



行李延误/损坏/丢失

如果您的行李未能按时到达目的地或被损坏，请向候机厅内的行李服务专柜声明，我们将尽可能地为您提供帮助。

赔偿与诉讼

对损坏行李进行赔偿的乘客至迟应当自收到托运行李之日起 7 天内向国航提交书面索赔申请。

对延误行李进行赔偿的乘客至迟应当自托运行李交付给乘客之日起 21 天内向国航提交书面索赔申请。

诉讼必须在飞机抵达目的地（如抵达）后两年内结案，或在相关航班被撤消之前结案，否则诉讼将被撤销。

赔偿标准

- 对于符合《华沙公约》标准的航班，行李赔偿限额为每公斤 17 SDR*。如行李的实际损失低于此标准，将根据行李的实际损失进行赔偿。非托运行李的赔偿限额为 332 SDR*。
- 对于符合《蒙特利尔公约》标准的航班，将根据行李的实际损失进行赔偿。如果能提供适当证明，每名旅客托运和非托运行李的赔偿限额为 1131 SDR*。
- 行李赔偿应根据国航有关行李运输的规定进行处理，具体事宜可咨询 95583。

*SDR 指的是国际货币基金组织规定的特别提款权，SDR 的价值可在 www.imf.org 查询。