

上海吉祥航空股份有限公司
旅客、行李国际运输总条件

目录

0. 总则
1. 定义
2. 适用范围
3. 客票
4. 票价和税费
5. 定座
6. 购票
7. 航班超售
8. 乘机
9. 行李运输
10. 班期时刻、取消及变更
11. 拒绝运输和限制运输
12. 退票
13. 客票变更
14. 客票签转
15. 旅客服务
16. 飞机上的行为
17. 延误处置
18. 旅客投诉管理
19. 行政手续
20. 附加服务安排
21. 损失赔偿责任
22. 连续承运人
23. 其他规定
24. 生效与修改

0. 总则

上海吉祥航空股份有限公司制定旅客、行李国际运输总条件是为确保国际航班的旅客、行李在航站的地面服务保障工作的有效运行，是上海吉祥航空股份有限公司旅客运输合同的一部分，主要由如下内容组成：

0. 总则
1. 定义
2. 适用范围
3. 客票
4. 票价和税费
5. 定座
6. 购票
7. 航班超售
8. 乘机
9. 行李运输
10. 班期时刻、取消及变更
11. 拒绝运输和限制运输
12. 退票
13. 客票变更
14. 客票签转
15. 旅客服务
16. 飞机上的行为
17. 延误处置
18. 旅客投诉管理
19. 行政手续
20. 附加服务安排
21. 损失赔偿责任
22. 连续承运人
23. 其他规定
24. 生效与修改

依据《中华人民共和国民用航空法》、《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》、《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》、《民用航空器运行适航管理规定》等有关法律、法规制订本条件。

- 0.1. 作为上海吉祥航空股份有限公司的国际旅客、行李运输的客票销售、地面服务等各环节工作人员及地面服务代理人，在航站运行时依据的宗旨和准则。各个与国际旅客、行李运输相关的部门和人员、包括分、子公司、营业部、办事处及地面服务代理人必须贯彻执行。
- 0.2. 总条件的颁发实施，将对国际旅客、行李运输中的客票销售、值机服务、行李运输等各个方面标准化、程序化、规范化管理起到完善作用，从而实现安全第一、飞行正常、优质服务。

1. 定义

在《上海吉祥航空股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“条件”）中的下列用语，除具体条款中有其它要求或另有明确规定外，含义如下：

- 1.1. “吉祥航空”是上海吉祥航空股份有限公司的简称；其航班英文代号：H0。
- 1.2. “公约”，是条约的名称之一。指三个或三个以上的国家缔结的某些政治性的或关于某个专门问题的条约。在本条件中特指中华人民共和国缔结的关于适用于国际航空运输的条约。包括但不限于：
 - 1.2.1. 《统一国际航空运输某些规则的公约》（1999年5月28日订于蒙特利尔），简称“蒙特利尔公约”；
 - 1.2.2. 《统一国际航空运输某些规则的公约》（1929年10月12日订于华沙），简称“华沙公约”；
 - 1.2.3. 《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》（1955年9月28日订于海牙），简称“海牙议定书”；
 - 1.2.4. 《关于在航空器内犯罪和犯有某些其它行为的公约》（1963年9月14日订于日本东京），简称“东京公约”。
- 1.3. “吉祥航空规定”指除本运输条件外，吉祥航空为对旅客及其行李安全运输进行管理而公布的并于填开客票之日起生效的各种有效规定，包括有效的适用票价及其适用条件。
- 1.4. “国际运输”是指根据当事人订立的航空运输合同，无论运输有无间断或者有无转运，运输的出发地点、约定经停地点和目的地点之一不在中华人民共和国境内的航空运输。

- 1.5. “地区航线运输”，指在中国的领土内特殊地点之间的运输。包括：香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区。
- 1.6. “承运人”是指使用民用航空器从事旅客、行李或者货物运输的公共航空运输企业，包括国内承运人、港澳台地区承运人和外国承运人。
- 1.7. “出票承运人”是指在乘机联或有价票联电子客票交易中显示出票证代号的航空运输企业。出票承运人应为电子客票交易的控制与授权实体。
- 1.8. “销售承运人”是指代号被作为销售承运人记录在电子乘机联或有价票联上的航空运输企业，当有双边协议时，例如代码共享协议，销售承运人不一定是实际承运人。
- 1.9. “实际承运人”是指实际履行全部或部分运输合同的航空运输企业。
- 1.10. “吉祥航空销售代理人”指经吉祥航空授权并代表吉祥航空，在约定的授权范围内销售其航空旅客运输产品的企业法人。
- 1.11. “旅客”是指除机组成员以外，经吉祥航空同意在飞机上载运或已经载运的任何人。
- 1.12. “儿童”是指在旅行开始之日年龄满二周岁（含）但未满十二周岁的人。
- 1.13. “无陪儿童”指旅行开始之日年龄满5周岁（含）但不满12周岁，乘坐飞机时无成人（年满18周岁且有民事行为能力的人）陪伴同行的儿童。
- 1.14. “婴儿”指旅行开始之日年龄已满14天，但未满2周岁的人。
- 1.15. “定座”指对旅客预定的座位、舱位等级或行李的重量、体积的预留。
- 1.16. “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。如：有效（签证）护照、港澳地区居民和台湾同胞旅行证件、海员证等证件。
- 1.17. “航班”指飞机按规定的航线、日期及时刻进行的飞行。
- 1.18. “客票”是指吉祥航空或其销售代理人销售或认可或赋予承载权利的运输凭证，分为纸质客票和电子客票。
- 1.19. “纸质客票”是指吉祥航空或其销售代理人代表吉祥航空所填开的被称为“客票及行李票”的凭证，包括运输合同条件、声明、通知以及乘机联和旅客联等内容。
- 1.20. “电子客票”是指由吉祥航空或其销售代理人销售的以电子数据形式体现的有效客票，是纸质客票的电子替代产品。
- 1.21. “联程客票”，指列明有两个（含）以上航班的客票。
- 1.22. “连续客票”指填开给旅客与另一本或多本客票票号连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

1. 23. “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。
1. 24. “不定期客票”指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。
1. 25. “乘机联”是指纸质客票中标明“运输有效”的部分,表示旅客有权搭乘该联指定的地点之间的航班。
1. 26. “旅客联”指纸质客票中标明旅客联的部分,始终由旅客持有。
1. 27. “航空运输电子客票行程单”(以下简称“行程单”)指吉祥航空或其销售代理人提供给旅客作为其购买电子客票的付款凭证,同时具备提示旅客行程的作用。
1. 28. “日”是指日历日,一周包括七日。当用于发通知时,通知发出日不计算在内;用于确定客票有效期限时,客票填开日或航班飞行开始日不计算在内。
1. 29. “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。
1. 30. “不定期客票”指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。
1. 31. “运价”是指航空公司公布的票价、费用和相关的运输条件。
1. 32. “普通票价”指吉祥航空公布的头等舱、公务舱、经济舱各舱位等级中成人的单程直达最高票价。
1. 33. “特种票价”指低于普通票价并附有使用限制条件的票价。
1. 34. “约定经停地点”是指除出发地点和目的地点以外,在客票或承运人的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定停留的地点。
1. 35. “中途分程”是指经承运人事先同意,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。
1. 36. “超售”指超过航班最大允许座位数的销售行为。
1. 37. “超编”是指航班由于机械、飞机调配等原因引发的机型更改、航班合并,最终造成的航班旅客“溢出”。
1. 38. “代码共享航班”指吉祥航空通过协议在另一承运人的航班上使用自己航空公司代码或多家航空运输企业在同一个航班上使用各自的航班号的航班。
1. 39. “乘机登记截止时间”是指由吉祥航空规定旅客前来办理乘机登记的最晚时间。
1. 40. 实际“离站时间”指航班旅客登机后,机组得到空管部门许可撤去航空器最后一个轮档这一动作的时间。计划“离站时间”指航班时刻管理部门批准的离站时间,是吉祥航空在航班时刻表公布并在客票上列明的时间。
1. 41. “误机”指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。

1. 42. “漏乘”指旅客在航班始发站办理乘机手续后或在经停站过站时未搭乘上指定的航班。
1. 43. “错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。
1. 44. “行李”指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或者便利而携带的必要、适量的物品和其它个人财物。包括旅客的托运行李和非托运行李。
1. 45. “托运行李”指旅客交由承运人负责照管和运输并填开行李票的行李。
1. 46. “非托运行李”指除旅客的托运行李以外，由旅客自行照管的自理行李, 包括免费随身携带物品。
1. 47. “免费随身携带物品”指吉祥航空限定的品种和数量范围内并经吉祥航空同意在旅行期间包括经停点停留期间，免费由旅客自行携带乘机的小件物品。
1. 48. “免费行李额”指根据吉祥航空规定旅客可以免费托运的行李限额。
1. 49. “行李票”指客票中与旅客行李运输有关的记载。
1. 50. “行李牌识别联”指由吉祥航空出具给旅客的专为识别托运行李的凭据。
1. 51. “损害”是指吉祥航空在运输过程中或与之附属服务时所产生的死亡、身体伤害或全部或部分财产损失和其它损坏。
1. 52. “不可抗力”是指非正常的、无法预见的，并且在无法控制的情况下，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生的客观情况。
1. 53. “自愿退票”，指由于旅客的原因未按运输合同完成旅行而产生的退票。
1. 54. “非自愿退票”，指因吉祥航班提前、延误、取消、航程改变、或不能提供原定座位致使旅客未能按运输合同完成旅行而产生的退票。
1. 55. “变更费”指吉祥航空因旅客原因自愿变更航班或乘机日期而向其收取的符合原客票适用条件和本运输条件的手续费用。
1. 56. “签转”是指对市场方承运人的变更。
1. 57. “弃乘的志愿者”，指符合吉祥航空运输的规定，准备乘机时，积极响应吉祥航空的号召，准备放弃座位以获得补偿的旅客。
1. 58. “拒载”，由于安全或其他原因，吉祥航空拒绝载运旅客及其行李。
1. 59. “衔接错失”，指旅客由于航班延误或取消，在航班衔接地点不能赶上已定妥座位的衔接航班而继续旅行。
1. 60. “附载的合同条款的声明”是指旅客的客票或行程单/收据上载有的或与其一并交给旅客的本条件的概述和声明。

- 1.61. “航班延误”是指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况。
- 1.62. “航班出港延误”是指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况。
- 1.63. “航班取消”是指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。
- 1.64. “机上延误”是指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。
- 1.65. “大面积航班延误”是指机场在某一时段内一定数量的进、出港航班延误或者取消，导致大量旅客滞留的情况。某一机场的大面积航班延误由机场管理机构根据航班量、机场保障能力等因素确定。
- 1.66. “残疾旅客辅助设备”指帮助残疾旅客应对自身残疾障碍、进行听、看、交流、行动的相关设备。

2. 适用范围

- 2.1. 除本条第 2.2、2.3、2.4、2.5 中另有规定外，本条件适用于吉祥航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国际航空运输，以及吉祥航空作为实际承运人的代码共享航班或航段。
- 2.2. 除免费运输条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费运输。
- 2.3. 根据吉祥航空包机合同提供的运输，本条件仅适用于该包机合同和包机客票的条款中所涉及的范围。
- 2.4. 吉祥航空与其它承运人实施了“代码共享”，这意味着旅客即使定妥了吉祥航空的航班并持有载明吉祥航空的名称或者航空公司代码的客票，但是搭乘的可能是另一承运人运营的航空器。遇此种情形，在旅客定座时，吉祥航空会将经营该航空器的承运人告知旅客。
- 2.5. 在本条件中如含有与现行适用的国际公约、国家法律、政府规定、命令或要求不一致的条款，除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。
- 2.6. 除另有约定外，在吉祥航空的规定中如含有与本条件不一致的条款，以本条件为准。

3. 客票

3.1. 一般规定

- 3.1.1. 吉祥航空客票是吉祥航空和旅客之间航空运输合同的初步证据。

- 3.1.2. 旅客按照吉祥航空规定支付全部票款后,吉祥航空或其销售代理人为旅客填开客票。
- 3.1.3. 吉祥航空为客票上所列姓名的旅客提供运输服务,旅客应按吉祥航空规定出示相应有效证件。
- 3.1.4. 客票不得转让。
- 3.1.5. 某些以特种票价销售的客票,可能适用特殊的退改签政策,包括退票仅能退还部分票款或不予退票、改签等。旅客应选择最适合自身需要的票价进行购买。
- 3.1.6. 持纸质客票的旅客应出示包括所乘航班的乘机联、所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票,否则无权乘机。如出示的客票是残损的或不是由吉祥航空或其销售代理人变更的,旅客亦无权乘机。
- 3.1.7. 持电子客票的旅客,应出示购票时所提供的有效身份证件。如果电子乘机联状态有效,吉祥航空予以运输;如果旅客的电子客票已换开为纸质客票,则旅客出示有效且完整的纸质客票后,吉祥航空才予以运输。
- 3.1.8. 对于电子客票,如果旅客要求乘坐的航段的电子票联不是未使用的有效客票状态,吉祥航空有权拒绝承运。
- 3.1.9. 客票的乘机联或电子乘机联必须按客票所列明的航程,从始发地点开始按顺序使用。对于未按顺序使用的乘机联,吉祥航空不予承运。
- 3.1.10. 每一乘机联或电子乘机联上应该列明航段和舱位等级,并在航班上定妥座位和日期后,由吉祥航空接受运输。对未定妥座位的乘机联或电子乘机联,吉祥航空将按旅客的申请,根据其所持客票适用条件的票价和所申请航班的座位可利用情况为旅客定座。
- 3.1.11. 纸质客票不得涂改。涂改的客票无效,票款不退。
- 3.1.12. 旅客应在客票有效期内,完成客票上列明的全部航程。
- 3.1.13. 定期客票只适用于客票上列明的乘机日期和航班。
- 3.1.14. 不定期客票或含有不定期航段的客票,是指旅客在购票时根据自身需求和运价产品规则,允许整张客票或某一航段的定座状态为“OPEN”。根据航线运价产品的规则,该客票的承运人、航班号、日期、定座状态中的一项或多项在购买时均可作为“OPEN”状态,但在实际承运前必须确认方可接受运输。

3.2. 客票的有效期

- 3.2.1. 除客票上、本条件或者适用的运价（运价可以限定客票的有效期，此种限定将在客票上载明）另有规定外，客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客票第一航段未使用或不定期的客票，自填开客票之日起计算，一年内运输有效。当一本客票中含有有效期比普通票价较短的特种票价，如果这种特种票价的规则未规定其有效期适用于整个航程，则这种较短的有效期的有效期仅适用于使用该特种票价的航段。若客票的第一航段已使用，则自旅行之日开始计算的一年有效期，对整本客票或连续客票有效，而不管以后改变航程或换开客票，原有效期不变。若原客票完全未使用，客票换开后，新客票的有效期自旅行开始之日计算，一年内运输有效，换开后的客票第一航段未使用的，或不定期客票自客票换开之日起计算，一年内运输有效。
- 3.2.2. 特种票价的客票有效期，按吉祥航空规定的该特种票价的适用条件之有效期计算。
- 3.2.3. 客票有效期的计算，自旅行开始或者填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时止。
- 3.2.4. 旅行有效期：某些特种票价对旅客在一地的最短停留时间和/或最长停留时间有严格的限制，旅客须在规定的时限内完成旅行。
- 3.2.5. 多航段客票以第一段旅行开始之日起计算。
- 3.2.6. 运价组合使用时，客票有效期按组合舱位条件最严格的规则执行。

3.3. 客票有效期的延长

- 3.3.1. 由于吉祥航空的下列原因之一，造成旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到已购客票舱位等级中有空余座位的最早吉祥航空航班为止：
 - 3.3.1.1. 吉祥航空取消旅客已经定妥座位的航班。
 - 3.3.1.2. 吉祥航空取消的航班约定经停地，而该约定经停地是旅客的出发地点或目的地点。
 - 3.3.1.3. 吉祥航空未能合理地按照班期时刻飞行。
 - 3.3.1.4. 吉祥航空造成旅客错失衔接航班。
 - 3.3.1.5. 吉祥航空更换了旅客的舱位等级；

- 3.3.1.6. 吉祥航空未能提供旅客事先定妥的座位。
- 3.3.2. 旅客开始旅行以后，若因病不能在客票有效期内继续旅行，吉祥航空可将该旅客的客票有效期延长至根据医生诊断证明确定的该旅客适宜旅行之日为止；或根据航班情况延长到该日以后所列舱位等级中有空余座位的吉祥航空最早航班，该旅客应提供二级（含）以上医院（境外含诊所，或相当于该级别的境外医疗机构）出具的诊断证明；与患病旅客同行的旅客，其客票可同样予以延长，但最多不超过2人（含）。
- 3.3.3. 如旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票可用延长客票有效期的方法予以更改。如已开始旅行的旅客的直系亲属死亡，该旅客及其陪同的直系亲属的客票也可予以更改。此种更改应在收到死亡证明后办理，此种客票有效期的延长不得超过死亡之日起45日。

3.4. 纸质客票遗失

- 3.4.1. 遗失客票的挂失
 - 3.4.1.1. 旅客的客票全部或部分遗失或残损，或旅客出示的客票未能包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向吉祥航空申请挂失。
 - 3.4.1.2. 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，须出示旅客本人和挂失人的有效身份证件，并提供原购票的日期、地点以及足以证实该客票遗失的其它有效资料证明。
 - 3.4.1.3. 在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，吉祥航空不承担责任。
- 3.4.2. 遗失客票的补发
 - 3.4.2.1. 如定期客票遗失后，最迟应在所乘航班规定离站时间1小时前向吉祥航空提供符合本条件3.4.1.2规定的资料与证明，并经吉祥航空查证认可后，在下列条件下可补发原定航班新客票：
 - a) 旅客需填写吉祥航空的《遗失客票补发申请表》，遗失客票作废；
 - b) 旅客须申明同意赔偿可能由此造成吉祥航空的一切损失，包括已经或今后被他人冒用或冒退以及由此引起的必要的诉讼费用。

- 3.4.2.2. 客票（含定期、不定期）遗失，旅客应及时按 3.4.1 规定的手续向吉祥航空销售服务热线 021-95520 申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30 日内，办理相关手续。
- 3.4.2.3. 对未经查证或未经吉祥航空认可的遗失客票，吉祥航空有权不予补发客票。如旅客要求乘机，需另购客票。
- 3.4.2.4. 补发的客票不能办理退款或变更。
- 3.4.2.5. 如用吉祥航空客票填开其他航空公司航班的客票，此类客票一旦遗失，应征得原客票所列承运人的同意后方可补开。

3.4.3. 遗失客票的退款

- 3.4.3.1. 不定期客票遗失，旅客应及时按本条件 3.4.1 规定的手续以书面形式向吉祥航空申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30 日内，办理退款手续。
- 3.4.3.2. 定期客票遗失应在遗失客票有效期满 30 日内，经吉祥航空查证后，凭符合本条件 3.4.1 规定的资料与证明以及重新购票的旅客联，予以办理遗失客票的退款手续。

3.5. 电子客票行程单的遗失

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

3.6. 票联的顺序和使用

- 3.6.1. 旅客购买的客票，仅适用于客票上所列明的自出发地点、约定的经停地点至目的地点的运输。旅客所支付的票价，是以吉祥航空的运价规则和客票上所列明的运输为依据的。票价是吉祥航空与旅客之间运输合同的基本内容。
- 3.6.2. 客票的乘机联必须按照客票所列明的航程，按顺序使用，不得颠倒使用，如果客票的第一张乘机联未使用，旅客于中途分程地或约定经停地要求开始旅行，吉祥航空有权拒绝接收该客票。该客票可按照本条件 12.7“自愿退票”办理。
- 3.6.3. 如果旅客要改变运输的相关内容，应当事先与吉祥航空销售服务热线 021-95520 联系，并遵循客票使用条件限制。运输一经改变，票价将重新计算。旅客可自行选择接受新票价还是维持客票上原来的运输。如果因为不可抗力，旅客需要改变运输的相关内容，应当尽早与吉祥航空销售服务热线

021-95520 联系，吉祥航空将在合理的范围内尽力将旅客运送至下一个中途分程地点或者最终目的地点，而不需重新计算票价。

- 3.6.4. 如果旅客未经吉祥航空同意而改变运输的相关内容，吉祥航空将按照旅客实际旅行确定票价。旅客应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额，且旅客客票未使用的票联将作废。
- 3.6.5. 定期客票只适用于客票上列明的乘机日期和航班。
- 3.6.6. 不定期客票或者含有不定期航段的客票，是指旅客在购票时根据自身需求和运价产品规则，允许整张客票或某一航段的定座状态为 OPEN。根据航线运价产品的规则，该客票的承运人、航班号、日期、定座状态中的一项或多项在购买时均可为 OPEN 状态，但在实际承运前必须确认方可接收运输。
- 3.6.7. 旅客客票上的每一张乘机联应当列明舱位等级、乘机日期、航班，且在定妥座位后方可用于运输。
- 3.6.8. 如果旅客出具的客票是不定期的，旅客可根据吉祥航空的运价规则和航班座位可利用情况申请定座。此类客票在客票使用条件和运输合同允许的范围内，在实际承运前，首次免费确认客票上未定妥的事项可以免去变更费用（即变更手续费）。确认之后再次变更或确认未定妥事项时造成原客票已定妥内容的改变，均须按照运价使用条件的要求重新计算全航程票价并收取因此带来的票款差额和相应的变更费用。
- 3.6.9. 如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知吉祥航空，吉祥航空可以取消旅客客票上列明的续程或回程航班定座。

4. 票价和税费

4.1. 票价的适用

- 4.1.1. 票价指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括机场区域内、航站楼之间、机场与机场之间或者与市区之间的地面运输服务费用，也不包括民航发展基金、燃油附加费、所到国家列入向旅客另外收取的其它税费。
- 4.1.2. 票价为旅客购买时所购航班适用的票价。吉祥航空在客票出售后调整票价，旅客已购客票的票价不作变动。
- 4.1.3. 使用特种票价的旅客，应遵守该特种票价的适用条件。

4.2. 票款的交付

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

4.2.2. 当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，旅客应当补付不足的票款或由吉祥航空向其退还多收的票款。

4.3. 特种票价

4.3.1. 儿童旅客按照成人普通票价的 75%购买儿童票，并提供座位，除吉祥航空另有规定外。

4.3.2. 婴儿旅客按照成人对应的普通票价的 10%购买婴儿票，除吉祥航空另有规定外，且不提供座位；如需要单独占用座位时，应购买儿童票。每一成人旅客最多只能携带 2 名婴儿旅客，购票婴儿超过 1 名时，超过的人数须按儿童票价购票，吉祥航空提供座位。

4.4. 政府、有关当局或机场经营人规定的对旅客或由旅客享用的任何服务或设施而征收的税款或费用不包括在公布票价之内。该项税款或费用应由旅客支付，由航空公司代为收取。

4.5. 燃油附加费由承运人根据国家有关规定发布并收取。如无特别规定，使用婴儿运价的不占座婴儿免燃油附加费，儿童按成人标准收取燃油附加费。

4.6. 付款方式旅客应使用吉祥航空可接受的货币交付票款和费用。除吉祥航空与旅客另有协议外，票款一律现付。

5. 定座

5.1. 定座基本要求

5.1.1. 定座只有在旅客按吉祥航空规定的手续和购票时限内交付票款，经吉祥航空或其销售代理人填开客票，并将该定座列入客票有关乘机联内交给旅客或以任何方式支付票款成功以后，才能认为座位已经定妥和有效。未经吉祥航空或其销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。

5.1.2. 按吉祥航空规定，特种票价可附有限制或排除旅客签转、更改、退票、取消定座权利的条件。

5.1.3. 在必要时，吉祥航空可以暂停接受某一航班的定座。

5.1.4. 儿童、婴儿所定物理舱位必须与同行成人旅客一致。

5.2. 合同单位定座

合同单位应按合同的约定定座。

5.3. 购票时限

已经定妥的座位，旅客应在吉祥航空规定或预先约定的时限内购买客票。否则，原定座位不予保留。

5.4. 个人资料

旅客认可其向吉祥航空提供的个人资料，旨在用于定座及安排相关运输服务。为此，旅客授权吉祥航空保留其个人资料且可将资料传送给吉祥航空的有关部门、其他相关承运人或此类服务的提供者。

5.5. 定座优先权

5.5.1. 吉祥航空有权优先安排重要旅客、抢险、抢救及吉祥航空认可的需优先安排的旅客的定座需求。

5.5.2. 对于非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。

5.6. 取消定座

5.6.1. 旅客未在吉祥航空规定或预先约定的时限内购买客票，原定座位不予保留，包括始发航班座位、去程或回程航班座位。

5.6.2. 旅客更改或者取消定座，应当在吉祥航空规定的时限内提出。票价附有限制条件的，旅客更改或者取消定座应当符合该限制条件的规定。

6. 购票

6.1. 一般规定

6.1.1. 旅客可在吉祥航空或其销售代理人的售票处以及登陆吉祥航空官方网站（www.juneyaoair.com）购票。也可通过吉祥航空销售服务热线进行咨询和购票。吉祥航空销售服务热线：021-95520，吉祥航空会员热线：4007006000。

6.1.2. 旅客购票须凭本人有效身份证件或公安机关出具的其他有效身份证件。

6.1.3. 购买儿童票、婴儿票的旅客，应提供儿童、婴儿出生年月的有效证明。

6.1.4. 每一成人旅客仅限购买 1 张婴儿票。每一成人旅客最多只能携带 2 名婴儿旅客，购票婴儿超过 1 名时，超过的人数须按儿童票价购票，吉祥航空提供座位。旅客须提前在购票环节向吉祥航空提出携带 2 名婴儿旅客的申请，以便吉祥航空提供机上保障服务。

- 6.1.5. 患病旅客、孕妇（怀孕超过 32 周的）购票，应持二级（含）以上医院（或相当于该级别的医疗机构）出具的医生诊断证明，经吉祥航空同意后，方可购票。
- 6.1.6. 每一位旅客应单独持有客票。
- 6.2. 如旅客购买的是代码共享航班，在定座、购票时，吉祥航空及其销售代理人应告知旅客该航班的性质、销售承运人和实际承运人。
- 6.3. 如旅客购买的是中转联乘航班，在定座、购票时，吉祥航空及其销售代理人应告知旅客中转航班衔接时间的规定。
 - 6.3.1. 纯国际同场中转航班原则上不得少于 3 小时；
 - 6.3.2. 国际+国内同场中转航班原则上不得少于 3 小时。
- 6.4. 吉祥航空或其销售代理人应根据旅客的要求，出售单程、联程、来回程客票。
- 6.5. 打印电子客票行程单最迟应在航班起飞后 28 天内致电吉祥航空销售服务热线 021-95520。

7. 航班超售

- 7.1. 根据航班运输的惯例，吉祥航空可视情在某些容易出现座位虚耗的航班上进行适当的超售。航班超售时，吉祥航空将在旅客办理乘机手续前，告知旅客航班超售情况、补偿方案及旅客可享有的权利。
- 7.2. 在超售情形下，对于弃乘的旅客，吉祥航空将给予合理的补偿并根据旅客的要求为其安排合适的航班或退票。

8. 乘机

8.1. 一般规定

- 8.1.1. 各机场乘机登记截止时间不同，旅客应当在吉祥航空规定的时限内到达机场，凭本人有效身份证件及客票按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌等乘机手续。
- 8.1.2. 如旅客未能按时到达吉祥航空的的乘机柜台或登机口，或未出示其有效身份证件及运输凭证，为避免航班延误，吉祥航空有权取消该旅客已定妥的座位。
- 8.1.3. 吉祥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 150 分钟，截止办理乘机手续时间为客票上列明的航班离站时间前

50 分钟，另有公示规定的除外（具体规定通过吉祥航空销售服务热线 021-95520 查询）。

8.1.4. 吉祥航空及其地面服务代理人应按时开放办理乘机手续柜台，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理乘机手续。

8.2. 安全检查

乘机前，旅客及其非托运行李必须经过安全检查。

8.3. 旅客误机

旅客误机后要求改乘后续航班，在后续航班有空余座位的情况下，吉祥航空将积极予以安排并根据规定收取相应费用；旅客要求退票，吉祥航空可以按该客票的适用条件收取退票费。

8.4. 旅客漏乘

8.4.1. 由于旅客原因发生漏乘，按条件 12.7 “自愿退票”的规定办理。

8.4.2. 由于吉祥航空原因造成旅客漏乘，吉祥航空将尽早安排旅客乘坐后续航班成行，如旅客要求退票，按本条件 12.6 “非自愿退票”的有关规定办理。

8.5. 旅客错乘

8.5.1. 旅客错乘飞机，如要求在错乘的到达站终止旅行，票款不补不退。

8.5.2. 由于吉祥航空原因造成旅客错乘，吉祥航空将尽早安排错乘旅客搭乘后续航班飞往旅客客票上列明的目的地点，票款不补不退。如旅客要求退票，按本条件 12.6 “非自愿退票”的有关规定办理。

8.6. 机上座位安排

8.6.1. 吉祥航空除按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位外，尽可能满足旅客对同等舱位等级座位的要求，但不保证提供旅客所指定的座位。

8.6.2. 为了保证飞行安全，飞机应急出口处的座位将由吉祥航空指定安排。

8.6.3. 出于运行、安全或安保的需要，吉祥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。

8.7. 登机

8.7.1. 旅客应按照登机牌上的重要提示内容，在吉祥航空规定的时间内在登机口候机。

8.7.2. 对于旅客未遵守本条件 8.7.1 的规定,未能在规定时间内至登机口关闭时限内登机,吉祥航空将取消旅客的座位,也不承担旅客由此而产生的任何损失责任。

9. 行李运输

9.1. 一般规定

9.1.1. 不得作为行李运输的物品

对于本项所列物品,旅客不得将其放置在行李当中或携带进入客舱,否则,吉祥航空有权拒绝为之提供运输服务:

9.1.1.1. 不符合本条件 1.44 关于“行李”定义的物品;

9.1.1.2. 危险品(包括但不限于)

(1) 爆炸品;

(2) 气体、包括易燃气体、非易燃无毒气体、有毒气体;

(3) 易燃液体;

(4) 易燃固体、自燃物质和遇水释放易燃气体的物质;

(5) 氧化剂和有机过氧化物;

(6) 毒性物质和传染性物质;

(7) 放射性物质;

(8) 腐蚀性物质;

(9) 磁性物质;

(10) 具有麻醉、令人不快或其他类似性质的物质;

(11) 容易污损飞机的物品;

(12) 锂含量>2 克的锂电池或额定能量值>160Wh(瓦特小时)的锂离子电池;

(13) 吉祥航空规定不得作为行李运输的其他危险物品。

9.1.1.3. 枪支,含各种类型仿真玩具枪、枪型打火机及其他各种类型带有攻击性的武器,但体育运动用器械除外。

9.1.1.4. 军械、警械。

9.1.1.5. 管制刀具。

9.1.1.6. 活体动物,但符合本条件 9.1.3.3 规定的“服务犬”除外。

9.1.1.7. 国家规定的其它禁运物品。

9.1.2. 不得作为托运行李运输的物品

下列物品不得作为托运行李或在托运行李中夹带,对托运行李中放置或夹带下述物品的遗失和损坏,吉祥航空按一般托运行李承担责任:

9.1.2.1. 重要文件和资料;

9.1.2.2. 包括但不限于货币、汇票等有价值证券;

9.1.2.3. 珠宝、贵金属(金、银等)及其制品;

9.1.2.4. 古玩字画;

9.1.2.5. 易碎和易损坏物品、易腐物品;

9.1.2.6. 个人自用内含锂金属电池或锂离子电池的便携式电子设备。(锂电池的运输规定,详情参阅吉祥航空官方网站

www.juneyaoair.com)

9.1.2.7. 样品;

9.1.2.8. 电子数码产品(包括但不限于各种相机、笔记本电脑);

9.1.2.9. 旅行证件;

9.1.2.10. 其它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的物品,在符合吉祥航空关于行李重量、体积限制的情况下,可作为非托运行李,由旅客带入客舱并自行保管。

9.1.3. 限制运输的物品

吉祥航空对运输下列物品有严格单位数量限制和包装要求,只有在符合吉祥航空运输条件的情况下,并经吉祥航空同意,方可接受运输:

9.1.3.1. 精密仪器、电器等类物品,应作为货物托运,如按托运行李运输,必须有妥善包装,并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内,按逾重行李费收取运费。

9.1.3.2. 体育运动用器械,包括体育运动用枪支和弹药,必须出具枪支运输许可证或者国家体育行政部门的许可证明作为托运行李运输,枪支必须卸下子弹和扣上保险并妥善包装。

9.1.3.3. 服务犬是指为残疾人生活和工作提供协助的特种犬,包括:辅助犬、导盲犬、助听犬。

9.1.3.4. 外交信袋,机要文件。

- 9.1.3.5. 旅客旅行途中使用的折叠轮椅或电动轮椅。
- 9.1.3.6. 管制刀具以外的利器、钝器，例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀、镰刀、演出用刀、剑、矛，古董或者作为旅客纪念品的刀、剑以及钢锉、斧子、短棍、锤子等，不能随身携带，应放入托运行李内运输。
- 9.1.3.7. 干冰、液态物品（包括酒类物品及含有酒精的饮料等）、旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等。液态物品的容积、容量应符合政府当局、吉祥航空及有关承运人、机场的限制要求，酒类物品含有酒精的饮料不得随身携带须作为托运行李运输。
- 9.1.3.8. 额定能量值超过 100Wh 但不超过 160Wh 的锂电池。
- 9.1.3.9. 医疗所需的气态氧或者空气小型钢瓶；旅客穿在身上供操作机械肢体用的小型二氧化碳气瓶；含有碳氢化合物的催化卷发器，每个旅客不能超过 1 个。
- 9.1.3.10. 大型乐器等不适宜在航空器或舱内运输，且重量、体积超过非托运行李的限制规定的物品可单独付费，带入客舱占座，由旅客自行保管，并独自承担保管责任。
- 9.1.3.11. 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 毫升的容器承载，总量相加不超 1 升。
- 9.1.3.12. 活体器官和血液制品，旅客须将物品妥善安置在座椅底下，自行保管，若重量、体积超过非托运行李的限制规定可单独付费，带入客舱占座，由旅客自行保管，并独自承担保管责任。

9.2. 托运行李

- 9.2.1. 行李一经向吉祥航空交运，吉祥航空为每件托运行李签发一张行李牌。（托运行李规定，详情参阅吉祥航空官方网站 www.juneyaoair.com）
- 9.2.2. 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。
- 9.2.3. 托运行李将尽可能与旅客同机运输，除非是出于安全、安保或运行方面的原因而由其它航班运输。如果旅客的托运行李是由后续航班运输的，将由承运人交付旅客，除非法律要求旅客须亲自到场办理海关手续。

- 9.2.4. 托运行李要用行李箱或其它合适的容器包装，锁扣完好，捆扎牢固，能承受一定压力，以保证在正常的操作条件下安全装卸和运输；对于包装不符合要求的行李，吉祥航空可以拒绝作为托运行李收运或不承担损坏的赔偿责任。
- 9.2.5. 托运行李每件重量不能超过 32 千克，每件三边之和不超过 158 厘米，若超过上述规定的行李，须事先征得吉祥航空同意方能托运。

9.3. 非托运行李

- 9.3.1. 非托运行李每件重量不能超过 5 千克，每件三边之和不超过 115 厘米。
(免费随身携带物品规定，详情参阅吉祥航空官方网站 www.juneyaoair.com)
- 9.3.2. 带上飞机的行李，应能置于旅客的前排座位之下或客舱顶部行李架内，根据本条件 9.3.1 标准的判断认为是过大或过重的物品不得带入客舱。
- 9.3.3. 持公务舱客票的旅客，每人可随身携带 2 件非托运行李；持经济舱客票的旅客，每人只能随身携带 1 件非托运行李。
- 9.3.4. 超过上述重量、件数或体积限制的非托运行李，应作为托运行李托运。
- 9.3.5. 超过 100Wh 但小于 160Wh 的锂离子电池或电池组，仅可作为非托运行李携带；每位旅客只能携带 2 块上述锂离子电池或电池组并做好符合民航局及吉祥航空安全运输要求的防护措施。

9.4. 免费行李额

- 9.4.1. 国际及地区航线普通行李免费托运限额：（免费行李额规定，详情参阅吉祥航空官方网站 www.juneyaoair.com）
 - 9.4.1.1. 乘坐公务舱的成人或儿童旅客可免费托运两件普通行李，每件普通行李的重量不得超过 32 千克。
 - 9.4.1.2. 乘坐美洲、欧洲、非洲、中东、澳新、亚洲（不含日本、韩国）及港澳台地区航线经济舱的旅客可免费托运一件普通行李，每件普通行李的重量不得超过 23 千克。
 - 9.4.1.3. 乘坐涉及日本、韩国航线航班经济舱的旅客，可免费托运两件普通行李，每件普通行李的重量不得超过 23 千克。
 - 9.4.1.4. 婴儿客票旅客（无论何种舱位）可免费托运一件普通行李，重量不得超过 23 千克，另可免费托运一件折叠式婴儿车或摇篮。
- 9.4.2. 购买混合等级客票的旅客，其免费行李额按各该航段票价级别规定的免费行李额分别计算。

- 9.4.3. 搭乘同一航班前往同一目的地或中途分程地的两个（含）以上的同行旅客，如在同一时间、同一地点办理行李托运手续，其免费行李额可以按照各自所购舱位等级标准合并计算。
- 9.4.4. 联程运输的免费行李额按吉祥航空及国际航空运输协会（IATA）相关规定计算。
- 9.4.5. 旅客自愿改变舱位等级，按改变舱位等级后的票价等级享受免费行李额。旅客非自愿改变舱位等级，按原票价等级享受免费行李额。
- 9.4.6. 残疾旅客辅助设备（包括但不限于轮椅、手杖、假肢）不计入免费行李额，可以额外免费运输。

9.5. 逾重行李费

- 9.5.1. 旅客的托运行李，超过该旅客免费行李额的部分，称为逾重行李，应支付逾重行李费。
- 9.5.2. 收取逾重行李费，向旅客出具逾重行李票。
- 9.5.3. 逾重行李费率
 - 9.5.3.1. 计件制：按国际航空运输协会（IATA）在《PassengerAirTariff (PAT)》中公布并适用的固定费率计算。
 - 9.5.3.2. 收费金额以所在国家或地区货币为单位，小数点保留至个位，尾数四舍五入。
 - 9.5.3.3. 逾重行李费率和计算办法，按吉祥航空的规定办理，详情参阅吉祥航空官方网站 www.juneyaoair.com。

9.6. 行李声明价值

- 9.6.1. 旅客的托运行李，每千克价值超过 20 美元时，可办理行李的声明价值。
- 9.6.2. 托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每一旅客的行李声明价值最高限额为 2000 美元（或等值人民币及其他货币金额，超过此限额时，旅客可自行购买社会其它保险产品）。如吉祥航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，吉祥航空有权拒绝收运。
- 9.6.3. 吉祥航空按旅客声明的价值中超过本条件 9.6.1 规定限额部分的价值，按计件制收取声明价值附加费。具体收费标准详情参阅吉祥航空官方网站 www.juneyaoair.com。
- 9.6.4. 办理声明价值的行李不计入在免费行李额内。

9.6.5. 旅客办理声明价值的托运行李仅限于整包行李。行李中的任何单个物品不得办理声明价值。

9.6.6. 旅客非托运行李和占用座位的行李运输不办理声明价值。

9.7. 行李的收运

9.7.1. 拒绝运输权

9.7.1.1. 旅客的托运行李、非托运行李，如属于或夹带有不得作为行李运输的物品，吉祥航空有权拒绝接受该行李的运输。

9.7.1.2. 旅客的托运行李，如属于或夹带有不得作为行李运输的物品，吉祥航空有权拒绝接受该行李作为托运行李运输。

9.7.1.3. 旅客携带了属于限制运输的物品，如旅客没有或拒绝遵守吉祥航空的限制运输条件，吉祥航空有权拒绝接受该物品的运输。

9.7.1.4. 旅客的托运行李、非托运行李，如因其形态、包装、体积、重量或特性等原因不符合吉祥航空运输条件，吉祥航空应请旅客加以改善，如旅客不能或拒绝改善，吉祥航空有权拒绝接受该行李的运输。

9.7.2. 检查权

吉祥航空为了运输安全原因，可会同旅客对其行李进行检查；必要时，可会同有关部门进行检查。如旅客拒绝检查，吉祥航空有权拒绝接受该行李的运输。

9.7.3. 收运要求

9.7.3.1. 旅客必须凭有效客票托运行李。吉祥航空应在客票及行李票上填写托运行李的件数和重量，或者在行李识别联上填写托运行李的件数。

9.7.3.2. 吉祥航空只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。

9.7.3.3. 吉祥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。

9.7.3.4. 旅客托运有运输责任争议的行李时，吉祥航空应经旅客同意，拴挂免除责任行李牌，以免除吉祥航空相应的运输责任。

9.7.4. 行李载运

- 9.7.4.1. 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，吉祥航空应向旅客说明，并优先安排在后续航班上运送。
- 9.7.4.2. 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，吉祥航空可拒绝收运旅客的逾重行李。
- 9.7.5. 小动物(本公司暂不承运小动物)，但符合本条件 9.1.3.3 规定的“服务犬”除外。
- 服务犬(辅助犬、导盲犬、助听犬)在符合吉祥航空运输条件的情况下，可以由具备乘机条件的行走不便的旅客、盲人旅客或聋人旅客本人带入客舱运输，应提供服务犬(辅助犬、导盲犬、助听犬)的身份和检疫证明，服务犬(辅助犬、导盲犬、助听犬)连同其容器和食物可以免费运输而不计算在免费行李额内。
- 9.7.6. 外交信袋
- 9.7.6.1. 外交信袋应由外交信使随身携带，自行照管。根据外交信使的要求，吉祥航空也可按托运行李办理，但吉祥航空只承担一般托运行李的责任。
- 9.7.6.2. 外交信使携带的外交信袋和行李，可合并计重或计件，超过免费行李额部分，按逾重行李的规定办理。
- 9.7.6.3. 外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经吉祥航空同意，方可予以运输。
- 9.7.6.4. 占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 75 千克，总体积不得超过 40×60×100 厘米。占用座位的外交信袋没有免费行李额，运费按下列两种办法计算，取其高者：
- a) 根据占用座位的外交信袋实际重量，按逾重行李费率计算运费；
- b) 根据外交信袋占用的座位数，按运输起讫地点之间，与该外交信使所持客票票价等级相同的票价计算运费。
- 9.7.6.5. 机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。
- 9.7.7. 违章行李

旅客的托运行李、非托运行李，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，吉祥航空按下列规定处理：

- 9.7.7.1. 在始发地发现违章行李，吉祥航空有权拒绝运输；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。
- 9.7.7.2. 在经停地发现违章行李，应立即停运，已收逾重行李费不退。
- 9.7.7.3. 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。

9.7.8. 行李退运

- 9.7.8.1. 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。
- 9.7.8.2. 旅客在经停地退运行李，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。
- 9.7.8.3. 办理声明价值的行李退运时，在始发地退还已交付的声明价值附加费，在经停地不退已交付的声明价值附加费。
- 9.7.8.4. 由于吉祥航空的原因，需要安排旅客改乘其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收逾重行李费多退少不补；已交付的声明价值附加费不退。如安排旅客签转其他承运人的航班，应办理行李退运，退还已收逾重行李费和已交付的声明价值附加费。

9.8. 行李交付

9.8.1. 行李交付

- 9.8.1.1. 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。
- 9.8.1.2. 如旅客未立即领取行李，吉祥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，吉祥航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。
- 9.8.1.3. 吉祥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。

- 9.8.1.4. 旅客行李延误到达后，吉祥航空应立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。对延误行李不收取保管费。
- 9.8.1.5. 旅客在领取行李时，未提出书面异议，应即认为该行李已经按运输合同完好交付。
- 9.8.1.6. 旅客遗失行李牌的识别联，应立即向吉祥航空挂失。旅客如要求领取行李，应向吉祥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，吉祥航空不承担责任。

9.8.2. 无法交付的行李

行李自到达的次日起，超过 90 日还无人认领，吉祥航空可按无法交付行李的有关规定处理。

9.8.3. 行李不正常运输的处理

- 9.8.3.1. 行李运输发生延误、遗失或损坏，吉祥航空或其它地面服务代理人应会同旅客填写《行李运输事故记录》，尽快查明情况和原因，并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李赔偿，可在始发地、经停地或目的地办理。
- 9.8.3.2. 因吉祥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，按照吉祥航空的相关规定给予旅客临时生活用品补偿费。

9.9. 行李赔偿

9.9.1. 吉祥航空的责任

- 9.9.1.1. 旅客的托运行李因发生在航空运输期间的事件，造成延误、毁灭、遗失或者损坏的，吉祥航空应承担赔偿责任。
- 9.9.1.2. 吉祥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，不承担赔偿责任。
- 9.9.1.3. 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，吉祥航空不承担赔偿责任。
- 9.9.1.4. 由于旅客行李内装物品造成该旅客伤害或其行李损失，吉祥航空不承担赔偿责任。由于旅客行李内装物品对他人造成伤害或对他人物品或吉祥航空财产造成损失，旅客应赔偿吉祥航空的所有损失和由此支付的一切费用。

9.9.1.5. 对于旅客在托运行李内夹带的本条件 9.1.2 所列物品的丢失或损坏，只按一般托运行李承担赔偿责任。

9.9.1.6. 在联程运输中，吉祥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。

9.9.2. 索赔和诉讼期限

9.9.2.1. 托运行李发生损失的，如有索赔要求，有权提出索赔的人应在发现损失后向吉祥航空书面提出异议。托运行李发生损失的，至迟应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，否则就不能向吉祥航空提出索赔诉讼。

9.9.2.2. 任何异议必须以书面形式在上述规定的时限内提出，否则不能向吉祥航空提出索赔。

10. 班期时刻、取消及变更

10.1. 班期时刻

10.1.1. 吉祥航空尽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。

吉祥航空在接受旅客的定座或购票时，将告知旅客航班时刻，并在旅客的客票上列明。在客票售出后，吉祥航空可能会更改航班时刻。吉祥航空将根据旅客提供的有效联系方式通知旅客航班时刻的变更。旅客不能接受吉祥航空对航班时刻做出变更、并且吉祥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 12.6 “非自愿退票” 的规定办理退票。

10.1.2. 航班时刻表或其它地方所显示的航班时刻或机型，仅是预定的时间和机型而非确定的时间和机型，该航班时刻或机型不构成吉祥航空与旅客之间运输合同的组成部分。

10.1.3. 除非损害是由于吉祥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，吉祥航空对航班时刻表或其它公布的班期中的差错或遗漏不承担责任。吉祥航空对其雇员、代理人或吉祥航空的代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的说明，仅作为旅客的参考。

10.2. 航班取消与变更

有下列情形之一的，吉祥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，并按照本条件 10.3 规定办理：

10.2.1. 为遵守国家的法律、行政法规、规章、命令或要求。

10.2.2. 为保证飞行安全。

10.2.3. 吉祥航空无法控制或不能预见的其它原因。

10.3. 由于本条件 10.2 “航班取消与变更”原因之一，吉祥航空取消或延误航班，未能向旅客提供已定妥的座位（包括舱位等级），或未能在旅客的中途分程地点或目的地停留，或造成旅客已妥座位的航班衔接错失，吉祥航空将考虑旅客的合理要求并采取以下措施之一供旅客选择：

10.3.1. 为旅客安排有可利用座位的吉祥航空后续直达航班，或延长旅客的客票有效期；

10.3.2. 征得旅客及被签转承运人同意后，签转给其它承运人；

10.3.3. 变更原客票列明的航程，安排吉祥航空航班将旅客运输至目的地或中途分程地点，票款、逾重行李费的差额多退少不补；

10.3.4. 按本条件 12.6 “非自愿退票”的规定办理。

10.4. 如果发生本条件 10.2 所规定的任何情形，10.3.1 至 10.3.4 所列的补救措施，是供旅客选择的全部措施，但不排除旅客根据适用法律和本条件的规定，要求吉祥航空承担其它责任。

10.5. 吉祥航空将采取一切必要的措施来避免旅客以及旅客的行李延误。如吉祥航空已经采取了一切必要的措施或不可能采取该措施的，吉祥航空不承担责任。

10.6. 吉祥航空可以根据其合理判断或经营所需变更或取消客票或时刻表中标明的经停地点，以及在无须事先通知的情况下替换其它的承运人或飞机。

10.7. 如果出现非吉祥航空原因造成减载，吉祥航空将依据其合理判断拒绝运输部分旅客或物品。在这种情况下，吉祥航空将依据吉祥航空规定对上述旅客提供后续承运服务、客票变更或退款，但不再承担其它责任。

11. 拒绝运输和限制运输

11.1. 拒绝运输

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

- 11.1.1. 为遵守国家的有关法律、政府规定和命令；
- 11.1.2. 旅客的行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害；
- 11.1.3. 旅客不遵守吉祥航空的规定，或不听从吉祥航空工作人员安排和劝导；
- 11.1.4. 旅客拒绝接受安全检查；
- 11.1.5. 旅客未支付适用的票价、费用以及未承兑其与吉祥航空之间的信用安排；
- 11.1.6. 旅客未能出示本人的有效身份证件，或旅客出示的有效身份证件与旅客购买电子客票时使用的不是同一证件；
- 11.1.7. 旅客未按照客票顺序使用乘机联；
- 11.1.8. 旅客未能出示有效客票，包括：
 - 11.1.8.1. 客票是非法取得或其客票不是从吉祥航空或其销售代理人处所购；
 - 11.1.8.2. 客票已办理申请挂失；
 - 11.1.8.3. 客票是伪造的；
 - 11.1.8.4. 乘机联没有经过吉祥航空或其销售代理人而被更改、涂改，或已被损毁；
 - 11.1.8.5. 客票持有人不能证明本人即是客票上“旅客姓名栏”内所列明的人。

11.2. 限制运输

- 11.2.1. 婴儿、无成人陪伴儿童、患病旅客、残疾人旅客、孕妇或犯人（含犯罪嫌疑人）等需要给予特殊礼遇和照顾的旅客，或由于其身体和精神状况需要给予特殊照料的旅客，只有在符合吉祥航空及有关承运人规定的条件下，经吉祥航空及有关承运人预先同意并在必要时做出安排后方予以承运。（以上限制运输的旅客可致电吉祥航空销售服务热线：021-95520 咨询和申请。）
- 11.2.2. 限制运输旅客的数量，出于安全的考虑，吉祥航空对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。

12. 退票

12.1. 一般规定

- 12.1.1. 由于吉祥航空未能按照运输合同提供运输或旅客自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分吉祥航空客票，应按吉祥航空规定办理退票。

12.1.2. 旅客要求退票，除遗失客票的情况外，必须凭纸质客票全部未使用的乘机联和旅客联。电子客票未使用航段的乘机联客票状态应为“OPENFORUSE”（即有效的开放使用状态）。已打印了“行程单”的旅客必须凭“行程单”办理退票。旅客退票时应持本人购票时的有效身份证原件。委托他人办理退票手续的，受托人应携带委托书、客票所列明的乘机人的有效身份证件及客票、受托人的有效证件。

12.1.3. 吉祥航空将票款退给持有客票未使用全部乘机联、旅客联或已打印的“行程单”并符合本条件 12.1.2 规定之对象，视作正式退票，吉祥航空与旅客的运输合同关系随即解除。

12.1.4. 遗失纸质客票退款

在客票全部或部分遗失的情形下，如果旅客在吉祥航空规定的时限内提供了遗失证明并支付了所有适用的费用，且满足了以下全部条件后，吉祥航空将在客票有效期满后将票款退还给旅客：

12.1.4.1. 吉祥航空已经收到了遗失客票的票款。

12.1.4.2. 在退款之前遗失客票未被使用和退款，而且吉祥航空没有在旅客未另行支付票价的情形下为其补开新客票。

12.1.4.3. 旅客须填写吉祥航空的《遗失客票补发申请书》。

12.1.4.4. 旅客须声明同意赔偿可能由此造成吉祥航空的一切损失，包括已经或今后被他人冒用或冒退以及必要的诉讼费用。

12.1.4.5. 旅客客票遗失被他人冒用、冒退或者补票是由于吉祥航空过失造成的情况除外。

12.2. 退票期限

旅客要求退票，应在旅行之日起（客票第一段未使用的，从客票填开之日起）三个月内提出，逾期吉祥航空不予办理。

12.3. 退票地点

12.3.1. 旅客自愿要求退票，应在只能由原出票承运人或其授权退票的代理人办理

12.3.2. 通过吉祥航空直销渠道购买电子客票的旅客，须在吉祥航空直销渠道上提交退票申请。

12.4. 货币

旅客要求退票，必须符合原购票地点和退票地点国家的法律及其有关规定。吉祥航空可按原收取票款的货币退款，也可按吉祥航空规定的其它货币退款。

12.5. 退款至信用卡或借记卡

如果旅客购票时使用信用卡或借记卡支付票款，则票款只能被退还到原卡帐户上。吉祥航空将根据本条规则以旅客原支付的客票金额与币种为基础计算退款额。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吉祥航空提出退款索赔。

12.6. 非自愿退票

由于本条件 3.3.1 所列任何一个原因导致旅客要求退票的，则：

12.6.1. 客票全部未使用，退还全部票款及税费，免收退票手续费；

12.6.2. 客票部分未使用，退款额不得少于已付票款与客票上已使用航段票价之间的差额，但不得超过已付票款的总额，免收退票手续费；

12.6.3. 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票价，则退还降落站至到达站之间公共交通工具的票款。在同一运输工具出现几种符合条件的运价时，选择中间水平的价格。

12.6.4. 旅客自愿变更航班并支付变更费用后，其所变更的航班发生不正常时，旅客要求退票，不收退票费，但已付变更费用不退。

12.7. 自愿退票

12.7.1. 客票全部未使用，扣除退票手续费后，退还剩余票款及税费；

12.7.2. 客票已部分使用，从已付票款中扣除已使用航段上相应的散客适用公布运价的金额及已使用的税款，扣除退票手续费。如有余额，退还旅客。

12.7.3. 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。

12.7.4. 按运价组合规则计价的客票退票时，退票相关规定，按使用条件最严格的规则执行。

12.8. 退票手续费

- 12.8.1. 吉祥航空可向旅客收取退票手续费。旅客退票，吉祥航空按本条件 12.7“自愿退票”规定向旅客收取各航段的退票手续费。
- 12.8.2. 持革命伤残军人和因公致残人民警察票价客票的旅客要求退票，免收退票手续费；
- 12.8.3. 如无特别说明，使用儿童运价的儿童或占座婴儿按成人标准扣除退票手续费，使用婴儿运价的不占座婴儿不收取退票手续费。
- 12.8.4. 旅客因病要求退票，需提供二级（含）以上医院（或相当于该级别的医疗机构）出具的医生诊断证明，免收退票手续费。患病旅客的陪伴人员要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续，免收退票手续费。每一患病旅客最多可申请办理 2 名陪伴人员的免手续费退票。
- 12.8.5. 旅客在旅途中死亡，旅客以外的其他人在办理退票手续时，需提供公安机关或武警出具的死亡证明，免收退票手续费。其同行旅客要求退票，须附死亡旅客的客票复印件及相关证明复印件，并同时办理退票手续，免收退票手续费，其客票的退票期限从旅客死亡之日起最多不超过 45 天。

12.9. 拒绝退票

- 12.9.1. 旅客在航班的经停地自动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。
- 12.9.2. 客票注明不得退票或无余额可退的客票，税费可单独退还。
- 12.9.3. 对于伪造、仿造的客票，吉祥航空保留收存的权利，并且不予退票、退款。
- 12.9.4. 在客票有效期满后三十日后（另有规定者除外）申请退票，吉祥航空可以拒绝退票。
- 12.9.5. 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，吉祥航空不予办理退款。

13. 客票变更

13.1. 非自愿变更

- 13.1.1. 乘坐吉祥航空航班的旅客，由于天气、空中交通管制等无法控制或不能预见的非吉祥航空原因以致航班取消、提前、延误、航班改变、衔接错失或不能提供旅客原已定妥的座位，吉祥航空应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：
 - 13.1.1.1. 为旅客优先安排有可利用座位的吉祥航空航班；

- 13.1.1.2. 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；
- 13.1.1.3. 变更原客票列明的航程，安排吉祥航空航班，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，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，旅客自理。
- 13.1.2. 乘坐吉祥航空航班的旅客，由于机务维护、航班调配等吉祥航空原因以致航班取消、提前、延误、航班改变、衔接错失或不能提供旅客原已定妥的座位，吉祥航空应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：
 - 13.1.2.1. 为旅客优先安排有可利用座位的吉祥航空航班；
 - 13.1.2.2. 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；
 - 13.1.2.3. 变更原客票列明的航程，安排吉祥航空或其他承运人航班，或双方认可的其它运输方式，将旅客运达目的地或中途分程地点，票款和逾重行李费的差额多退少不补。
- 13.1.3. 如吉祥航空航班变动，旅客仅限对原航班前后三日内的航班提出申请及变更。
- 13.2. 自愿改变航班、日期或舱位等级（包括物理舱位和定座舱位）旅客购票后，如要求变更，吉祥航空应在航班有可利用座位和运价使用条件允许的条件下予以积极办理。如变更引起票价变动：票价提高的，须向旅客补收票款差额，并收取变更费；票价降低的，按自愿退票重出处理，也可由旅客选择维持原票价继续旅行。
- 13.3. 如无特别说明，使用儿童运价的儿童或占座婴儿按成人标准扣除变更费用，使用婴儿运价的不占座婴儿不收取变更费。

14. 客票签转

14.1. 非自愿签转

航班取消、延误、航程改变或不能提供原定座位时，吉祥航空应优先安排旅客乘坐吉祥航空后续航班。除吉祥航空另有规定外，在征得旅客及有关承运人同意后，可办理签转手续。

14.2. 自愿签转

如旅客所持吉祥航空客票或含吉祥航空运输航段的非吉祥航空出具的客票，因自身原因要求更改航段原定承运人，在客票适用条件允许的情况下，经吉祥航空同意后，可为旅客办理签转手续。

- 14.2.1. 旅客使用的票价无签转限制；

14.2.2. 旅客要求变更的承运人与吉祥航空签有联运协议,可以相互填开或接收票证。

14.2.3. 凡不符合 14.2 的旅客要求改变承运人,一律按本条件 12.7 “自愿退票”的规定办理。

14.2.4. 吉祥航空的销售代理人未经吉祥航空特别授权不得为旅客办理签转手续。

15. 旅客服务

15.1. 一般服务

15.1.1. 吉祥航空应以保证飞机安全和航班正常,提供优质服务为准则,以文明礼貌、热情周到的服务态度,认真完成空中和地面的旅客运输的各项服务工作。

15.1.2. 吉祥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,或吉祥航空、销售代理人为旅客取得此项地面运输服务给予的任何帮助,吉祥航空不承担责任。

15.1.3. 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用,应由旅客自理。

15.1.4. 在航空运输过程中,旅客发生疾病时,吉祥航空将积极采取措施,尽力救护。

15.1.5. 空中飞行过程中,吉祥航空应按其规定向旅客免费提供饮料或餐食。旅客要求提供超过规定的其他服务,吉祥航空可收取相应的费用。

15.1.6. 航班延误或取消时,吉祥航空以及地面服务代理人将及时把航班延误或取消等信息通知旅客。

16. 飞机上的行为

16.1. 如果旅客在飞机上有下列行为之一,机长可采取其认为必要的措施,包括对该旅客实施管束,或在任何地点要求旅客下机,以阻止这种行为(包括但不限于):

16.1.1. 危及到飞机或飞机上任何人或财产的安全;

16.1.2. 妨碍机组人员履行职责;

16.1.3. 不听从机组的安排和劝导;

16.1.4. 扰乱秩序的行为包括但不限于吸烟、酗酒或吸食毒品;

16.1.5. 行为对其他旅客造成或有可能造成不适、不便、损害或者伤害、被其他旅客正当反对。

16.2. 电子设备

旅客不得在飞机上使用移动电话、对讲机、遥控玩具和其他带遥控装置的电子设备以及有关部门和吉祥航空认定干扰飞机安全运行的其他无线电发射装置。未经吉祥航空允许，旅客不得在飞机上使用除助听器和心脏起搏器以外的任何电子设备。飞行途中禁止使用移动电源，严禁携带额定能量 160Wh（瓦特小时）的移动电源登机。

16.3. 航班禁烟

吉祥航空所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。

16.4. 酒类

飞机上，除吉祥航空供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

16.5. 安全带

当旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

17. 延误处置

17.1. 航班出港延误旅客服务

17.1.1. 吉祥航空应当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、呼叫中心、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。

17.1.2. 航班出港延误或者取消时，应当根据本条件、客票使用条件，为旅客妥善办理退票或者改签手续。

17.1.3. 发生航班出港延误或者取消后，吉祥航空或其地面服务代理人应当按照下列情形为旅客提供食宿服务：

17.1.3.1. 由于机务维护、航班调配、机组等吉祥航空自身原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，吉祥航空应当向旅客提供餐食或者住宿等服务。

17.1.3.2. 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非吉祥航空原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，吉祥航空应当协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

17.1.4. 在航班出港延误或者取消时，吉祥航空应当优先为残疾人、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。

17.2. 机上延误处置

17.2.1. 发生机上延误后，吉祥航空应当每 30 分钟向旅客通告延误原因、预计延误时间等航班动态信息。

17.2.2. 机上延误期间，在不影响航空安全的前提下，吉祥航空应当保证盥洗设备的正常使用。

17.2.3. 机上延误超过 2 小时（含）的，应当为机上旅客提供饮用水和食品。

17.2.4. 机上延误超过 3 个小时（含）且无明确起飞时间的，吉祥航空应当在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，安排旅客下飞机等待。

18. 延误补偿

18.1. 适用范围

18.1.1. 因吉祥航空原因与非吉祥航空原因造成航班延误给予旅客服务或经济补偿。

18.1.1.1. 吉祥航空原因是指机务维护、航班调配、机组等吉祥航空自身原因。因吉祥航空原因造成延误 4 小时（含）以内，给予服务补偿；因吉祥航空原因延误超过 4 小时以上的，除给予服务补偿外，还给予经济补偿。

18.1.1.2. 非吉祥航空原因指由于天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客或公共安全原因。因非吉祥航空原因造成的延误给予服务补偿。

18.1.1.3. 持吉祥航空会员积分兑换机票的旅客在此补偿范围内。

18.1.1.4. 持吉祥航空免/折票的旅客不在经济补偿范围内。

18.2. 航班延误补偿标准（详见附录 1）

19. 旅客投诉管理

19.1. 吉祥航空投诉受理电话：021-95520 按“5”；

19.2. 吉祥航空投诉受理电子邮箱：customer@juneyao.com；

19.3. 吉祥航空在收到旅客投诉 7 日内予以处理并告知旅客受理情况。

20. 行政手续

20.1 一般规定

20.1.1. 旅客应负责取得出境、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。

20.1.2 对于旅客未取得以上证件或签证,或者未遵守上述法律、法规、命令、指令、要求、规则或规定而产生的后果,吉祥航空不承担责任。

20.2 旅行证件

旅行之前,旅客应当出具相关国家的法律、法规、命令、要求或其它规定所要求的所有出境、入境、健康和和其它证件,并且允许吉祥航空收存旅客的证件复印件。如果旅客不遵守以上规定或者旅客的旅行证件不符合要求,吉祥航空保留拒绝运输的权利。

20.3 拒绝入境

如果旅客被拒绝入境,旅客应偿还有关政府向吉祥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。对于吉祥航空已经将旅客运至该拒绝入境地点的票款,吉祥航空不予退还。

20.4. 旅客负责支付罚金、留置费等费用查。对于此种检查过程中产生的任何损失或损害,或旅客未遵守这些要求而产生的任何损失或损害,吉祥航空不承担责任。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,造成吉祥航空被要求支付罚款或罚金,或者承担任何费用,旅客应偿还吉祥航空所支付的任何款项或承担的任何费用。吉祥航空可以从旅客未使用航段的票款或者吉祥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。

20.5. 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。

20.6. 安全检查

旅客应当接受政府官员、机场工作人员、其它承运人或吉祥航空所要求或需要执行的任何安全检查。吉祥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、损坏或丢失是由吉祥航空的过失造成的。

21. 损害赔偿

21.1. 吉祥航空对发生在吉祥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;但是,旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造成的,吉祥航空不承担责任。

21.2. 吉祥航空对发生在吉祥航空的航空器上或者处于吉祥航空掌管之下任何期间内的托运行李毁灭、遗失或者损坏事件承担损害赔偿。对于非托运行李,吉祥航空对

因其过错或者其受雇人或者代理人的过错造成的损失承担责任。但是，行李（包括托运行李和非托运行李）损失是由于行李的固有缺陷、质量或者瑕疵造成的，吉祥航空不承担责任。另外，吉祥航空对行李的外部损伤和正常磨损不承担责任，例如：行李的外部支出部分如：带子、口袋、拉杆、挂钩、轮子或者其他黏附在行李的部分的损坏和超大/超包装的行李的损坏。

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

21.4. 经吉祥航空证明，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，相应免除或者减轻吉祥航空的责任。旅客以外的其他人就旅客伤亡提出赔偿请求时，经吉祥航空证明，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，相应免除或者减轻吉祥航空的责任。

21.5. 关于赔偿责任限额的适用

21.5.1. 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。

21.5.2. 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。

21.5.3. 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。

21.6. 公约关于赔偿责任限额的规定

21.6.1. 《华沙公约》及《海牙议定书》

21.6.1.1. 吉祥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。

21.6.1.2. 吉祥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。按照本条件办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

21.6.2. 1999年《蒙特利尔公约》

21.6.2.1. 吉祥航空对每名旅客不超过113,100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。

21.6.2.2. 吉祥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4,694特别提款权或等值货币。但是，经证明吉祥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，吉祥航空不对因延误的损失承担责任。

21.6.2.3. 吉祥航空对行李（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1,131特别提款权或等值货币。按照本条件办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

21.6.2.4. 国际民航组织根据《蒙特利尔公约》第24条对限额进行复审，如对限额进行调整的，吉祥航空将根据复审调整的赔偿限额确定最后金额。

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

21.7.1. 吉祥航空仅对本公司航班的运输承担损害责任；吉祥航空为其他承运人航班的运输填开客票或办理行李托运，只能作为该承运人的代理人。

21.7.2. 由于吉祥航空为遵守相关法律或政府法规、命令或规定所产生的任何损失，吉祥航空不承担责任；由于旅客未能遵守上述法律或政府法规、命令或规定而产生的任何损失，吉祥航空也不承担责任。

21.7.3. 吉祥航空的责任以不超过经证实的直接损失数额为限；对于间接损失或后果性损失，吉祥航空不承担责任。

21.7.4. 由于旅客行李中的物品对旅客造成伤害或对其行李造成损害，吉祥航空不承担责任；由于旅客行李中的物品对他人造成伤害或对他人或吉祥航空的财产造成损害，该旅客应赔偿吉祥航空的损失和由此支付的一切费用。

21.7.5. 由于旅客本人的年龄、精神或健康状况而造成或加重其本人的任何疾病、伤害、残疾或死亡，吉祥航空不承担责任。

21.7.6. 对于旅客在托运行李内夹带的本条件 9.1.2 所列物品的丢失或损坏, 吉祥航空只承担一般托运行李的赔偿限额;

21.7.7. 本运输条件任何有关吉祥航空的责任免除或限制条款, 同样适用于吉祥航空的代理人、雇员和代表以及将其飞机提供给吉祥航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表; 吉祥航空和上述代理人、雇员、代表以及吉祥航空使用其飞机的任何人及其代理人、雇员和代表所支付的赔偿总额, 不得超过依照本条件所适用的责任限额。

21.7.8. 除非本条件中有明确规定, 本条件不排除公约或适用法律对免除或限制吉祥航空责任的任何规定的适用。

21.8. 索赔诉讼应在飞机到达目的地之日起, 或从飞机应该到达之日起, 或从运输终止之日起二年以内提出。

22. 连续承运人

吉祥航空以及其他承运人依据一个合约或者连续票号履行的运输, 或吉祥航空与代码共享航班所属承运人依据一个合约或者连续票号履行的运输, 视为一项不可分割的运输, 除法律有特别规定外, 客票上所列的各承运人对旅客的运输责任受各自运输条件的约束。

23. 其它规定

23.1. 承运旅客和旅客的行李, 旅客还应当遵守吉祥航空其它可适用的规定和条件。这些规定可能会变动, 而且非常重要, 其中包括无成人陪伴儿童、孕妇、患病旅客的运输规定, 电子设备的限制使用规定, 在飞机上饮用酒精饮料的规定等。上述有关运输规定和条件, 可向吉祥航空查询。

23.2. 本条件使用中、英文两种文字版本, 文本效力同等。

24. 生效与修改

24.1. 本条件自发布之日起生效并实施。2010 年 5 月 1 日实施的《上海吉祥航空股份有限公司旅客、行李国际运输条件》同时废止。

24.2. 吉祥航空有权按中国民用航空总局规定的程序, 不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用标准。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。吉祥航空的工

作人员、销售代理人或雇员都无权更改或违反吉祥航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用标准。

24. 3. 承运人名称:上海吉祥航空股份有限公司

名称缩写:H0

附录 1：航班延误补偿标准

延误原因	延误时间	地面服务补偿标准	机上服务补偿标准	经济补偿标准
航空公司原因延误	4 小时以内（含 4 小时）	<ul style="list-style-type: none"> √ 每隔30分钟通报一次航班信息； √ 航班预计延误2（含）至4（含）小时，为旅客提供点心、饮料；在用餐时间（早餐7：00-9：00；中餐11：00-13：00；晚餐17：00-19：00）供应餐食； √ 根据旅客需要，免费为旅客办理签转或退票手续； √ 根据旅客要求，出具航班延误或取消书面证明。 		无
	4 小时及以上	<ul style="list-style-type: none"> √ 每隔30分钟通报一次航班信息； √ 航班在始发地延误超过4小时以上或取消，免费为旅客安排餐食或住宿服务； √ 航班在始发地延误超过 4 小时以上，为旅客提供点心、饮料），在用餐时间（早餐 7：00-9：00；中餐 11：00-13：00；晚餐 17：00-19：00）供应餐食； √ 中转联程航班（承运人均为吉祥航空），因始发站航班取消、延误产生的错失衔接航班的旅客，始发站工作人员积极予以协助中转； √ 根据旅客需要，免费为旅客办理签转或退票手续； √ 根据旅客要求，出具航班延误或取消书面证明。 	<ul style="list-style-type: none"> √ 每隔30分钟通报一次航班信息； √ 机上延误超过2小时（含）为旅客提供饮用水与食品； √ 机上延误超过3小时（含）且无明确起飞时间的，在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，安排旅客下机等待。 	经济补偿方式有两种，根据旅客需要任选一种执行： <ul style="list-style-type: none"> (1) 延误 4 小时- 6 小时（含） <ul style="list-style-type: none"> a. 现金：200 元； b. 与相应补偿现金等值的会员积分补偿（即200分）； (2) 延误6 - 8小时（含） <ul style="list-style-type: none"> a. 现金：300 元； b. 与相应补偿现金等值的会员积分补偿（即300分）； (3) 延误8小时以上 <ul style="list-style-type: none"> a. 现金：400 元； b. 与相应补偿现金等值的会员积分补偿（即400分）；

延误原因	延误时间	地面服务补偿标准	机上服务补偿标准
非航空公司原因延误	4小时以内	<ul style="list-style-type: none"> √ 每隔30分钟通报一次航班信息; √ 航班在始发地延误或取消, 协助旅客安排餐食, 费用由旅客自理; √ 根据旅客要求, 出具航班延误或取消书面证明; √ 根据旅客需要, 免费为旅客办理签转或退票手续。 	<ul style="list-style-type: none"> √ 每隔30分钟通报一次航班信息; √ 机上延误超过2小时(含)为旅客提供饮用水与食品; √ 机上延误超过3小时(含)且无明确起飞时间的, 在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下, 安排旅客下机等待。
	4(含)-8小时	<ul style="list-style-type: none"> √ 每隔30分钟通报一次航班信息; √ 航班在始发地延误或取消, 协助旅客安排旅客餐食和住宿, 费用由旅客自理; √ 中转联程航班(承运人均为吉祥航空), 因始发站航班取消、延误产生的错失衔接航班的旅客, 始发站工作人员参照补偿标准执行; √ 根据旅客需要, 免费为旅客办理签转或退票手续; √ 根据旅客要求, 出具航班延误或取消书面证明。 	

