残疾旅客对携带的服务犬承担全部责任。在运输中除春秋航空原因外出现的服务犬受伤、患病和死亡，春秋航空不承担责任。

50.9 带进客舱的服务犬的食物和食具不占用免费行李额。

50.10 带进客舱的服务犬，应在登机前为其系上牵引绳索，并不得占用座位和让其任意跑动。在征得服务犬机上活动范围内相关旅客同意的情况下，可不要求残疾人为服务犬戴上口套。

50.11 符合国内运输条件的，需提供服务犬的证明文件和需提供由检疫检验单位出具的《检疫证书》。

50.12 符合国际运输条件的，需提供以下证明：

- (a) 由国家动植物检疫部门出具的《检疫证书》《狂犬病免疫证书》；
- (b) 出入境或过境许可证；
- (c) 入境或过境国家所规定的其它证件(具体要求有关国家的详细规定)。

50.13 收运服务犬，应按春秋航空要求填写《特种行李机长通知单》。

第五十一条 违章行李

旅客的托运行李和非托运行李中，凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品等，其整件行李称为违章行李。对违章行李，春秋航空按下列规定处理：

51.1 在始发地发现违章行李，春秋航空要按照本条件第六十五条的规定拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收逾重行李费不退。

51.2 在经停地点发现违章行李，应立即停运，已收逾重行李费不退。

51.3 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。

第五十二条 行李退运

52.1 由于春秋航空的原因，需要安排旅客改乘其它航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收逾重行李费多退少不补。

52.2 由于旅客原因改变航程或者取消运输，行李的退运按如下规定办理：

52.2.1 旅客在始发地要求退运行李，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。

52.2.2 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。

第五十三条 行李交付

53.1 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。

53.2 如旅客未立即领取行李，春秋航空从行李到达的次日起向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，春秋航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

53.3 春秋航空凭行李牌的识别联交付行李，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。

53.4 旅客行李延误到达后，春秋航空应立即通知旅客领取。除国家另有规定外，由于非旅客原因导致托运行李延误到达，旅客要求直接送达的，春秋航空需免费将托运行李直接送达旅客或者与旅客协商解决方案。对延误行李不收取保管费。

53.5 旅客在领取行李时，如果没有提出异议，即为托运行李已经完好交付。

53.6 旅客遗失行李牌的识别联，应立即向春秋航空挂失。旅客如要求领取行李，应向春秋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，春秋航空不承担责任。

第五十四条 无法交付的行李

行李自到达的次日起，超过 90 日仍无人认领，春秋航空可按照无法交付行李的有关规定处理。

第五十五条 行李不正常运输的处理

55.1 行李运输发生延误、遗失或损坏，春秋航空或其授权地面服务代理人应会同旅客填写《行李运输事故记录》或《破损行李事故记录》，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、经停地或目的地办理。

55.2 因春秋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日用品补偿费。

55.2.1 下列情况，本公司不提供日用品补偿费：

- (1) 旅客乘坐本公司航班到达本站，但行李在外站已遗失且在本站申报遗失前，行李并非本公司承运。
- (2) 行李用当天的后续航班运达。
- (3) 行李贴挂有免除责任行李牌，其免责项目为“旅客晚交运行李”。
- (4) 行李系超重行李，因载量不足而被撤下。
- (5) 旅客的永久或长期地址为托运行李的目的地。

55.2.2 适当的临时生活用品补偿费一次性发给旅客，标准范围在人民币 100-500 元之间；在国外，可酌情参照当地其他空运企业的标准，由本公司的代理人（或驻当地办事处）付给旅客。

55.2.3 支付临时生活日用品补偿费后，如旅客行李未能找到而需进行赔偿，该补偿费将作为本公司对行李赔偿的一部分，从赔偿金额中扣除。如行李找到，旅客无需退回补偿费。

第五十六条 赔偿要求

旅客的托运行李丢失或损坏，应按本条件第七十八条规定的期限向春秋航空或其地面服务代理人提出赔偿要求，并随附客票（或复印件）、行李牌的识别联、《行李运输事故记录》或《破损行李事故记录》、证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

第十二章 飞机上的行为

第五十七条 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，包括但不限于吸烟、酗酒或吸食毒品，对机组或其他旅客造成或有可能造成不适、不便、损害或者伤害的行为，春秋航空可以采取认为合理的措施，包括实施管束，以阻止该行为的继续。旅客有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，而且旅客有可能因机舱内的不当行为被起诉；若因旅客的不当行为造成飞行器毁损等，春秋航空有权追究旅客的赔偿责任。

第五十八条 便携式电子设备使用规定

58.1 禁止使用的电子设备：不具备飞行模式的移动电话（老人机、手表电话等）、对讲机、遥控设备（遥控玩具及其它带遥控装置的电子设备）、机要交通运输专用用具（含锂电池及无线电发射装置）等。

58.2 便携式电脑、平板电脑（PAD）等大型电子设备仅可在飞机巡航阶段使用。

58.3 电子书、具有飞行模式的移动电话（智能手机）、电子游戏机等小型电子设备可全程使用，但在飞机滑行、起飞、下降和着陆等飞行关键阶段不允许连接配件（如耳机、充电线）。

58.4 无使用限制的电子设备包括：便携式录音机、助听器、心脏起搏器、电动剃须刀以及不会影响飞机导航和通讯系统的用于维持生命的电子设备。

58.5 航班全程禁止使用锂电池移动电源。

58.6 空中（自飞机为开始飞行而进入跑道时刻起，至结束飞行滑出跑道时刻止）禁止打开蜂窝移动通信功能（语音和数据）。

第五十九条 春秋航空所有航班全程禁烟，机上所有区域均不允许吸烟及其替代品。

第六十条 旅客在机上就座时，应全程系好安全带。

第十三章 旅客服务

第一节 一般性说明

第六十一条 春秋航空以保证飞机安全和航班正常，提供良好服务为准则，以文明礼貌、热情周到的服务态度，认真做好空中和地面的旅客运输的各项服务工作。

第六十二条 春秋航空不负责为旅客提供机场区域内、机场与市区之间或同一城市的机场与机场之间的地面运输。对于此项地面运输服务提供者的行为或疏忽，春秋航空不承担责任。如果春秋航空根据另外签订的有偿服务协议，向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输服务。

第六十三条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

第六十四条 在航空运输过程中，旅客发生疾病时，春秋航空应积极采取措施，尽力救护。

第六十五条 春秋航空在航班上不提供免费的餐、饮。

春秋航空将在航班上有偿提供一定品种的餐食、饮料和商品销售等其他服务。根据自身保障和服务条件，春秋航空可向旅客提供特殊额外的有偿服务。

第二节 不正常航班的服务

第六十六条 信息告知

66.1 春秋航空在掌握航班状态发生变化之后的 30 分钟内通过公共信息平台、官方网站、客服中心、短信、电话、广播等方式，及时、准确地向旅客发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。

66.2 春秋航空与春秋航空授权销售代理人加强信息沟通和共享，将春秋航空通告的航班出港延误或者取消的信息及时通告旅客。

第六十七条 食宿服务

发生航班出港延误或者取消后，春秋航空或者地面服务代理人按照下列情形为旅客提供食宿服务（带盥洗设施的标准间住宿服务）：

67.1 由于机务维护、航班调配、机组等承运人自身原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，春秋航空向旅客提供餐食或者住宿等服务。发生机上延误后，按照春秋航空官网公布的《春秋航空机上延误应急预案》执行。

67.2 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非承运人原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，春秋航空将协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

67.3 国内航班在经停地点延误或者取消，无论何种原因，春秋航空均向经停旅客提供餐食或者住宿服务。

67.4 国内航班发生备降，无论何种原因，春秋航空均向备降旅客提供餐食或者住宿服务。

第六十八条 票务服务

航班延误或者取消的票务服务，详见本条件第八章和第九章。

第六十九条 旅客服务

69.1 在航班出港延误或者取消时，春秋航空、春秋航空授权销售代理人或者授权地面服务代理人优先为残疾人、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。

69.2 旅客要求出具航班延误或者取消书面证明的，春秋航空应及时提供。

69.3 航班延误或取消，春秋航空及其授权地面服务代理人应做好解释和服务工作。

69.4 春秋航空制定并向社会公布机上延误应急预案，预案内容包括机上延误时的信息通告等服务和下机的条件及限制。

第七十条 无论何种原因航班延误或取消，春秋航空不承诺提供任何其它补偿。

第三节 投诉受理

第七十一条 春秋航空服务及投诉热线：95524。投诉受理电子邮件：cs@ch.com。线上受理投诉渠道：春秋航空在线客服。

第十四章 附加服务

第七十二条 一般规定

72.1 如果春秋航空为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者春秋航空为旅客出具地面运输、旅馆预订或者车辆租赁等由第三方提供的（非航空的）运输或者服务的票证或者收款凭证，在安排上述附加服务时，春秋航空仅作为第三方的代理，而对于旅客能否得到此类服务及其服务质量不承担责任。除法律另有要求外，春秋航空不承担附加服务中所产生的损失赔偿责任。第三方服务提供者的条款和条件适用于该服务。

72.2 如春秋航空也向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。

第十五章 行政手续

第七十三条 一般规定

73.1 旅客必须遵守中华人民共和国的法律、政府规定、命令、要求和旅行条件的各项规定，并应服从政府或机场管理和春秋航空的安全检查。

73.2 旅客应出示国家的法律、政府规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件；应负责取得出境、入境或者过境各国所需要的旅行证件和签证，并遵守其所有的法律、法规、命令、指令和旅行要求。

73.3 春秋航空对未遵守国家法律、规定、命令、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。

73.4 拒绝入境

如果旅客被拒绝入境，旅客应偿还有关政府向春秋航空征收的任何罚金或费用，以及旅客自该国返回的运输费用。对于春秋航空已经将旅客运至该拒绝入境地点的票款，春秋航空不予退还。

73.5 旅客负责支付罚金、留置费等费用。对于此种检查过程中产生的任何损失或伤害，或旅客未遵守这些要求而产生的任何损失或伤害，春秋航空不承担责任。因旅客未能遵守有关国家的法律、法规、命令、要求或者其它旅行规定，或旅客未能出示所要求的证件，造成春秋航空被要求支付罚款或罚金，或者承担任何费用，旅客应偿还春秋航空所支付的任何款项或承担的任何费用。春秋航空可以从旅客未使用航段的票款或者春秋航空所掌管的旅客的款项中扣除以上费用。为了避免旅客的损失，旅客应在旅行前详细了解并遵守旅客将要旅行的始发、前往或途经国家的有关规定。

73.6 海关检查

如有要求，旅客应到场接受海关或其它政府官员对旅客行李的检查。

73.7 安全检查

旅客应当接受政府工作人员、机场工作人员、其它承运人或春秋航空所要求或需要执行的任何安全检查。春秋航空对此种检查给旅客造成的任何身体伤害、物品丢失或损坏，不承担责任，除非此种伤害、损坏或丢失是由春秋航空的过失造成的。

73.8 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发生的任何损失，春秋航空不承担责任。

第十六章 损失责任及赔偿限额

第七十四条 基本规定

74.1 春秋航空对其履行的航空运输期间发生的损失承担责任，但法律和合同另有规定和约定的除外。

74.2 春秋航空为遵守或旅客未遵守国家法律、政府规定、命令和要求而引起的任何损失，春秋航空不应承担责任。

74.3 春秋航空的责任范围，应不超过经证明损失的数额。春秋航空对间接的或随之引发的损失不承担责任。在法律允许的情况下，春秋航空不对精神损害承担责任；不对法律费用损失承担责任。

74.4 春秋航空仅对本公司的航空运输活动依法承担损害赔偿赔偿责任。除我国法律有特别规定外，春秋航空为其它承运人航班的运输填开客票或办理行李托运仅作为该承运人的代理人。

74.5 如果损害是由于旅客的过错造成或促成的，春秋航空可以按照适用的法律法规免除和减轻相应的赔偿责任。

74.6 旅客因其行李或内装的物品造成对该旅客的伤害或对该旅客行李的损害，春秋航空对该旅客本人不承担赔偿责任。旅客因其物品造成了对他人的伤害或对春秋航空财产的损害，应向春秋航空赔偿由此产生的一切损失和春秋航空为此所支付的一切费用。

74.7 经春秋航空证明，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，相应免除或者减轻春秋航空的责任。旅客以外的其他人就旅客伤亡提出赔偿请求时，经春秋航空证明，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，相应免除或者减轻春秋航空的责任。

74.8 春秋航空努力提供第三方的商业责任保险产品供旅客自行付费选择，以补充可能的责任保障不及时或风险覆盖不足。商业保险责任给付不影响春秋航空依法应该承担的损失赔偿责任。

74.9 本条件任何有关春秋航空的责任或限制，同样适用于春秋航空的代理人、受雇人和代表以及春秋航空使用其飞机的任何人及代理人、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赔偿总额，不得超过春秋航空所承担的责任限额。

74.10 除非有明确的法律规定，本条件允许春秋航空享有相关法律和法规有关免除或限制春秋航空责任的任何规定。

74.11 地区航线运输的损失责任及赔偿限额参照国际航线规定。

74.12 旅客、行李在航空运输中因延误造成的损失，春秋航空将按照中国法律法规或相关国际公约的规定给予合理的赔偿。但是对于非春秋航空故意或重大过失原因以及春秋航空无法预见、无法控制或无法避免的原因造成航班延误所带来的损失，以及春秋航空证明本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切合理要求的措施或者不可能采取此种措施的，不承担赔偿责任。

74.13 航班延误、取消后，旅客应当及时采取合理措施防止损失扩大，如旅客未及时或未采取合理措施致使损失扩大的，不得就损失扩大的部分要求春秋航空给予赔偿。

74.14 属于公约界定的国际航空运输，应当适用公约的责任规则。不属于公约界定的国际运输，对由于运输造成的旅客和行李的任何损害，我们按照《蒙特利尔公约》的相关规定承担赔偿责任。

第七十五条 赔偿责任限额

75.1 关于赔偿责任限额的适用

75.1.1 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。

75.1.2 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。

75.1.3 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。

75.2 公约关于赔偿责任限额的规定

75.2.1 《华沙公约》及《海牙议定书》

75.2.1.1 春秋航空对旅客伤亡的赔偿责任限额不超过 250,000 法国金法郎或等值货币。

75.2.1.2 春秋航空对托运行李的赔偿责任限额不超过每公斤 250 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 5,000 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。

75.2.2 1999 年《蒙特利尔公约》

75.2.2.1 春秋航空对每名旅客不超过 128,821 特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十条和第二十一条第一款的规定。

75.2.2.2 春秋航空对在航空运输中因延误引起的损失，赔偿责任限额不超过每位旅客 5,346 特别提款权或等值货币。但是，经证明春秋航空及其受雇人和代理人为了避免损失的发生，已经采取一切可合理要求的措施或者不可能采取此种措施的，春秋航空不对因延误的损失承担责任。

75.2.2.3 春秋航空对行李（包括托运行李和非托运行李）的赔偿责任限额不超过每名旅客 1,288 特别提款权或等值货币。

第七十六条 旅客人身伤亡

76.1 春秋航空对发生在春秋航空的航空器上或者在上、下航空器过程中的旅客伤亡事故承担损害赔偿责任；但是旅客在运输中由于其年龄、精神或身体状况，对本人形成危害和危险，由此造成或加重其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，春秋航空不承担责任。

76.2 国内运输中，春秋航空对旅客的死亡或受伤的赔偿责任限额为人民币 400,000 元。

76.3 国际运输中，春秋航空所承担的责任限额应依照适用的法律及其规定的责任限额。

第七十七条 行李赔偿

77.1 旅客的托运行李从托运时起到交付时止，如发生毁灭、丢失或损坏，春秋航空应当承担责任。

77.2 春秋航空能够证明为了避免延误损失的发生已经采取一切必要措施或不可能采取措施的，不承担责任。

77.3 托运行李的损失完全是由于行李本身的自然属性、质量或缺陷造成的，春秋航空不承担责任。

77.4 由于旅客原因，其行李造成或引起本人伤害或财产损失，春秋航空不承担责任。由于旅客行李内装物品对他人造成伤害或对他人物品或春秋航空财产造成损失，旅客应赔偿春秋航空的所有损失和由此支付的一切费用。

77.5 对于旅客在托运行李内夹带的本条件第四十条所列物品的丢失或损坏，只按一般托运行李承担赔偿责任。

77.6 在联程运输中，春秋航空仅对发生在其承运的航线上的行李损失承担赔偿责任。

77.7 国内运输中，旅客的托运行李全部或部分损坏、丢失，春秋航空按照国家有关国内航空运输承运人的赔偿责任限额承担责任。对托运行李损失的赔偿金额每千克人民币 100 元；如行李的价值低于上述限额时，按实际价值赔偿；对旅客非托运行李的赔偿金额最高不超过人民币 3,000 元。如非托运行李的价值低于上述限额时，按实际价值赔偿。

77.8 旅客的托运行李或行李中任何物件毁灭、丢失或损坏的，用以确定春秋航空赔偿责任限额的重量仅为该受损行李或物件的重量；无法确定受损行李或物件重量，每一旅客的受损行李最多只能按该旅客享受的免费行李额来计算。

77.9 除属于春秋航空的过失所造成损失外，春秋航空对旅客非托运行李或办理的占用座位的行李的损害不承担责任。

77.10 行李赔偿时，对赔偿行李收取的逾重行李费应退还。

77.11 构成国际运输的国内航段，行李赔偿按适用的国际运输行李赔偿规定办理。

77.12 已赔偿的丢失行李找到后，春秋航空应尽快通知旅客。旅客应将自己的行李领回，退还全部赔偿，临时生活用品补偿费不退。如发现旅客有欺诈行为的，春秋航空有权追回全部赔偿并追究其法律责任。

77.13 由于春秋航空或春秋航空地面服务代理人原因，非本地旅客的托运行李未能与旅客同机到达，春秋航空将按本条件 55.2 款向非本地旅客支付临时生活用品补偿费，除非旅客能够证明还有其它实际损失，此补偿费为旅客可以主张的全部费用。

第七十八条 索赔和诉讼期限

78.1 旅客的托运行李发生损失的，如有索赔要求，有权提出索赔的人应当在发现损失后向春秋航空书面提出异议。托运行李发生损失的，至迟应当自收到托运行李之日起七日内提出；托运行李发生延误的，至迟应自托运行李交付旅客处置之日起二十一日内提出；未在规定期限内提出异议的，不得向春秋航空提出索赔诉讼。

78.2 关于航空运输赔偿责任的诉讼时效期间为二年，应从飞机到达目的地点之日起，或从飞机应当到达目的地点之日起，或从运输终止之日起计算，超过此期限未提起诉讼即就丧失对损失赔偿的权利。

第十七章 生效与修改

第七十九条 本条件自 **2022 年 1 月 1 日**起生效并施行。在此之前制定施行的《春秋航空股份有限公司旅客、行李运输总条件》同时被取代。

第八十条 本条件的部分规定如与法律法规强制性规定有冲突的，应以法律或法规的规定为准，但不影响本条件其它部分的效力。如因本条件现所依据的中国民用航空局的部分规定后期进行更新或调整，导致本条件部分条款与中国民用航空局规定的内容不一致的，以中国民用航空局最新发布的规定为准。

第八十一条 春秋航空有权依照中国民用航空局规定的内容和程序，不经通知修改本条件和其他春秋航空运输的相关规定。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。若本条件部分条款与春秋航空官方渠道发布的其他运输规定不一致的，原则上以发布时间在后的规定为准。

第八十二条 春秋航空的工作人员、授权销售代理人、授权地面服务代理人或其它代理人及其雇员都无权违反或更改本条件，亦不得过度解读本条件，对旅客做出与本条件意旨不一致的承诺。

第八十三条 尽管春秋航空努力保持各语言版本的一致性，本条件的其他文字版本仅供特定客户群体方便阅读理解，若各版本之间有不一致之处或翻译用词恐有歧义之处，请以此简体中文版本为准。

附表：春秋航空自愿变更、自愿退票规则(根据座位等级分为：普通座和尊享飞)

1.国内航班自愿变更和自愿退票收费标准

适用日期（订票日期）：自 2020 年 12 月 2 日（含）起生效

1.1 国内航班普通座自愿变更规则：

主舱位	子舱位	提出变更的时间					
		航班起飞前 7 天(含) 以外	航班起飞前 3 天(含) 以外至 7 天之内	航班起飞前 24 小时 (含) 以外至 3 天之内	航班起飞前 2 小时 (含) 以外至 24 小时之内	航班起飞前 2 小时以内	航班离站后
Y/W, S, H, V, K, L, M	A, B, C...X, Y, Z	5%	10%	20%	30%	40%	60%
N, Q, T, X, U, E	A, B, C...X, Y, Z	10%	20%	30%	40%	60%	100%
R1~R4	A, B, C...X, Y, Z	40%	60%	70%	80%	100%	100%
P, P1~P5		40%	60%	70%	80%	100%	100%
G, G1, G2, B		按协议规则执行					
I		按春秋航空产品规则执行					
O, D, J		按春秋航空规则执行					

1.2 国内航班普通座自愿退票规则：

主舱位	子舱位	提出退票的时间					
		航班起飞前 7 天 (含) 以外	航班起飞前 3 天 (含) 以外至 7 天之内	航班起飞前 24 小时(含) 以外至 3 天之内	航班起飞前 2 小时 (含) 以外至 24 小时之内	航班起飞前 2 小时以内	航班离站后
Y/W, S, H, V, K, L, M	A, B, C...X, Y, Z	10%	20%	30%	40%	50%	70%
N, Q, T, X, U, E	A, B, C...X, Y, Z	20%	30%	40%	50%	70%	100%
R1~R4	A, B, C...X, Y, Z	50%	70%	80%	90%	100%	100%
P, P1~P5		50%	70%	80%	90%	100%	100%
G, G1, G2, B		按协议规则执行					
I		按春秋航空产品规则执行					
O, D, J		按春秋航空规则执行					

1.3 国内航班尊享飞自愿变更规则

主舱位	子舱位	提出变更的时间					
		航班起飞前 7 天（含）以外	航班起飞前 3 天（含）以外至 7 天之内	航班起飞前 24 小时（含）以外至 3 天之内	航班起飞前 2 小时（含）以外至 24 小时之内	航班起飞前 2 小时以内	航班离站后
Y/W, S, H, V, K, L, M	A, B, C...X, Y, Z	5%	5%	10%	20%	30%	50%
N, Q, T, X, U, E	A, B, C...X, Y, Z	5%	10%	20%	30%	50%	100%
R1~R4	A, B, C...X, Y, Z	30%	50%	60%	70%	80%	100%
P, P1~P5		30%	50%	60%	70%	80%	100%
G, G1, G2, B		按协议规则执行					
I		按春秋航空产品规则执行					
O, D, J		按春秋航空规则执行					

1.4 国内航班尊享飞自愿退票规则：

主舱位	子舱位	提出退票的时间					
		航班起飞前 7 天（含）以外	航班起飞前 3 天（含）以外至 7 天之内	航班起飞前 24 小时（含）以外至 3 天之内	航班起飞前 2 小时（含）以外至 24 小时之内	航班起飞前 2 小时以内	航班离站后
Y/W, S, H, V, K, L, M	A, B, C...X, Y, Z	5%	10%	20%	30%	40%	60%
N, Q, T, X, U, E	A, B, C...X, Y, Z	10%	20%	30%	40%	60%	100%
R1~R4	A, B, C...X, Y, Z	40%	60%	70%	80%	90%	100%
P, P1~P5		40%	60%	70%	80%	90%	100%
G, G1, G2, B		按协议规则执行					
I		按春秋航空产品规则执行					
O, D, J		按春秋航空规则执行					

2.国际/地区航班自愿变更和自愿退票收费标准

适用日期（订票日期）：自 2019 年 1 月 26 日（含）起生效

2.1 国际/地区航班普通座自愿变更规则：

主舱位	子舱位	提出变更时间
-----	-----	--------

		航班起飞 前 30 天 (含) 以 外	航班起飞 前 15 天 (含) 以 外至 30 天 之内	航班起飞 前 7 天 (含) 以 外至 15 天 之内	航班起飞 前 24 小时 (含) 以 外至 7 天 之内	航班起飞 前 24 小 时以内	航班离站 后
Y/W S, H, V, K, L, M	A, B, C...X, Y, Z	10%	20%	30%	40%	60%	70%
N, Q, T, X, U, E	A, B, C...X, Y, Z	30%	40%	50%	60%	70%	80%
R1~R4	A, B, C...X, Y, Z	50%	60%	70%	80%	100%	100%
P, P1-P5		50%	60%	70%	80%	100%	100%
G, G1, G2, B		按协议规则执行					
I		按春秋航空产品规则执行					
O, D, J		按春秋航空规则执行					

2.2 国际/地区航班普通座自愿退票规则：

主舱位	子舱位	提出退票时间					
		航班起飞 前 30 天 (含) 以 外	航班起飞 前 15 天 (含) 以 外至 30 天 之内	航班起飞 前 7 天 (含) 以 外至 15 天 之内	航班起飞 前 24 小时 (含) 以 外至 7 天 之内	航班起飞 前 24 小 时以内	航班离站 后
Y/W S, H, V, K, L, M	A, B, C...X, Y, Z	20%	30%	40%	50%	90%	100%
N, Q, T, X, U, E	A, B, C...X, Y, Z	40%	50%	60%	70%	100%	100%
R1~R4	A, B, C...X, Y, Z	60%	70%	80%	90%	100%	100%
P, P1-P5		60%	70%	80%	90%	100%	100%
G, G1, G2, B		按协议规则执行					
I		按春秋航空产品规则执行					
O, D, J		按春秋航空规则执行					

2.3 国际/地区航班尊享飞自愿变更规则：

主舱位	子舱位	提出变更时间					
		航班起飞 前 30 天 (含) 以 外	航班起飞 前 15 天 (含) 以 外至 30 天 之内	航班起飞 前 7 天 (含) 以 外至 15 天 之内	航班起飞 前 24 小时 (含) 以 外至 7 天 之内	航班起飞 前 24 小 时以内	航班离站 后
Y/W S, H, V, K, L, M	A, B, C...X, Y, Z	5%	10%	20%	30%	50%	60%
N, Q, T, X, U, E	A, B, C...X, Y, Z	20%	30%	40%	50%	60%	70%
R1~R4	A, B, C...X, Y, Z	40%	50%	60%	70%	90%	90%
P, P1-P5		40%	50%	60%	70%	90%	90%
G, G1, G2, B		按协议规则执行					

I		按春秋航空产品规则执行
O, D, J		按春秋航空规则执行

2.4 国际/地区航班尊享飞自愿退票规则：

主舱位	子舱位	提出退票时间					
		航班起飞前 30 天（含）以外	航班起飞前 15 天（含）以外至 30 天之内	航班起飞前 7 天（含）以外至 15 天之内	航班起飞前 24 小时（含）以外至 7 天之内	航班起飞前 24 小时以内	航班离站后
Y/W S, H, V, K, L, M	A, B, C...X, Y, Z	10%	20%	30%	40%	80%	90%
N, Q, T, X, U, E	A, B, C...X, Y, Z	30%	40%	50%	60%	90%	90%
R1~R4	A, B, C...X, Y, Z	50%	60%	70%	80%	90%	90%
P, P1-P5		50%	60%	70%	80%	90%	90%
G, G1, G2, B		按协议规则执行					
I		按春秋航空产品规则执行					
O, D, J		按春秋航空规则执行					

3 退改规则说明

3.1 本规则中的航班起飞时间是指客票票面上列明的航班起飞时间。“航班起飞前 7 天”为 7×24 小时，即 168 小时；“航班起飞前 3 天”为 3×24 小时，即 72 小时。“航班起飞前 7 天（含）以外”、“航班起飞前 3 天（含）以外至 7 天之内”、“航班起飞前 24 小时（含）以外至 3 天之内”、“航班起飞前 2 小时（含）以外至 24 小时之内”、“航班起飞前 2 小时以内”均精确到分钟。

3.2 自愿变更只限同舱位间变更或低舱位变更至高舱位。变更时除变更手续费外，如产生差价的，旅客需补差价。

3.3 旅客自愿变更航程，按自愿退票办理。

3.4 办理自愿退票时，已收取的变更手续费不退。

3.5 变更及退票手续费一律四舍五入至个位。

3.6 本规则所列手续费收取比例，根据客票票价收取。

3.7 除客票明确标注其他限制条件外，一律按照本规则执行。