

# 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 概述

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。免费和特种票价运输，应适用相应的特殊运价规则；只有当没有该特殊运价规则或特殊运价规则没有规定时，才适用本条件的部分或全部内容。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

按照春秋航空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 术语定义

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”）：是指依照中华人民共和国法律成立的，与春秋航空签订销售代理协议，代理春秋航空从事协议所约定的公共航空运输销售业务的企业。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：是指依照中华人民共和国法律成立的，与春秋航空签订地面代理协议，在中华人民共和国境内或境外机场代理春秋航空从事协议所约定的公共航空运输地面服务业务的企业。
- 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、退改规则和对应的子舱位相同；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：不属于普通票价，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、重量和尺寸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，在中间地点换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 超惠飞、优选飞、尊享飞系列：春秋航空的机票产品系列。
- 3.59 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）。
- 3.60 航班延误：指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况。
- 3.61 航班出港延误：指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况。

## 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承运。上述有关运输规定和条件，春秋航空单独制定了《特殊旅客运输说明》规定，并视为本条件的一部分。上述规定内容与本条件不一致的，该单独制定的规定优先于本条件。

#### **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，方可购票及乘机。

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) 经机场医疗机构或地面服务人员判断因伤、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，由此耽误旅行而所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，若耽误旅行所造成的一切损失，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 不符合应急出口座位要求的旅客、紧急情况下需要别人帮助才能迅速移动到出口的旅客：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，或者根据程序不能运送该旅客的，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，旅客行为有可能危及飞行安全或者公共秩序的，或曾在航空运输过程中做出可能危及飞机或机上乘客安全的任何行为，并且我们有理由相信此种情况仍有可能再次发生。本公司有权拒绝运输。

5.14 旅客需要了解飞行过程中突发疾病可能存在的风险和应当承担的责任，包括航空公司因为救治旅客改航备降所产生的费用等。对于明知自身存在不适宜乘机的情形，或身体和精神状况需要给予特殊照料，却通过隐瞒、欺骗或误导等方式违反本条件约定、实现购票乘机的旅客，春秋航空有权追究该旅客的法律责任。

#### **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。履行航空运输合同时，春秋航空和旅客各自所承担的责任及所享有的权利仅适用于单一航空运输合同内。

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。

7.7 春秋航空单独制定了《客票使用条件》规定，并视为本条件的一部分。上述规定内容与本条件不一致的，该单独制定的规定优先于本条件。

#### **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 伤残军人、人民警察和消防救援人员

11.1.1 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。

11.1.2 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的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 个人资料**

13.4.1 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）。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数据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。

13.4.2 旅客个人资料的真实性和有效性由旅客本人负责，并承担由于其提供数据不准确所产生的一切后果。

13.4.3 如旅客拒绝提供必要的个人资料，春秋航空有权不接受定座及购票。

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。

13.10 根据中国民用航空局相关规定，旅客进行出入境航班购票时需知晓：为了维护国家安全、公共安全，便利航班及其载运旅客出入境，中国民用航空局根据中国法律法规，要求航空公司采用国际航空运输协会相关报文标准，通过专用加密传输方式向其提供旅客信息。航空公司和中国民用航空局将严格落实中国法律法规和相关信息安全技术标准文件要求，严密保护旅客信息，严格控制数据使用范围。根据中国法律法规，旅客有权向其信息处理者提出查阅、复制需求，必要时可提出更正、补充、删除等需求；发现信息被非法处理时，可向其信息处理者提出补救措施要求。

## **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 春秋航空超惠飞机票产品仅限春秋航空会员购买。若旅客在春秋航空合作平台上购买该产品，需要阅读并同意春秋航空《用户服务协议》（详情查看 <https://www.ch.com/reg-rule>）及《隐私政策》（详情查看 <https://www.ch.com/privacy>）后，方可注册会员、购买该产品。
- 14.7 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。
- 14.8 对于恶意占座或虚假购票的旅客，春秋航空有权视情况限制其定座及购票。

## **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 春秋航空会充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及联程航班等情况，合理控制航班超售比例，最大程度避免因超售导致旅客被拒绝登机情况的发生。
- 15.3 如因超售导致实际乘机旅客人数超过实际可利用座位数时，我们将根据征集自愿者程序，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。我们可为您出具因超售而放弃行程的证明。

### **第十六条 征集自愿者程序及优先登机规则**

16.1 如航班发生超售，我们会在航班起飞前，通过电话、短信或现场征询等形式发布航班超售信息，征询自愿放弃行程的旅客，并告知相关赔偿及服务标准。

16.2 优先登机规则：

- (1) 执行国家紧急公务的旅客及其随行人员；
- (2) 携带人体捐献器官的人体器官获取组织工作人员（OPO）；
- (3) 经春秋航空同意并事先做出安排的有特殊服务需求的旅客（老、弱、病、残、孕旅客和无成人陪伴儿童）及其必需的陪伴人员，以及已满 12 周岁未满 18 周岁单独乘机的未成年旅客；
- (4) 持有有效身份证件的现役军人、警察及消防救援人员；
- (5) 团体旅客；
- (6) 已经定妥联程航班座位且转机衔接时间较短的旅客；
- (7) 证明有特殊困难急于成行的旅客（如签证即将到期等）。

### **第十七条 超售赔偿及退改标准**

17.1 因超售而未能乘坐原定航班的旅客，春秋航空将采取如下赔偿方式：

17.1.1 退票赔偿：除免退票手续费外，并赔偿 200 元人民币。

17.1.2 变更赔偿：根据变更后航班的等待时间，给予一定形式的经济赔偿，赔偿具体细则如下：

- (1) 后续航班出发时间延迟 2 小时以下的：赔偿 200 元人民币；

(2) 后续航班出发时间延迟 2 (含) -4 小时 (不含)：赔偿 400 元人民币；

(3) 后续航班出发时间延迟 4 小时以上 (含)：赔偿 600 元人民币。

17.2 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。

17.3 无后续春秋航班，或后续航班时间差距太大 (超过 3 小时)，或旅客不同意改后续春秋航班的，征得旅客同意后，春秋航空承担为旅客购买其他承运人当日航班经济舱内的客票费用，并按规则给予延迟赔偿；超出经济舱部分费用，由旅客自行承担。原我司机票不再退还给旅客。

17.4 联程旅客超售，按上述规定对超售航段进行现金赔偿，后续联程航段可根据旅客行程安排为旅客办理免费退票、变更服务。

17.5 当旅客抵达机场后被通知超售，旅客选择变更或改签，且等待后续航班的时间与原定时刻超过 4 小时，可为旅客提供免费住宿；如当地无法提供住宿服务的，可给予最高 200 元人民币的住宿补贴。

## 第七章 班期时刻、航班延误与取消

### 第十八条 班期时刻

18.1 春秋航空尽最大努力按照在旅行之日公布的航班时刻，合理地运输旅客及其行李。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。

18.2 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。如果春秋航空航班发生时刻调整 (计划出港时间提前或延后达 15 分钟及以上)，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。

18.3 春秋航空对航班时刻表或其它公布的班期时刻中发生的差错或遗漏除及时予以补正外不承担任何赔偿责任。春秋航空在官网、APP、或其他任何第三方平台发布的对于春秋航空航班的始发或到达时间、日期或航班飞行所作的说明，仅作为旅客的参考。

### 第十九条 航班延误与取消

19.1 除公约另有规定外，航班取消、延误、提前、航程改变或者春秋航空无法运行原航班等情形，春秋航空应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

19.1.1 按本条件第二十一条“非自愿变更”规定免费为旅客安排可利用座位的春秋航空航班；

19.1.2 按本条件第二十五条“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 19.1.2 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，或者取消、中断、变更、延期或推迟航班飞行，不承担任何赔偿责任：

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 除另有规定外，在春秋航空发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客因非承运人原因误机、漏乘等情况，办理客票退改手续时，按照自愿退改规则办理；在春秋航空发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客已按自愿退改规定办理变更或退票，其支付的变更费、退票费均不退还。**

19.5 联程航班中，单个航段发生延误、提前、时刻调整或取消，该航段可按照本条件第二十一条“非自愿变更”或第二十五条“非自愿退票”的规定办理。联程航班中，如其中一个航段发生延误、提前、时

刻调整或取消，导致另一航段无法正常衔接时，旅客可申请两个航段均按非自愿变更或非自愿退票处理。

#### 19.6 延误、取消航班的旅客服务

对延误、取消航班的旅客，春秋航空应按本条件第六十二条规定办理。

## 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 因本条件 19.1 款所列明的情况之一，导致旅客申请变更航班和日期，属于非自愿变更，按以下规定办理：

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。由于**非春秋航空原因**导致旅客变更航程的，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。由于**春秋航空原因**导致旅客变更航程的，票款、逾重行李费和其他服务费用的差额多退少不补。

### 第二十二条 自愿变更

22.1 旅客购票后，如自愿变更航班和日期，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，按照春秋航空公布的自愿变更规则予以办理，旅客须承担由此造成的票款差额和其它相关费用。

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 不占座婴儿旅客要求变更，免收变更手续费。购买占座婴儿票的旅客要求变更，按对应舱位扣除变更手续费。

22.4 儿童客票要求变更，按对应舱位扣除变更手续费。

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 19.1 条所列情形，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 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。

25.2 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。

## **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、26.6 款另有规定外，按照春秋航空公布的自愿退票规则予以办理。

26.1.1 如果客票尚未使用，扣除退票手续费后，退还剩余票款及税费。

26.1.2 客票已部分使用，扣除已使用航段的适用票价、相关税费和未使用段退票手续费，将余额退还旅客，但不得超过原付票款金额。

26.1.3 若已使用航段的适用票价与全程票价相比后，已使用航段的适用票价大于或等于全程票价时，未使用航段票款不退，其中未使用航段的可退税费退还旅客。

26.1.4 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 购买不占座婴儿票的旅客要求退票，免收退票手续费。购买占座婴儿票的旅客要求退票，按对应舱位扣除退票手续费。

26.4 儿童客票要求退票，按对应舱位扣除退票手续费。

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，提供国家卫健委网站查询到的医院及其下属医疗机构（<http://zgcx.nhc.gov.cn:9090/unit>）出具的在飞行期间不适宜乘机且盖章的诊断证明（包括诊断书、病历）、该医疗单位开具 100 元或以上金额的医药发票原件或原件电子版（包括电子发票）及乘机人证件，免收退票手续费。需在航班规定离站时间前，将以上材料提供给春秋航空。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。需注意：

（1）医疗凭证内容（包括病患姓名、就诊时间、病症、收费项目等）必须与实际相符，不得涂改，否则视为虚假凭证不予受理。医疗凭证的开具时间必须在出票后、航班规定离站时间前。

(2) 春秋航空将会对旅客提交的材料进行审核，针对存疑病退申请，春秋航空有权要求旅客于争议提出之日起 10 日内提交其他真实有效的证明材料。如旅客不能按照要求提供材料，将无法按照病退规则办理。

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，须与患病旅客同时提出，如同行人员与患病旅客不在同一个订单中，还需提供户口簿、结婚证等春秋航空认可的同行关系证明。同行人员最多不得超过 5 名。满足上述条件者，可免收退票手续费。

## 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。如同行人员与死亡旅客不在同一个订单中，还需提供户口簿、结婚证等春秋航空认可的同行关系证明。同行人员最多不得超过 5 名。满足上述条件者，可免收退票手续费。

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 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 对于旅客购买的到达被拒绝入境地点或者遣返地点的客票，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 通常情况下，春秋航空将根据旅客购票的付款方式，以原支付方式及原付款货币将票款退还。

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，也可以向能够出示充分付款证明和身份证明的付款人退款。

31.2 当客票上列明的旅客不是该客票的付款人，春秋航空可按照原付款方式将票款退给该客票的付款人或其指定人。

31.3 除在春秋航空官方电子渠道操作退票以外，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 办理乘机登记的截止时间因机场而异。旅客应在春秋航空各机场规定的乘机登记截止时间前，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，或未出示其有效身份证件及运输凭证，为保证航班正常，春秋航空有权拒绝运输该旅客。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 各机场的乘机登记截止时间不同，春秋航空或春秋航空销售代理人应告知旅客办理乘机登记的截止时间。旅客也可通过春秋航空官网查询各机场乘机登记截止时间的信息。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 在飞机关闭舱门后，除机长确认属于不可抗力或旅客突发急病或威胁到生命的情况而中断飞行外，机长有权拒绝旅客的中止行程要求；旅客因此而扰乱机上秩序的，自行承担相应的法律后果。

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。

32.8 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。在办理值机手续时，对于所有被分配在应急出口座位上的旅客，春秋航空及其地面服务代理人应咨询旅客的意见，并说明旅客应尽的义务。经地面或客舱工作人员评估，被安排在出口座位上的旅客很可能没有能力履行 33.2.1 所列的功能，或者旅客自己要求不坐在出口座位，应当立即将该旅客重新安排在非出口座位位置。

33.2.1 出口座位上的旅客应具备的能力

- (1) 确定应急出口的位置。
- (2) 认出应急出口开启机构。
- (3) 理解操作应急出口的指示。
- (4) 操作应急出口。
- (5) 评估打开应急出口是否会增加由于暴露旅客而带来的伤害。
- (6) 遵循机组成员给予的口头指示或手势。
- (7) 收藏或固定应急出口门，以便不妨碍使用该出口。
- (8) 评估滑梯的状况，操作滑梯，并在其展开后稳定住滑梯，协助他人从滑梯离开。
- (9) 迅速地经应急出口通过。
- (10) 评估、选择和沿着安全路线从应急出口离开。

33.2.2 下列旅客不能安排在应急出口座位上：

- (1) 该人的两臂、双手和双腿缺乏足够的运动功能、体力或者灵活性导致下列能力缺陷：
  - (a) 向上、向旁边和向下达不到应急出口位置和应急滑梯操纵机构；
  - (b) 不能握住并推、拉、转动或者不能操作应急出口操纵机构；
  - (c) 不能推、撞、拉应急出口舱门操纵机构或者不能打开应急出口；

- (d) 不能把与机翼上方出口窗门的尺寸和重量相似的东西提起、握住、放在旁边的座椅上，或者把它越过椅背搬到下一排去；
  - (e) 不能搬动在尺寸与重量上与机翼上方出口门相似的障碍物；
  - (f) 不能迅速地到达应急出口；
  - (g) 当移动障碍物时不能保持平衡；
  - (h) 不能迅速走出出口；
  - (i) 在滑梯展开后不能稳定该滑梯；
  - (j) 不能帮助他人用滑梯离开。
- (2) 不足 15 岁或超过 70 岁（含）的旅客，或者如没有陪伴的成年人、父母或者其他亲属的协助，缺乏履行 33.2.1 所列出的一项或多项能力。
- (3) 缺乏阅读和理解本条要求的、由公司用文字或者图表形式提供的有关应急撤离指示的能力，或者缺乏理解机组口头命令的能力。
- (4) 在没有隐形眼镜或者普通眼镜以外的视觉器材帮助时，缺乏足够的视觉能力导致缺乏 33.2.1 列出的一项或多项能力。
- (5) 在有助听器以外的帮助时，缺乏足够的听觉能力听取和理解客舱乘务员大声指示的。
- (6) 缺乏足够的信息口头传达给其他旅客的。
- (7) 具有可能妨碍其履行上述 33.2.1 所列的一项或者多项适用功能的情况或职责，例如要照料幼小的孩子，或者履行上述功能可能会使其本人受到伤害的。

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，即使是在旅客登机或就座后。

#### **第三十四条 中断旅行**

34.1 旅客非自愿中断旅行，春秋航空、春秋航空地面服务代理人安排旅客乘坐后续航班或根据旅客需求选择其他交通工具成行必要时安排食宿，如旅客要求退票，按非自愿退票处理。

34.2 旅客自愿中断旅行，春秋航空、春秋航空地面服务代理人视其为放弃该段旅行，客票按自愿变更客票或自愿退票处理。

34.3 对已办理乘机登记或登机手续而未登机旅客的行李不得装入或者留在航空器上。旅客在航空器飞行中途中止旅行时，春秋航空、春秋航空地面服务代理应将其行李卸下。

#### **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，按本条件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，按非自愿变更或非自愿退票的规定办理变更或退票。

#### **第三十七条 旅客错乘**

37.1 由于旅客原因发生错乘，春秋航空将安排错乘旅客搭乘最早的春秋航空航班飞往旅客客票上的目的地，票款不补不退。如旅客要求在错乘的到达站终止旅行，按自愿退票规定办理。

37.2 由于春秋航空原因旅客错乘，春秋航空将免费安排旅客由错乘的到达站直接飞往目的地，或采取地面运输方式免费将旅客运至目的地。如旅客要求退票，按非自愿退票规定办理。

## **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 3.34 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、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（含智能骑行行李箱），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 重要文件和数据、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、尺寸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，机要文档。

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，请登录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. 旅客应该在行李被收运之前贴上姓名或便于识别的其它个人标记；
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，尺寸不能超过 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，尺寸不能超过 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**

43.1 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，尺寸不能超过 20×30×40（厘米）；**购买了升级手提行李产品及尊享飞系列产品的旅客，可带入客舱的非托运行李重量不能超过 10 公斤，尺寸不能超过 20×40×55（厘米）。**否则应作为托运行李运输。

43.2 带进客舱的行李应能置于旅客前排的座位之下或客舱顶部行李架内，根据本条件 43.1 款判断认为是超大、超重、超件（以下简称“三超”）的物品不得带入客舱。

43.3 根据相关规定，干扰对抗“三超”行李管控工作、扰乱民航生产运行秩序的旅客，属于“机闹”行为。如因此被春秋航空拒绝运输，其未使用客票按本条件自愿变更及自愿退票规定办理。

#### **第四十四条 免费行李额**

44.1 符合本条件 43.1 款规定的非托运行李可免费运输。旅客可享受的非托运行李额与旅客所购买的机票产品相关，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>）。

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。

44.4 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。

44.5 婴儿无免费行李额，仅可免费托运一件折叠式婴儿车。

#### **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，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，应填开逾重行李票或电子发票。

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。旅客在得知托运行李被检查时不到场而遭受的任何损失，春秋航空不承担责任。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 旅客托运行李有运输责任争议的行李时，春秋航空有权要求旅客签署免除责任书，以免除春秋航空相应的运输责任。

48.5 残疾人辅助设备，除旅客交运前已经发生损坏外，旅客无需签署免除责任声明。

#### **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，事先未与春秋航空联系做好安排的超额行李，将有可能不作为与旅客随机的行李运输。若旅客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 24 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餐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档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，春秋航空有权拒绝接受该行李的运输；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。

51.4 旅客无权就违章行李向春秋航空主张任何权利或索赔。

### **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 除法律另有规定外，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 春秋航空有权但并非承担义务对旅客及托运行李进行核对，旅客如不能出示所提取行李的识别联，

则该旅客必须出具足够的证明以确定其对所提取行李的权利。必要时春秋航空可要求旅客出具相应的承诺书，保证承担由于领取上述行李而可能给春秋航空造成的任何责任。

#### **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 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，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) 行李系逾重行李，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；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。

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 非法干扰行为和扰乱行为**

57.1 如果旅客在飞机上的行为危及到飞机或飞机上任何人或财产的安全，或妨碍机组人员履行职责，或不遵守机组的指示，或有其他旅客有理由反对的行为，机长可以采取其认为必要的措施，以阻止该行为的继续，包括对旅客实施管束。旅客有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，而且有可能因机舱内的不当行为被起诉。

57.2 非法干扰行为和扰乱行为的处置

57.2.1 非法干扰行为是指诸如危害民用航空安全之类的行为或未遂行为。非法干扰行为包括但不限于：

- (1) 非法劫持航空器；
- (2) 毁坏使用中的航空器；
- (3) 在航空器上或机场扣留人质；
- (4) 强行闯入航空器、机场或航空设施场所；
- (5) 为犯罪目的而将武器或危险装置、材料带入航空器或机场；
- (6) 利用使用中的航空器造成死亡、严重人身伤害，或对财产或环境的严重破坏；
- (7) 散播危害飞行中或地面上的航空器、机场或民航设施场所内的旅客、机组、地面人员或大众安全的虚假信息。

57.2.2 扰乱行为是指在民用机场或航空器上不遵守行为规范，或不听从机场工作人员或机组人员指示，从而扰乱机场或航空器上良好秩序的行为。主要包括：

- (1) 强占座位、行李架的；
- (2) 打架斗殴、寻衅滋事的；
- (3) 违规使用手机或其他禁止使用的电子设备的；
- (4) 盗窃、故意损坏或者擅自移动救生物品等航空设备或强行打开应急舱门的；
- (5) 吸烟（含电子烟）、使用火种的；
- (6) 猥亵客舱内人员或性骚扰的；
- (7) 传播淫秽物品及其他非法印刷制物的；
- (8) 妨碍机组成员履行职责的；
- (9) 扰乱航空器上秩序的其他行为。

### 57.2.3 处置办法

根据国家法律和民用航空法规，对于发生于客舱的旅客的非法干扰行为和扰乱行为，春秋航空将对当事人采取必要的制止、制服措施或管束措施，并在起飞前、降落后要求其离机，并有权根据当事人行为所造成的损失进行追偿。

对于扰乱航空器内秩序和民航运输秩序的，危害旅客和机组成员人身财产安全、危及航空器飞行安全、危及公共安全的，不听机组劝阻或警告的，吸烟触发烟雾报警器的，妨碍机组成员履职的旅客，春秋航空将在必要时报警处理，并移交公安机关或司法机关。

57.3 旅客因本条件 57.2 款所列行为被春秋航空拒绝运输，该航班的票款和税费不退，其余未使用客票按本条件自愿变更和自愿退票规定办理。

## 第五十八条 便携式电子设备使用规定

### 58.1 全程允许使用的便携式电子设备

- (1) 便携式录音机；
- (2) 助听器；
- (3) 心脏起搏器；
- (4) 电动剃须刀；
- (5) 使用时不会影响飞机导航和通讯系统且能够快速稳妥放入座椅口袋内的小型便携式电子设备（可单手握持的），包括但不限于：
  - (a) 具有飞行模式功能的小型便携式电子设备，如：移动电话、PAD 等，但在飞行中应打开飞行模式，即关闭蜂窝移动通信(语音和数据)功能；
  - (b) 电子书；
  - (c) 发射功率在 100mW 以下无线传输功能的小型便携式电子设备。
- (6) 用于维持生命的医疗电子设备和装置（能够出具相应证明文件）。

### 58.2 限制使用的便携式电子设备

发射功率在 100mW 以下无线传输功能的大型便携式电子设备（单手无法握持的），如：笔记本电脑等，在飞行关键阶段禁止使用，在巡航阶段允许使用，但应打开飞行模式。

### 58.3 空中禁止使用的便携式电子设备

无法关闭发射功能的发射功率在 100mW(含)以上的便携式电子设备，包括但不限于：

- (1) 无法关闭蜂窝移动通信（语音和数据）功能的便携式电子设备，如：不具备飞行模式功能的移动电话，移动 Wi-Fi 等；
- (2) 卫星电话；
- (3) 对讲机；
- (4) 遥控玩具及其它带遥控装置的便携式电子设备；
- (5) 机要交通运输专用用具（含锂电池及无线电发射装置）。

### 58.4 航班全程禁止使用锂电池移动电源。

## **第五十九条 航班禁烟**

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 安全带**

60.1 旅客在机上就座时，应全程系好安全带。

60.2 婴儿可以由成年人抱着或使用婴儿安全带。

## **第十三章 旅客服务**

### **第六十一条 一般性说明**

61.1 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。

61.2 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商的行为或疏忽，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。

61.3 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿、交通费用，应由旅客自理。

61.4 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。

61.5 除部分航班的尊享飞产品外，春秋航空在航班上不提供免费餐、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。

### **第六十二条 不正常航班的服务**

#### **62.1 信息告知**

62.1.1 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。

62.1.2 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。

#### **62.2 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）：

62.2.1 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。

62.2.2 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。

62.2.3 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。

62.2.4 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。

#### **62.3 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。

#### **62.4 旅客服务**

62.4.1 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。

62.4.2 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。

62.4.3 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。

62.4.4 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。

62.4.5 为向旅客提供更好的服务，使旅客的旅行更便捷、更舒适。春秋航空将根据旅客提供的联系方式发送以下通知信息，包括但不限于航班动态、选座、值机及登机提醒、保险、行李额及餐食购买、会员规则以及目的地产品推荐信息。旅客对此予以表示知晓理解并同意，当然，旅客有权明确向春秋航空告知拒绝此项服务。如因电信服务提供者原因、旅客拒绝服务原因以及其他非春秋航空原因导致旅客未收到前述信息通知而造成的后果，均与春秋航空无关，春秋航空不因此承担任何责任。

**62.5 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。**

### **第六十三条 投诉处理**

春秋航空服务及投诉热线：95524。

投诉受理电子邮件：cs@ch.com。

在线受理投诉渠道，春秋航空在线客服。

## **第十四章 第三方服务**

### **第六十四条 一般规定**

64.1 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。第三方服务提供商的条款和条件适用于该服务。

64.2 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。旅客从出发地到目的地，部分采用航空运输，部分采用其它运输方式履行的联合运输，本条件的规定只适用于航空运输部分；但其它方式的运输明确作为航空运输合同的一部分时，在没有相反证明的情况下，本条件也适用于该其它运输方式。

## **第十五章 行政手续**

### **第六十五条 一般规定**

65.1 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。

65.2 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。

**65.3 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。**

### **65.4 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。

65.5 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。

## 65.6 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。

## 65.7 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。

65.8 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

### 第六十六条 一般规定

66.1 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。

66.2 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。

66.3 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。

66.4 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。

66.5 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。

66.6 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。

66.7 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。

66.8 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。

66.9 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。

66.10 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。

66.11 地区航线运输的损失责任及赔偿限额参照国际航线规定。

66.12 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。

66.13 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。

66.14 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。

## **第六十七条 赔偿责任限额**

### 67.1 关于赔偿责任限额的适用

67.1.1 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。

67.1.2 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。

67.1.3 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。

### 67.2 公约关于赔偿责任限额的规定

#### 67.2.1 《华沙公约》及《海牙议定书》

67.2.1.1 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。

67.2.1.2 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。

#### 67.2.2 1999 年《蒙特利尔公约》

67.2.2.1 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。

67.2.2.2 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。

67.2.2.3 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。

## **第六十八条 旅客人身伤亡**

68.1 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。

68.2 国内运输中，春秋航空按照《中华人民共和国民用航空法》和有关国内航空运输承运人赔偿责任限额规定承担责任。

68.3 国际运输中，如属于国际公约界定的国际航空运输，春秋航空按照适用的国际公约承担责任；如不属于华沙公约、海牙议定书、蒙特利尔公约界定的国际航空运输，则参照蒙特利尔公约的相关规定承担赔偿责任。

## **第六十九条 行李赔偿**

69.1 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。

69.2 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。

69.3 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。

69.4 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。

69.5 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。

69.6 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。

69.7 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。

69.8 旅客的托运行李或行李中任何对象毁灭、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对象重量，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。

69.9 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。

69.10 若旅客的托运行李发生毁灭或丢失，行李赔偿时，对赔偿行李收取的逾重行李费应退还。

69.11 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。

69.12 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。

### **第七十条 索赔和诉讼期限**

70.1 旅客收受托运行李而未提出异议，为托运行李已经完好交付并与运输凭证相符的初步证据。所有遗失的行李，旅客须在航班抵达时告知春秋航空，并办理行李不正常运输记录手续，以作为提出异议的原始依据。未在本条件 70.2 款规定时限向春秋航空做出的告知，春秋航空不予受理，亦不对旅客可能的损失承担任何责任。

70.2 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。

70.3 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**

**第七十一条** 本条件自 2024 年 10 月 11 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。

**第七十二条** 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。

**第七十三条** 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购票的旅客。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。

**第七十四条** 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。

**第七十五条** 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。