



国际旅客、行李运输总条件

第一条 定义

当您阅读本条件时，请注意下列用语的含义：

1.1“国际航空运输”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。

1.2“我们”是指中国国际航空股份有限公司。

1.3“您”是指除机组成员以外，依据客票在民用航空器上被载运或者将被载运的任何人。（另请参阅“旅客”的定义）

1.4“承运人”指包括填开客票的航空运输企业和承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的所有航空运输企业。

1.5“航空公司代码”是指专为识别特定航空承运人的两个字符或者三个字母的代码。

1.6“授权销售服务代理人”指经我们授权并代表我们，在授权范围内销售我们的航空运输服务（产品）的客运销售代理企业。

1.7“授权地面服务代理人”指经我们授权并代表我们，在授权范围内为我们实际运营航班的旅客和行李提供航空运输地面服务代理业务的企业。

1.8“旅客”是指除机组成员以外，依据客票在民用航空器上被载运或者将被载运的任何人。（另请参阅定义“您”的定义）

1.9“儿童”指旅行之日年龄满两周岁但不满十二周岁的人。

1.10“婴儿”指旅行之日出生满十四天（含）以上，但年龄未满两周岁的人。

1.11“定座”指对您预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

1.12“航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的飞行。

1.13“客票”是指我们或者我们的授权销售服务代理人填开的并赋予运输权利的电子客票或者被称为“客票及行李票”的运输凭证，包括合同条款、声明、通知和票联等内容。

1.14“电子客票”指由我们或者我们的授权销售服务代理人销售并赋予运输权利的以电子数据的方式存储在系统数据库中，并作为销售、结算、运输凭证的客票形式。

1.15“连续客票”是指填开给您的与另一本客票连在一起，共同构成单一运输合同的客票。

1.16“日”指日历日，包括一周中的七日。用于发通知时，通知发出之日不计算在内；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。

1.17“票联”是指乘机联或电子联，它赋予票联上列明姓名的旅客有权搭乘该票联上载明的航班的权利。

1.18“电子联”是指在我们的计算机数据库中存储的电子乘机联或其它有价凭证。

1.19“乘机联”是指我们或者我们的授权销售服务代理人填开的客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指电子乘机联，表示您有权搭乘该联指定的地点之间的航班。

1.20“行程单/收据”是指我们为使用电子客票旅行的旅客填开的凭证，该凭证上载明了旅客的姓名和航班信息等。

1.21“运价”是指航空公司公布的票价、费用和/或相关的使用条件。必要时，应取得相关部门的批准。

1.22“约定的经停地点”是指除出发地点和目的地点以外，在您的客票或者我们的班期时刻表中列明作为您的旅行路线中预定经停的地点。

1.23“中途分程”指经我们事先同意，您在出发地点和目的地点间旅行时由您有意安排在某个地点的旅程间断。

1.24“不可抗力”是指非正常的、无法预见的并且无法控制的情况，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生。

1.25“乘机登记截止时间”是指由航空公司规定的您应该办理完毕乘机登记手续和领取登机牌的最晚时间。

1.26“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”，详见 http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/GJGY/201510/t20151029_8979.html）；

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”，详见 http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/GJGY/201510/t20151029_8978.html）；

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”），详见 http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/GJGY/201510/t20151029_8976.html）。

1.27“损害”是指：（1）因发生在航空器上或者在上、下航空器的任何操作过程中的事故，造成旅客死亡或者身体伤害而产生的损失；（2）托运行李处于承运人掌管之下的任何期间内发生的事件造成托运行李的毁灭、遗失或者损坏而产生的损失；（3）因承运人或其授权地面服务代理人的过错造成的由旅客自行照管的非托运行李的损失。

1.28“特别提款权”是指国际货币基金组织规定的特别提款权。

1.29“行李”是指您在旅行中为穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量的物品和其他个人财物。除另有规定外，包括您的托运行李和非托运行李。

1.30“托运行李”是指您交由我们负责照管和运输，并出具行李识别标签的行李。

1.31“非托运行李”指除您的托运行李以外，由您自行照管的行李，包括随身携带行李和占座行李。

1.32“行李识别标签”是指专为识别托运行李而出具的凭据。

1.33“行李票”是指客票上与运输您的托运行李有关的部分。

1.34“航班超售”指超过航班最大可利用座位数的销售行为。

1.35“代码共享航班”指在某些航班上，我们与其它承运人有约定，称为“代码共享”。这意味着即使您定妥的载明我们的名称或者航空公司代码(CA)的航班，可能搭乘的是另一承运人实际运营的民用航空器。遇此种情形，在您定座时我们会将实际运营该航空器的承运人告知您。

第二条 适用范围

2.1 基本原则

2.1.1 除本条件第 2.1.2 款、第 2.2 款和第 2.3 款另有规定外，本条件仅适用于我们以民用航空器运送旅客、行李并收取费用的国际运输。中国大陆与香港、澳门特别行政区及台湾地区之间航线的运输依照本条件执行。

2.1.2 除免费和特种票价使用条件、合同、票证另有规定外，本条件也适用于免费和特种票价运输。在二者不一致的情形下，特殊条件和运价规则优先于本条件。

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

我们的运输总条件也将适用于由其它承运人实际运营的代码共享航班。但是，每个代码共享航班的实际承运人都有各自的关于其航班运营的运输总条件或运输条款，而且可能部分内容与我们的运输总条件有所差异。实际承运人的这些差异条款与条件，在代码共享航班中将视为我们运输总条件的组成部分，并由实际承运人运营的代码共享航班上取代我们运输总条件所对应的内容得到优先适用。我们与代码共享航班实际承运人之间可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：

2.3.1 乘机登记手续截止办理时间；

2.3.2 拒绝运输与限制运输；

2.3.3 行李运输,包括但不限于免费托运行李、随身携带物品的额度及超限额行李收费标准等；

2.3.4 拒绝登机 and 航班延误的补偿；

2.3.5 航班禁烟。

2.4 法律的优先适用

本条件适用于我们提供的国际及地区航空运输，如本条件与我们的运价规则或者适用的法律相抵触，则该运价规则或者法律优先适用。

如果本条件的任何条款与适用的法律相抵触，则该条款无效。但是，本条件的其它条款仍然有效。

第三条 客票

3.1 一般规定

3.1.1 我们只向客票上所列姓名的旅客提供运输，而且可以要求您出示相应有效的身份证件。

3.1.2 客票不得转让。

3.1.3 某些以折扣价销售的客票，可以退还部分票款或不得退票。您应选择最适合您需要的票价。

3.1.4 对于全部或部分未使用的上述第 3.1.3 款规定情形的客票，由于不可抗力原因造成您无法旅行，您应尽早通知我们并提供发生不可抗力的证据，我们在扣除合理的费用后，对于不得退款的部分，我们将为您出具有关凭证，用于您以后搭乘我们的航班或换取我们的相关服务。

3.1.5 客票始终是出票承运人的财产。

3.1.6 除电子客票外，您应当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。如果出示的客票是残损的或者不是由我们或我们的授权销售服务代理人变更的，您亦无权乘机。对于电子客票，您应有一个以您的姓名签发的有效电子客票，同时您应出示购票时使用的有效旅行证件，否则无权乘机。

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，客票的有效期为：

3.2.1 (a) 客票自填开之日起一年内必须开始旅行，自首次旅行开始之日起，一年内运输有效；或

3.2.1 (b) 客票全部未使用的，则从填开客票之日起，一年内有效。

3.2.2 客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时（含）起至有效期满之日的二十四时（不含）为止。

3.3 客票有效期的延长

3.3.1 由于我们的下列原因之一，造成您未能在客票有效期内旅行，您的客票有效期可延长到我们能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一航班为止：

3.3.1.1 取消您已经定妥座位的航班；

3.3.1.2 取消的航班约定的经停地点中含有您的出发地点、目的地点或中途分程地点；

3.3.1.3 未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；

3.3.1.4 造成您已定妥座位的航班衔接错误；

3.3.1.5 更换了您的舱位等级；

3.3.1.6 未能提供您事先已定妥的座位。

3.3.2 如果您持普通票价客票，未能在有效期内旅行，是由于我们在您定座时未能按您客票的舱位等级提供航班座位，您客票的有效期可以延长至我们能够按照客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止，但延长期不得超过七日。

3.3.3 如果您在旅途中因患病而不能在客票有效期内继续旅行时，我们可延长您的客票有效期直到您适宜旅行之日，或者延长至该日之后在您中断旅行的地点，我们能够按照您客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止。患病应当提供我们认可的医疗机构出具的诊断证明。当客票未使用航段有一个或者一个以上中途分程地点时，该客票有效期的延长不得超过该医疗机构诊断证明出具之日起三个月。我们也可同样延长陪同您的近亲属人员的客票有效期。

3.3.4 如果旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票，可以通过取消最短停留期限，或者延长客票有效期的方式予以更改。如果在旅途中旅客的近亲属死亡，该旅客及其近亲属陪同人员的客票有效期也可予以更改。但是，此种更改，应当在收到死亡证明后办理，且客票有效期的延长期不得超过死亡证明上列明的死亡之日起四十五日。

3.4 票联的顺序和使用

3.4.1 您购买的客票，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。您所支付的票价，是以我们的运价规则和客票上所列明的运输为依据的。票价是我们与您之间运输合同的基本内容。客票上所有的票联 必须按照客票填开时规定的顺序使用，如未按顺序使用，我们需要根据您的实际行程重新计算票价。

3.4.2 如果您要改变运输的任何一项内容，应当事先与我们联系。运输一经改变，票价将重新计算。您可自行选择接受新票价还是维持您客票上原来的运输。如果因为不可抗力，您需要改变运输的任何一项内容，您应当尽早与我们联系，我们将在合理的范围内尽力将您运送至下一个中途分程地点或者最终目的地，而不需重新计算票价。

3.4.3 如果您未经我们同意而改变运输，我们将按照您实际的行程确定票价。基于实际行程所要求您支付的票价，是指您就该实际行程进行客票预订所产生的票价。如果该票价高于您目前客票所支付的金额，您应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额，我们将基于您对额外费用的后续支付，向您提供后续运输服务。且您客票未使用的航段将不能再使用。

3.4.4 客票上某些运输内容的变更，可能会导致票价的提高，如出发地点的变更或旅行方向的变更。很多票价仅对客票上载明的特定日期的航班有效，并且不能变更，或者是在支付相应的费用后方可变更。

3.4.5 您客票上的每一张乘机联应当列明舱位等级、乘机日期、航班号，且在定妥座位后方可用于运输。如果您的客票是不定期的，您可根据我们的运价规则和航班座位可利用情况定座。

3.4.6 如果您不搭乘您已定妥座位的航班，且未预先通知我们，我们可以取消您客票上列明的续程或回程航班定座。但是，如果您预先通知我们，我们将根据您的需要为您保留后续航班的定座。

3.5 承运人的名称

在客票上，我们的名称将被缩写为我们的航空公司代码或其它缩语形式。

第四条 票价与税费

4.1 票价

除另有规定外，票价只适用于从出发地机场至目的地机场的航空运输。票价不包括机场与机场之间或者机场与市区之间的地面运输。票价将根据您购票之日我们的有效运价计算，该票价适用于您的客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。客票售出后，如票价调整，票款不作变动。如果您要变更您的航程或者旅行日期，将可能影响您应支付的票价。

4.2 儿童及婴儿票

4.2.1 儿童可购买儿童票价或购买成人适用票价的客票，我们均提供座位且适用相应的票价规则。

4.2.2 婴儿按照同一航班成人普通票价的 10%购买婴儿票，我们不提供座位；如需要单独占座位时，应购买儿童票。每一成人旅客携带婴儿超过一名时，超过的人数应购买儿童票。

4.2.3 有成人陪伴儿童及婴儿应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的客票。

4.3 税款和费用

政府、其它有关当局或者机场经营人征收的税款或者收取的费用，应当由您支付。在您购买机票时，我们将告知您未包括在票价中的税款和费用，通常大多数税费会在客票上分别列明。

4.4 货币

票价、税款和费用的支付，应当使用出票地国家的货币，除非在您付款或付款前我们或我们的授权代理人指定使用另一种货币。由于当地货币不能兑换等原因，我们可以自行决定接受其它种类的货币。

第五条 定座与购票

5.1 定座与购票方式

您可以通过我们的网站、移动客户端、致电我们的服务热线、在我们的售票处或授权的销售服务代理人售票处及我们认可的其它渠道预订座位和购买客票。

5.2 定座要求

5.2.1 我们或者我们的授权销售服务代理人将记录您的航班定座情况。如您有要求，我们将给您出具书面的定座记录。

5.2.2 某些票价的使用条件含有限制或拒绝您更改或取消定座的条款，我们或我们授权的销售服务代理人将在您购票时告知您这些票价使用条件。

5.3 购票时限

您应当在我们或者我们的授权销售服务代理人规定的购票时限内支付票款。否则，我们将取消您的订座。在您订座时,我们或我们授权销售服务代理人将告知您购票时限。

您购票时须凭您本人的有效身份证件办理，购票时使用的有效身份证件应与您办理乘机登记手续时使用的证件相同。

5.4 个人资料

您认可提供给我们的与您旅行有关的个人资料用于：订座、购票、获得辅助服务、扩展和提供服务，为办理移民和入境手续提供便利以及提供给政府部门。为此，您同意我们保留和使用您的个人资料，并将该资料传送给我们的有关部门、授权销售服务代理人、授权地面服务代理人、政府部门、其它相关承运人或者上述服务的提供者。对于您提供给我们的个人资料，我们将善加保密。

5.5 不保证提供您申请或指定的机上座位

我们将尽力满足您预先申请机上座位的要求。但是，我们不能保证提供任何指定的座位。出于运行、安全或安保的需要，我们始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使是在登机之后。

第六条 乘机登记与登机

6.1 各机场的乘机登记截止时间并不一致，我们建议您自行了解并遵守各机场的乘机登记截止时间。为了您旅行的顺畅，您应预留充足的时间办理乘机登记手续。如果您未在规定的乘机登记截止时间之前办理登记手续，我们有权取消您的定座。如果您搭乘的第一个航班是我们的航班，我们或我们的授权销售服务代理人将通知您办理乘机登记的截止时间。对于您旅程中的任意一个后续航班的乘机登记截止时间，您应自行查询。

6.2 您须按照办理乘机登记手续时我们规定的时间在登机口候机。如您未在规定的登机口关闭时间之前到达登机口，我们有权取消您的座位。

6.3 您办理乘机登记手续时使用的有效旅行证件应与您购票时使用的证件相同。

6.4 对于您不遵守本条规定而产生的任何损失或费用，我们不承担责任。

第七条 拒绝运输和限制运输

7.1 拒绝运输的权利

根据我们的判断，我们可以在通知您后拒绝承运您或您的行李。遇此种情形，您有权退票。由于下列一种或多种原因，我们也有权拒绝承运您或您的行李：

7.1.1 承运您或您的行李，违反了任何始发地、目的地或飞越地国家或地区适用的法律、法规或命令；

7.1.2 承运您或您的行李，可能危及或者影响其他旅客或者机组人员的安全、健康、便利或舒适；

7.1.3 陌生人要求由您为其携带任何行李或物品；

7.1.4 您的精神或身体状况，包括您受酒精或药物的影响，使您可能对您本人、旅客、机组人员或财产造成危险或危害；

7.1.5 您以前在航空运输过程中有过不良行为，并且我们有理由相信此种不良行为仍有可能再次发生；

7.1.6 您拒绝接受安全检查；

7.1.7 您没有支付相应的票价、税款或费用等；

7.1.8 您未能出示有效的旅行证件；或者您出示的有效旅行证件与您购买电子客票时使用的不是同一证件；或您无有效的旅行证件在过境国或地区寻求入境，或在飞行中销毁您的旅行证件，或您拒绝按照机组的要求将旅行证件交由机组签收保管；

7.1.9 您出示的客票不是合法获得的，或不是从我们或我们的授权代理人购买的，或是已挂失或被盗的，或是伪造的，或您不能证明自己就是客票上载明姓名的人；

7.1.10 您未能遵守本条件第 3.4 款关于票联按顺序使用的规定，或者您出示的客票不是由我们或我们的授权销售服务代理人填开或更改的，或者客票已被损毁；

7.1.11 您没有遵守我们有关安全或安保方面的指令；

7.1.12 您未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定；

7.1.13 您未能或拒绝遵守机组人员的指示。

7.2 限制运输

7.2.1 携带婴儿的旅客、无成人陪伴儿童、残疾人、孕妇、患病者或其他需要特殊服务的人，须事先向我们提出，满足我们的运输条件，经我们同意并做出相应安排后，方可予以承运。

7.2.2 儿童的承运

年满两周岁且不满五周岁的儿童乘机，必须有已年满十八周岁且具有完全民事行为能力的成人陪同；有成人陪伴儿童乘机时，应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的机票。

年满五周岁，但不满十二周岁的无成人陪伴儿童申请乘机，经我们事先同意后，应按我们的规定支付机票费和服务费。每一航班承运年满五周岁但不满八周岁的无成人陪伴儿童有数量限制，我们有权因此拒绝运输。

年满十二周岁且未满十八周岁的少年旅客单独旅行，可自愿申请无成人陪伴儿童服务。关于无成人陪伴儿童的承运规定，您可向我们、我们的授权销售服务代理人或授权地面服务代理人查询。

7.3 被拒绝承运后的退票

因第七条规定被拒绝承运或者被取消座位的任何旅客可以根据第 11.3 款规定办理退票。

第八条 行李运输

8.1 行李包装、体积及重量限制

8.1.1 托运行李

8.1.1.1 您的托运行李应当包装完善、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。对包装不符合要求的行李，我们可拒绝收运或不承担损坏、破损的赔偿责任。

8.1.1.2 您应在托运行李的内部和外部均标注您的姓名或其它个人识别标志。

8.1.1.3 我们接收您交运的托运行李，将为您的每一件托运行李出具行李识别标签。

8.1.1.4 托运行李将尽可能与您同机运输，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。如果您的托运行李是由后续航班运输的，将由我们交付与您，除非法律要求您须亲自到场办理海关手续。

8.1.1.5 我们限定托运普通行李的重量和体积，每件最大重量不得超过 32 千克（70 磅），每件行李的三边之和不得超过 203 厘米（80 英寸）。超过上述规定的普通行李，应作为货物运输。

每件行李重量小于 2 千克(4 磅)，或体积长、宽、高三边之和小于 60 厘米（24 英寸）时，不得作为托运行李运输。

8.1.2 非托运行李

8.1.2.1 随身携带物品

我们将限定带入客舱行李的最大体积和/或重量。每位头等舱、公务舱旅客可携带两件随身物品，且每件重量不得超过 8 千克（17 磅）；每位经济舱旅客可携带一件随身物品，且重量不得超过 5 千克（11 磅）。每件随身携带物品长、宽、高三边分别不得超过 55 厘米（22 英寸）、40 厘米（16 英寸）、20 厘米（8 英寸），保证可以放置在航空器客舱上方的封闭式行李架内，或放置在您的前排座椅下。如不能以上述方式放置，或由于超重超大的原因，或出于安全方面的考虑，则应当作为托运行李运输。

8.1.2.2 占座行李

如果您的物品不适宜在航空器货舱内运输，如精致的乐器，并且不符合本条件第 8.1.1 款及 8.1.2.1 款规定，您须事先通知我们并得到我们的许可后，应作为占座行李带入客舱，且占用每一座位的行李重量不超过 75 千克（165 磅），长、宽、高三边分别不超过 100 厘米（40 英寸）、60 厘米（24 英寸）、40 厘米（16 英寸）。此类物品需单独付费并由您自行保管。

8.2 免费行李额及超限额行李

8.2.1 免费行李额

8.2.1.1 您可以免费携带或托运一些行李，但须符合我们规定的条件和限额。

8.2.1.2 如果您非自愿改变客票舱位服务等级，您的免费行李额应按原客票舱位服务等级标准计算。

8.2.2 超限额行李

8.2.2.1 当您的行李不符合免费行李政策或重量、体积或件数超过免费行李额标准时，您需为超过部分或不符合免费行李政策的部分支付超限额行李费。

8.2.2.2 我们向您收取超限额行李费时，为您填开收费凭证。

8.3 行李的收运

8.3.1 拒绝运输的权利

8.3.1.1 对装有本条件第 8.5 款和第 8.6 款所列不得作为行李运输的物品，我们有权拒绝运输，或在发现后拒绝继续运输。

8.3.1.2 如果我们认为该物品由于尺寸、形状、重量、内容、特性，或出于安全、运行上的原因，或为了其他旅客的舒适和便利而不适合运输的，我们可以拒绝载运。

8.3.1.3 行李应按我们的要求适当包装，否则我们可以拒绝收运。

8.3.2 检查权

出于安全和安保的需要，您应当允许我们对您本人进行安全检查，对您的行李进行检查、扫描或者 X 射线检查。如果您不在现场，我们也可以检查您的行李，以便确定您是否带有或您的行李中是否装有本条件第 8.5.1 款所列物品，或者装有任何枪支、弹药，而未按照本条件第 8.5.2 款向我们出示。如果您不遵守这一规定，我们将拒绝承运您和您的行李。如果检查或扫描给您造成损害，或 X 射线或扫描给您的行李造成损坏，我们将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于我们的过错造成的。

8.4 托运行李的领取与交付

8.4.1 您应在目的地点或中途分程地点尽快领取您的托运行李。如果您的托运行李从到达之日起三个月内无人领取，我们将处置该行李而不再通知您，且无需承担任何责任。对于您行李中的易腐物品，我们有权在行李到达七十二小时后予以处理。

8.4.2 只有行李识别标签的持有者才有权领取托运行李。必要时，我们将查验客票信息。对于领取行李的人是否确系您本人，以及由此造成的损失及费用，我们不承担责任。

8.4.3 对于不能出示行李票和行李识别标签而要求领取托运行李的人，只有在提供我们认可的证明后，我们方可向该人交付行李。

8.4.4 您的托运行李将尽可能与您同机运输，除非出于运行、安全或安保方面的原因而由其它航班运输。如果您的托运行李是因我们的原因改由后续航班运输，将由我们交付与您。对于因上述原因发生延误的行李，我们不收取保管费。

8.5 不得作为行李运输的物品

8.5.1 您的行李（包括托运行李和非托运行李）中不得有下列物品：

8.5.1.1 可能危及航空器、机上人员或者财产安全的物品，比如在国际民用航空组织（ICAO）《关于危险物品航空安全运输技术细则》（ICAO-TI）和国际航空运输协会（IATA）《关于危险物品运输规则》（IATA-DGR）以及我们的规定中列明的物品，特别是以下禁运物品（包含但不限于）：爆炸品；气体（包括易燃和非易燃无毒气体、有毒气体、压缩气体等）；易燃（包括液体易燃物、固体易燃物，例如打火机、火柴等）、自燃物资和遇水易燃物；氧化剂和有机过氧化物；毒性物质和传染性物质；放射性或者磁化物；腐蚀性物质；有威胁性或刺激性物质等各项危险品。

其它类似物品的详细信息，您可向我们或我们的授权代理人查询。

8.5.1.2 被出境、入境或所经过国家的法律、法规或者命令禁止运输的物品；

8.5.1.3 不符合本条件第 1.29 款关于“行李”定义的物品，或者我们认为基于以下原因不得运输的物品：由于物品的危险性、不安全性，或由于其重量、体积、包装、形状或者性质不适宜运输的物品及国家规定的其他禁运物品；活体动物（本条件第 8.8.7 款和第 8.8.8 款规定的小动物、导盲犬、助听犬除外）；易碎、易损、易腐及带有明显异味的鲜活物品（如海鲜、榴莲等）；具有麻醉、令人不快或其他类似性质的物品等。

8.5.2 枪支及其主要零部件（含军用、民用、公务用枪；手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪、气枪、麻醉注射枪、样品枪、道具枪、钢珠枪、催泪枪、电击枪等）；弹药；军械、警械及其主要零部件（警棍、军用或警用匕首、刺刀等）；国家禁止的械具（电击器、防卫器）；国家管制器具（弩、匕首、三棱刀、机械加工用的三棱刮刀、带有自锁装置的刀具和形似匕首但长度超过匕首的单刃刀、双刃刀以及其它类似的单刃、双刃、三棱尖刀等）；其它类似物品及上述物品的仿制品不得作为行李运输，但是用于狩猎和体育运动的除外。

用于狩猎和体育运动的枪支和弹药，如果符合第 8.8.3 款规定，可以作为托运行李运输。

有关不得作为行李运输的物品，您可向我们或我们的授权代理人查询。

8.6 以下物品不得作为托运行李或夹入行李内托运：

8.6.1 锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）不得作为托运行李或夹入行李内托运。但是，每名旅客可随身携带以下规格的锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）：

额定能量大于 100wh(瓦特小时)、不超过 160 瓦时的锂离子电池，锂含量大于 2 克、不超过 8 克的锂金属电池，经我们批准方可以作为随身物品携带两个；额定能量大于 50 瓦时、不超过 100 瓦时的锂离子电池，锂含量大于 1 克、不超过 2 克的锂金属电池不超过两个；锂电池移动电源（如充电宝）视为备用锂电池，额定能量不得超过 160Wh,而且不论额定能量大小，您最多只能携带两个。

严禁携带生产厂家召回的有安全缺陷的锂电池和标识不清,无法确认额定能量或锂金属含量的锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）。严禁携带非个人自用目的的锂电池移动电源（如充电宝）。严禁在飞行过程中使用锂电池移动电源（如充电宝）。

8.6.2 如果在您的行李中夹带了本条件第 8.5 款或第 8.6 款禁止放置的物品或运输物品，如果由于政府有关部门、机场管理机构、安全检查机构实施的与行李入境、出境或者过境有关的行为，对此类物品的任何遗失、损坏或没收，我们不承担责任。

8.7 建议不作为托运行李运输的物品

在您的托运行李中,建议不要放置或夹带重要文件和资料、有价票证、货币、珠宝、贵金属及其制品、古玩字画、个人电子设备、样品等贵重物品、旅行证件等物品以及个人需定时服用的处方药。我们对托运行李中放置或夹带上述物品的遗失和损坏，按一般托运行李承担责任。

8.8 限制运输的物品

下列物品只有在符合我们运输条件的情况下，并经我们同意，方可接受运输：

8.8.1 精密仪器、电器等类物品，建议作为货物运输。如按托运行李运输，必须妥善包装，并且此类物品的重量不计算在免费行李额内，需参照超额行李标准另行收费。

8.8.2 如果您的物品不适宜在航空器货舱内运输，如精致的乐器，并且不符合本条件第 8.1.2.1 款规定，您须事先通知我们并得到我们的许可后，作为占座行李带入客舱，按第 8.1.2.2 款规定办理相关手续。此类物品需单独付费并由您自行保管。

8.8.3 用于狩猎和体育运动的枪支和弹药应作为托运行李运输。枪支必须卸下子弹、扣上保险并按我们的规定妥善包装。弹药的运输应当按本条件 8.5 款指定的 ICAO 和 IATA 的规定及出境、入境或所经过国家或地区适用的法律、法规及我们的规定办理。并且此类物品的重量不计算在免费行李额内，需参照超额行李标准另行收费。

8.8.4 管制刀具以外的利器、钝器，如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀以及钢锉、斧子、短棍、锤子等，应放入托运行李内运输。

8.8.5 干冰、液态饮品、含酒精类化妆品。

8.8.6 因残疾、健康、年龄原因行动受限或腿部骨折等原因暂时性行动受限的旅客旅行中使用的电动轮椅。

8.8.7 动物

8.8.7.1 小动物（限家庭驯养的宠物狗、宠物猫，具有攻击性或易于伤人等特性的动物如藏獒、斗牛犬等不属于该范围）的运输，必须事先向我们提出申请，并提供检疫证明，经我们同意后方可承运。

8.8.7.2 您必须保证小动物被妥当地装入容器内，且该容器须符合我们的要求，并携带有效的动物检疫证明、入境许可以及入境或者过境国家或地区所需的其它证明文件，否则我们不予承运。我们有权决定宠物运输的方式，并且有权限制一架飞机运输宠物的数量。此类运输必须遵守我们规定的附加条件。

8.8.7.3 作为行李运输的小动物及其容器和食物，不计入免费行李额，需参照超限额行李标准另行收费。

8.8.7.4 对于小动物的受伤或损失、患病或死亡，我们不承担责任，除非我们有过错。

8.8.7.5 如果小动物没有入境或经停国家或地区要求的所有必须的出境、入境、健康和和其它有效文件，我们将不承担责任。携带该小动物的人必须赔偿因所需文件的缺失或不完整给我们造成的任何罚款、费用、损失或负债。

8.8.7.6 您应对小动物可能对其他旅客或我们造成的所有损害或伤害承担全部责任。

8.8.8 导盲犬、助听犬

8.8.8.1 导盲犬、助听犬的运输，我们将遵照民航主管部门残疾人航空运输相关法律法规，为符合条件乘机人及导盲犬、助听犬提供运输。

具备乘机条件的盲人或聋人旅客应在定座时最迟不能晚于航班离站时间前 48 小时向我们提出需求，如果我们能提供您所需的服务，我们将在 24 小时内答复您。可由盲人或聋人旅客本人带入客舱运输。导盲犬、助听犬可免费运输，不计入免费行李额。

8.8.8.2 您应对您携带的导盲犬、助听犬可能对其他旅客或我们造成的所有损害或伤害承担全部责任。

8.8.9 便携式氧气浓缩器（Portable Oxygen Concentrator,简称 POC）

如您需要全程使用 POC，应在定座时最迟不能晚于航班离站时间前 48 小时向我们提出需求，并提供我们认可的医疗机构出具的诊断证明。您的 POC 应满足我们的认证要求，所带电池应满足所乘航班航程时长再加 3 个小时的时间要求。POC 的状况和功能由您自行负责。

第九条 航班时刻、航班延误及取消

9.1 航班时刻

9.1.1 航班时刻表中载明的航班时刻或机型，在其公布之日与您实际开始旅行之日期间将可能发生变动，我们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我们与您之间运输合同的组成部分。

9.1.2 我们在接受您的订票之前，将告知您当时有效的预订航班时刻，并在您的客票上列明。在客票售出后，我们可能会更改航班时刻。如果您给我们提供了您的联系方式，我们将尽力通知您航班时刻的变更。在您购票之后，如果我们对航班时刻做出重大变更而您不能接受，并且我们无法为您安排您可以接受的替代航班，您有权按照第 11.2 款的规定退票。

9.2 航班取消、变更行程及延误等

9.2.1 我们将采取一切可合理要求的措施来避免您以及您的行李延误。如我们已经采取了一切可合理要求的措施或不可能采取该措施的，我们不承担责任。

9.2.2 除公约和法律另有规定外，如果我们取消航班，未能合理地按照航班时刻飞行，未能在您的目的地或中途分程地点降停，或者造成您错过已定妥座位的衔接航班，我们将采取下列措施供您选择：

9.2.2.1 为您安排我们最早有可利用座位的定期航班而不额外收费，或在必要时延长您的客票有效期；
或

9.2.2.2 在合理期限内，通过改变您的行程，安排我们的航班或其它承运人的航班，或者我们双方认可的其它运输方式和等级，将您运送到客票上载明的目的地点而不额外收费。如果改变后的航程的票价和费用低于您已付的票价和费用，我们将退还差额；或

9.2.2.3 按照第 11.2 款的规定办理退票。

9.2.3 如果发生第 9.2.2 款所规定的任何情形，第 9.2.2.1 款至第 9.2.2.3 款所列的补救措施，是供您选择的全部措施。除公约和法律另有规定外，我们对您不再承担任何其它责任。

9.2.4 如果我们未能向您提供您事先已定妥的座位，我们将依照可适用的法律和我们的规定对您进行补偿。

9.3 不正常航班的帮助

9.3.1 航班动态信息及餐食、住宿服务

9.3.1.1 由于机务维护、航班调配、机组等我们的原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，我们将向您提供航班动态信息以及餐食、住宿服务。

9.3.1.2 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等不属于我们的原因，造成航班在始发地出港延误或取消，我们将向您提供航班动态信息，协助您安排餐食、住宿，费用由您自理。

9.3.1.3 航班在经停地点延误或取消，或者航班发生备降，无论何种原因，我们将向您提供餐食或住宿服务。

9.3.2 航班延误补偿

9.3.2.1 补偿条件及标准

由于机务维护、航班调配、机组等我们的原因，造成航班延误，我们将根据延误的实际情况，向您提供经济补偿。延误 4 小时（含）以上不超过 8 小时，每位旅客补偿人民币 200 元；延误 8 小时（含）以上，每位旅客补偿人民币 400 元。

9.3.2.2 补偿方式

经济补偿有多种方式，我们将根据并尊重您本人的意愿和选择，通过现金、购票折扣或里程等任意一种方式予以兑现。

9.3.3 航班延误或取消证明

如您需要，我们将为您提供航班延误或取消的书面证明。

第十条 航班超售

10.1 为满足更多旅客出行需求，我们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。

10.2 如果航班发生超售，我们会在机场首先征询自愿搭乘晚一些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，我们可拒绝部分旅客登机。

10.3 由于我们的航班超售造成您未能按照原定航班成行，我们将安排最早有可利用座位的航班让您尽快成行或免费办理退票，同时给予一定形式的补偿。

第十一条 退票

11.1 我们将根据我们适用的票价规定或者运价规则退还您全部或尚未使用航段客票的票款，并遵守下列规定：

11.1.1 除本条另有规定外，我们既向您本人退款，也可以向能够出示充分付款证据和身份证明的付款人退款。

11.1.2 如果您不是客票的付款人，并且客票上标注了退票限制条件，我们以原支付方式将票款退给该客票的付款人或者其指定人。

11.1.3 您须将《航空运输电子客票行程单》交还给我们后，方可办理退票。

11.2 非自愿退票

11.2.1 如果我们取消航班，未能合理地按照航班时刻飞行，未能在您的目的地点或中途分程地点降停，或者造成您错失已定妥座位的衔接航班，退款金额按下列规定办理：

11.2.1.1 如果您的客票尚未使用，我们将退还已付票款；

11.2.1.2 如果您的客票已部分使用，退款额不得少于已付票款与客票上已使用航段适用票价之间的差额，但不得超过已付票款的总额。

11.3 自愿退票

11.3.1 如果您客票的票价使用条件允许退款，且不属于本条件第 11.2 款规定范围的退票，退款金额按下列规定办理：

11.3.1.1 如果客票尚未使用，退款额等于已付票价扣除合理的服务费或退票费之后的余额；

11.3.1.2 如果客票已部分使用，退款额等于已付票价减去已使用航段适用票价的差额，再扣除合理的服务费或退票手续费之后的余额。

11.4 拒绝退票的权利

11.4.1 如果您在客票有效期满之后提出退票，我们不予办理。

11.4.2 对于提供给我们或者政府官员作为离境证明的客票，我们不予退票。但是，如果您能够向我们证明您已被允许在该国或该地区停留，或您将搭乘另一承运人的航班或改乘其它交通方式离开该国或该地区，可以办理退票。

11.5 货币

我们保留按照与购票时相同的方式和币种退款的权利。

11.6 办理退票者

自愿退票只能由原出票承运人或者其授权退票的代理人办理。

11.7 按原支付方式退款

您的票款将按照原支付方式进行退款。我们将根据本条规则以您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，退还到您原支付账户中的票款额可能与支付商记入的原消费额有所不同。您无权就此差额向我们提出退款索赔。

第十二条 航空器上的行为

12.1 一般规定

根据我们的判断，如果您在航空器上的行为危及航空器或者航空器上任何人或者财产的安全，或者妨碍机组人员履行职责，或者不遵守机组的指示，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，我们可以采取我们认为合理的措施，包括实施管束，以阻止该行为的继续。您有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，而且您有可能因机舱内的不当行为被起诉。

12.2 电子及其他相关设备

出于安全原因：

12.2.1 我们全程禁止在航空器上使用的电子设备，包括但不限于发射功率在 100mW（含）以上、Wi-Fi 工作频率不在 2.4GHz 波段的便携式电子设备，如无发射功率标识的手机、卫星电话、移动 Wi-Fi、对讲机、无人机遥控平台、遥控玩具和其他带遥控装置的便携式电子设备。

12.2.2 在滑行、起飞爬升和进近着陆等飞行关键阶段禁止使用，在非飞行关键阶段允许使用的便携式电子设备包括但不限于：

12.2.2.1 未经认证品牌的便携式氧气浓缩器（POC）；

12.2.2.2 笔记本电脑、平板电脑等。

12.2.3 全程允许使用的电子设备，包括但不限于：心脏起搏器；助听器；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（装置），如认证品牌的便携式氧气浓缩器（Portable Oxygen Concentrator, 简称 POC），持续正压呼吸机（Continuous Positive Airway Pressure, 简称 CPAP）。单手可握持的小型便携式电子设备，如智能手机、电子书、视频播放器、游戏机等，关闭蜂窝通信功能选择飞行模式后可在飞行全程使用。在飞行关键阶段应关闭 Wi-Fi 和蓝牙等功能，且不得连接耳机、充电、数据连接等外围设备，不得使用语音和数据通信。

12.2.4 在飞行期间，当机长发现存在电子干扰并怀疑该干扰来自于您使用的便携式电子设备时，以及机长必须执行低能见运行程序和启动紧急撤离时，为防止干扰飞机通信和精密导航设备，我们有权要求您关闭便携式电子设备。

12.3 航班禁烟

我们所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。吸电子烟和合成蒸汽吸烟装置也在禁止之列。

12.4 安全带

当您在机上就座时，应全程系好安全带。

第十三条 附加服务安排

13.1 如果我们为您安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者我们为您出具地面运输、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，我们仅作为您的代理，而对于您能否得到此类服务及其服务质量不承担责任。第三方服务提供者的条款和条件适用于该服务。

13.2 如果我们也向您提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。

第十四条 行政手续

14.1 一般规定

14.1.1 您应负责取得出境、入境或者过境各国或地区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。。

14.1.2 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，我们不承担责任。

14.2 旅行证件

旅行之前，您应当出具相关国家或地区的法律、法规、命令、要求或其它规定所要求的所有出境、入境、健康和其它证件，并且允许我们收存您的证件复印件。如果您不遵守以上规定或者您的旅行证件不符合要求，我们保留拒绝运输的权利。

14.3 拒绝入境

如果您被拒绝入境，您应偿还有关政府向我们征收的任何罚金或费用，以及您自该国或地区返回的运输费用。对于我们已经将您运至该拒绝入境地点的票款，我们不予退还。

14.4 旅客负责支付罚金、留置费等费用

因您未能遵守有关国家或地区的法律、法规、命令、要求或者其它旅行规定，或您未能出示所要求的证件，造成我们被要求支付罚款或罚金，或者承担任何费用，您应偿还我们所支付的任何款项或承担的任何费用。我们可以从您未使用航段的票款或者我们所掌管的您的款项中扣除以上费用。为了避免您的损失，您应在旅行前详细了解并遵守您将要旅行的始发、前往或途经国家或地区的有关规定。

14.5 海关检查

如有要求，您应到场接受海关或其它政府官员对您行李的检查。对于此种检查过程中产生的任何损失或损害，或您未遵守这些要求而产生的任何损失或损害，我们不承担责任。

14.6 安全检查

您应当接受政府官员、机场工作人员、其它承运人或我们所要求或需要执行的任何安全检查。我们对此种检查给您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、损坏或丢失是由我们的过错造成的。

第十五条 连续承运人

我们和其它承运人依据一本客票或者连续客票履行的运输，应当被视为公约意义上的单一的运输。另请参见本条件第 16.1 款之规定。

第十六条 损害赔偿

16.1 我们对您的损害赔偿受本运输条件约束，与您航程有关的其它承运人对您的运输责任受其各自的运输条件约束。

16.2 我们仅对我们的航空运输活动过程中导致的损害依法承担赔偿责任。如果我们为其它承运人的航班运输填开客票或者办理托运行李，仅作为该承运人的代理人。但是，对于托运行李，您可以向客票及行李票上列明的第一或者最后承运人索赔。

16.3 对于因我们遵守适用的法律、法规、政府规章和规定或由于您不遵守上述法律、法规、政府规章和规定而引起的任何损失，我们不承担责任。

16.4 除本条件另有规定外，按照公约的规定，我们对您可补偿的损害仅限于经证实的损失和费用。我们对间接的或随之引发的损失不承担责任。

16.5 如果损害是由于您的过错造成或促成的，应按照适用的法律法规，相应免除或者减轻我们的赔偿责任。

16.6 我们的运输合同，包括本条件以及免除或限制责任的条款，同样适用于我们的代理人和受雇人。在任何情况下，从我们及我们的代理人和受雇人获取的赔偿总额不得超过我们的责任限额。

16.7 除非有明确规定，本条件不应使我们放弃适用根据公约或适用法律的任何免除或限制我们责任的规定。

16.8 我们对因您的身体状况引起或者加重的任何疾病、受伤或致残，包括死亡，不承担责任。

16.9 对完全是由于行李本身的自然属性、质量或缺陷造成的行李的损失，我们不承担责任。

16.10 如果您的托运行李损坏，我们按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。

16.11 我们对因您的行李或内装物品导致的任何损害不承担责任。您的行李或内装物品对他人、他人的财产包括其它行李或其内装物品和我们的财产造成损害的，您应当承担责任。

16.12 我们对于根据本条件第 8.5 款和第 8.6 款所规定的不得作为行李运输的物品和不得作为托运行李运输的物品，无论其损害如何，均不承担责任。如果在您的托运行李中夹带了本条件第 8.7 款不建议作为托运行李运输的物品，对此类物品的任何遗失、损坏，我们按一般行李承担责任。

16.13 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。

16.14 在为您办理行李赔偿时，我们将退还您已交付的超限额行李费。

第十七条 异议的提出时限

17.1 在交付托运行李时，行李识别标签的持有人收受托运行李而未提出异议，为该托运行李已经完好交付并与运输合同相符的初步证据，除非您提出相反的证据。

17.2 如果您的托运行李发生损害，您应在发现之时立即以书面形式通知我们，至迟应在收到托运行李之日起七日内通知。

17.3 如果您的托运行李发生延误，您必须在托运行李交付给您之日起二十一日内以书面形式将您的索赔通知递交我们。

17.4 如果在本条件第 17.2 款和第 17.3 款规定的期间内未提出异议，则不得向我们提起诉讼。

第十八条 其它规定

18.1 承运您和您的行李，您还应当遵守我们其它适用的规定和条件。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。

18.2 本条件中每一条款下的短标题仅为方便使用，并不用于解释条款内容。

18.3 本条件使用中英文两种文字书写，两种文本同等作准。

第十九条 生效与修改

19.1 本条件自 2017 年 1 月 1 日起生效并施行，自生效之日起，我们于 2012 年 1 月 1 日公布施行的《中国国际航空公司旅客、行李国际运输总条件》同时废止。

19.2 我们有权不经事先通知而修改本条件、运输规定、票价和费用。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。

我们的名称：中国国际航空股份有限公司

名称缩写: CA

我们的网址: <http://www.airchina.com>

全球服务热线: (0086-10) 95583

欧洲地区: 00-800-86-100-999

北美地区: +1-800-882-8122

日本: 0570-0-95583

韩国: 001-800-86-100-999

旅客投诉联系方式:

邮件地址: customer_relations@airchina.com;

传真: (+86-10)64595832

邮寄信箱: 北京市顺义区天竺空港经济开发区天柱西路 16 号 4 层 4004 室中国国际航空股份公司 产
品服务部客户关系维护中心 邮编: 101312