

乌鲁木齐航空有限责任公司
旅客、行李国际运输总条件
General Conditions of
International Carriage for Passengers and Baggage
Urumqi Airlines Company Limited



Urumqi Air 乌鲁木齐航空

目 录

第一章	定义	3
第二章	适用范围	5
第三章	客票	6
第四章	中途分程	9
第五章	票价和费用	9
第六章	定座	10
第七章	乘机	11
第八章	拒绝运输和限制运输	12
第九章	行李	13
第十章	班期与时刻、航班取消及变更	21
第十一章	改变航程和更改客票	23
第十二章	退票	24
第十三章	飞机上的行为	26
第十四章	一般服务	27
第十五章	附加服务安排	27
第十六章	行政手续	27
第十七章	连续承运人	29
第十八章	损害责任	29
第十九章	异议和诉讼时限	32
第二十章	修改和生效	32

第一章 定义

第一条 乌鲁木齐航空有限责任公司旅客、行李国际运输条件（以下简称“条件”）中的下列用语，除具体条文中其它要求或另有规定外，含义如下：

（一）“公约”，是指根据合同规定适用于该项运输的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》（简称华沙公约）和一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改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的议定书》（简称海牙议定书）以及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》（简称 1999 年蒙特利尔公约）。

（二）“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、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。

（三）“承运人”指包括填开客票的航空承运人和承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的所有航空承运人。

（四）“代码共享或代码共享航班”，指承运人通过协议在另一承运人实际承运的航班上使用自己公司航班号或多家公司通过协议在同一个航班上使用各自航班号的航班。

（五）“缔约承运人”，是指以本人名义与旅客或旅客的代理人订立航空运输合同的人。

（六）“实际承运人”，是指根据缔约承运人授权，履行全部或部分运输合同的人。

（七）“出票承运人”，指其数字代码在客票票联中出现的承运人。

（八）“乌鲁木齐航空”，指乌鲁木齐航空有限责任公司的简称。

（九）“乌鲁木齐航空规定”，指乌鲁木齐航空为对旅客及其行李的运输进行管理，依法制定而公布的并于填开客票之日对合同双方有效的规定，包括有效的适用票价及适用条件。

（十）“授权销售代理人”，指被承运人指定并代表该承运人，为其航班并经

其授权后为其他航空承运人航班销售航空旅客运输的销售代理人。

(十一) “授权地面服务代理人”，指被乌鲁木齐航空指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

(十二) “旅客”指经承运人同意在民用航空器上载运除机组成员以外的任何人。

(十三) “儿童”，指旅行开始之日已满两周岁但不满十二周岁的人。

(十四) “婴儿”，指旅行开始之日满 14 天但不满两周岁的人。

(十五) “客票”，指承运人或其授权代理人销售或认可并赋予运输权利的有效文件，包括纸质客票和电子客票。纸质客票是指由承运人或代表承运人所填开的被称为“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。电子客票是普通纸质客票的电子替代产品。

(十六) “电子客票”，是纸质机票的替代，是将普通纸质机票的信息以电子数据的方式存储在系统数据库中，并作为销售、结算、运输依据的客票形式。

(十七) “电子客票行程单”，是记录旅客姓名、旅程路线、票价等信息的纸质凭证。

(十八) “连续客票”，指填开给旅客与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

(十九) “旅客联”，指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

(二十) “乘机联”，指客票中标明“适用于运输”的部分，表示该乘机联适用于指定的两个地点之间的运输。

(二十一) “日”，指日历日，包括每周的七日。用于给旅客发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日和航班飞行开始日，均不计算在内。

(二十二) “行李”，指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或方便的需要而携带的物品。除另有规定外，包括旅客的托运行李和非托运行李。

(二十三) “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。

(二十四) “非托运行李”，指除旅客托运行李以外的由旅客自行照管的行李。

(二十五) “行李牌”指识别行李的标志和旅客领取托运行李的凭据。

(二十六) “行李票”指由承运人发行的专用于托运行李鉴明的文件。

(二十七) “逾重行李”，指超过计重或者计件免费行李额的部分。

(二十八) “约定经停地点”，指除出发地点和目的地点以外，在客票或者承运人的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定经停的地点。

(二十九) “中途分程”，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。

(三十) “超售”指承运人接受定座数超过航班飞机最大允许旅客座位数，以期满足更多旅客成行需求并将航班座位虚耗降到最低的销售行为。

(三十一) “损失”，指在承运人提供的运输或与运输有关的其它服务中因旅客死亡或者身体伤害而产生的损失，及因行李毁灭、遗失或者损坏而产生的损失或其它损失。

(三十二) “法国金法郎”，是指含有千分之九百成色的六十五点五毫克黄金的货币单位。此项金额可折合为任何国家的货币，取其整数。

(三十三) “正常票价”，是在适用期内的头等、公务、经济各舱位等级中承认的最高票价，也包括与之相适应的儿童和婴儿票价。

(三十四) “特种票价”，是指不属于正常票价的其他票价。

(三十五) “特别提款权”是指由国际货币基金组织定义的特别提款权。

第二章 适用范围

第一条 一般规定

(一) 除本条第(二)款、本章第二条、第三条另有规定外，本条件适用于乌鲁木齐航空以民用航空器运送旅客、行李而收取报酬的国际及港澳台地区运输。

(二) 除乌鲁木齐航空运输规章或相关合同、票证另有规定外，本条件也适用于减免费运输。

(三) 除另有规定外，在乌鲁木齐航空的规定中如含有与本条件不一致的条款，则本条件优先适用。

第二条 包机

根据乌鲁木齐航空包机合同提供的运输，接受包机运输的旅客及行李应遵守乌

乌鲁木齐航空包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

第三条 与法律不相抵触

在本条件中如果含有与公约、国家法律、政府规定、命令或要求不一致的条款，以公约、国家法律、政府规定、命令或要求为准；本条件的其余条款仍然有效。

第三章 客票

第一条 客票是运输合同的初步证据

客票是客票上所列承运人和旅客之间航空运输合同订立和运输合同条件的初步证据。承运人只向持有承运人或其授权代理人填开客票的旅客提供运输并按本运输条件承担适用的责任。客票始终是出票承运人的财产。客票中的合同条件是本运输条件部分条款的摘述。

第二条 客票使用规定

（一）持纸质客票的旅客未能出示根据乌鲁木齐航空规定填开的并包括所乘航班的乘机联和所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票，无权要求乘机。旅客出示残缺客票或非乌鲁木齐航空或其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

（二）持电子客票旅客应出示有效身份证件，并经乌鲁木齐航空或其地面服务代理人验证客票状态有效后，方可要求乘机。电子客票行程单仅是记录旅客旅行信息的单据，不作为机场办理乘机手续和安全检查的必要凭证。

第三条 客票的遗失

以下规定适用于乌鲁木齐航空或其授权销售代理人填开的客票及行李票的遗失。

（一）一般规定

如果客票全部或部分遗失，或旅客出示的客票未包括旅客联和所有未使用的乘机联，责任应由旅客本人承担。

（二）遗失客票的挂失

1、旅客的客票全部或部分遗失，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乌鲁木齐航空售票处或授权销售代理人申请挂失。

2、旅客申请挂失，必须出示其有效身份证件，并提供原购票日期、地点、行程。如申请挂失者不是旅客本人，还需出示挂失人的有效身份证件以及旅客本人出具的授权书。

3、在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，乌鲁木齐航空不承担责任，不对遗失客票退还票款或补开票证。

（三）遗失客票的补开

1、旅客必须填写乌鲁木齐航空的《遗失票证补发/退款申请书》。

2、旅客必须声明同意赔偿可能由此造成乌鲁木齐航空的一切损失，包括已经或今后被他人冒用或冒退，以及必要的诉讼费用。乌鲁木齐航空将根据旅客请求，在不违反原票价规定的前提下，按照乌鲁木齐航空规定收取手续费，并填开新客票以替代上述客票或其部分客票。

3、如遗失客票无相关定座出票记录，乌鲁木齐航空有权不予补发新客票，如旅客要求乘机，需另购客票。

4、补开的客票不能办理退款、签转和变更。

（四）重购客票

旅客可按照原行程和日期重新购票并申请办理遗失客票的退款。

（五）遗失客票退款

如旅客直接要求办理遗失客票的退款，旅客应按第三条第二款的规定办理客票挂失，经乌鲁木齐航空查证原遗失客票未被冒用、冒退，按乌鲁木齐航空规定办理原遗失客票的退款。

第四条 客票不得转让

（一）客票不得转让。

（二）如果客票不是由有权乘机或者退票的人出示的，乌鲁木齐航空可向出示该客票的人提供运输或退款。乌鲁木齐航空对原客票有权乘机或退票的人不承担责任。

（三）对上述无权乘机人在运输过程中所发生伤亡、延误运输及其行李在运输过程中所发生的损害、遗失、破损、延误到达，乌鲁木齐航空不承担责任。

（四）如果客票被无权乘机人冒用或被无权退票人冒退，则乌鲁木齐航空对有权乘机人或有权退票人不承担责任。

第五条 客票有效期

(一) 客票从旅行开始之日起一年内运输有效，如果客票全部未使用则从填开客票之日起一年内运输有效，但是客票、本运输条件或乌鲁木齐航空规章另有规定者除外。

(二) 特种票价的有效期限，按照乌鲁木齐航空规定的该特种票价的有效期限计算。

(三) 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起至有效期满之日的次日零时为止。

第六条 客票有效期的延长

(一) 由于下列原因，旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到乌鲁木齐航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止：

- 取消旅客已经定妥座位的航班；
- 未在航班经停地点降停，而该经停地是旅客的出发地、目的地或是中途分程地；
- 未能合理地按照班期时刻进行航班飞行；
- 造成旅客错失衔接航班；
- 替换了不同的座位等级；
- 未提供事先已确认的座位。

(二) 持正常票价客票或特种票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于乌鲁木齐航空在该旅客定座时未能提供该客票舱位等级的航班座位，其客票有效期可以延长至乌鲁木齐航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止。

(三) 旅客开始旅行后，因病不能在客票有效期内继续旅行，除乌鲁木齐航空对所付票价另有适用规定外，该客票有效期可以延长到根据医生证明旅客已恢复适宜乘机之日，或延长到乌鲁木齐航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的自恢复旅行地点的第一个航班为止。当客票中未使用的部分含有一个或一个以上中途分程地点时，该客票的有效期限则可以按照乌鲁木齐航空的规定，根据医生证明适宜乘机之日起延长最多不超过三个月；患病旅客的陪同人员，其客票也可根据乌鲁木齐航空的规定予以延长，陪同人员以两人为限。

(四) 如果旅客在旅途中死亡，可以变更其陪同人员客票的最短停留期限或者

延长其客票的有效期；如果旅客开始旅行后，其亲属发生死亡，该旅客及其陪同亲属的客票有效期也可同样予以延长，此种客票的变更必须在收到死亡证明以后才能办理，其客票有效期的延长从死亡之日起最多不超过四十五天。

第七条 票联使用顺序

（一）客票的乘机联，包括电子客票，必须按照客票上列明的航程，从出发地点开始，按顺序使用。

（二）如果用于国际运输客票的第一航段未使用，旅客于中途分程地或约定经停地要求开始旅行，乌鲁木齐航空有权拒绝运输。

（三）每一张乘机联或电子客票上应当列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由乌鲁木齐航空接收运输。如果乘机联或电子客票上没有填明定座情况，则应按照有关的票价条件和航班座位可利用情况办理定座。

（四）如果旅客没能按顺序使用客票的各航段，乌鲁木齐航空有权根据规定重新计算上述已用机票的费用，而旅客有责任补足重新计算的费用与其已付费用间的差额。

第八条 超售

按照国际航空运输行业通行的做法，乌鲁木齐航空可能在某些航班上进行适当的超售。在个别超售情况下可能会有个别旅客不能按原定航班成行。需要拉下旅客时，乌鲁木齐航空会寻找自愿下机者并根据优先登机规定办理。对于因航班超售未能如期成行的旅客，乌鲁木齐航空将尽力将其安排到后续最早航班上以使旅客成行或免费办理退票，并视具体情况按照乌鲁木齐航空赔偿标准给予一定的补偿。

第四章 中途分程

第一条 在符合政府和乌鲁木齐航空规定的情况下，可允许旅客在约定的经停地中途分程。

第二条 中途分程必须事先安排并填入客票。

第五章 票价和费用

第一条 一般规定

票价指旅客由出发地机场至目的点机场的航空运输价格，不包括机场与机场或者机场与市区之间的地面运输。

第二条 适用票价

适用票价是乌鲁木齐航空和乌鲁木齐航空的委托机构公布的票价，无公布票价的为乌鲁木齐航空按规定组合的票价。除非另有规定，适用票价是客票第一航段的航班运输开始之日有效的票价。旅客购票后，如果变更航程或者旅行日期，应当按照乌鲁木齐航空规定由旅客支付相关费用或者给旅客退还差额。

第三条 路线

票价只适用于与票价相关而公布的路线。

票价适用于多条旅行路线的，旅客可在出票前指定路线，旅客未指定路线的，由乌鲁木齐航空确定路线。

第四条 税款和费用

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按规定征收的税款或者收取的费用，均不包括在适用票价之内。该项税款或者费用由旅客支付。

第五条 货币

旅客应当使用乌鲁木齐航空可以接收的货币支付票价和费用。支付的货币不是公布票价货币的，按照购票时的银行兑换率进行兑换或乌鲁木齐航空指定的兑换率换算后支付。

第六章 定座

第一条 一般规定

(一) 未经乌鲁木齐航空或其授权代理人记录认可，不得认为定座已得到确认。定座只有在旅客按照乌鲁木齐航空规定的定座手续和购票时限支付票款，经乌鲁木齐航空或其授权代理人填开客票并将定座情况列入有关客票，才能认为定座已经完成并有效。

(二) 按照乌鲁木齐航空规定，某些特种票价可以附有限制或免除旅客变更、

取消定座权利的条件。

第二条 购票时限

如果旅客未在规定的购票时限内支付票款，乌鲁木齐航空或其授权代理人有权取消座位。

第三条 旅客的个人资料

旅客认可向乌鲁木齐航空提供的个人资料，旨在用于定座和安排相关的运输服务，以及办理移民和出入境手续。为此，旅客授权乌鲁木齐航空保留其个人资料且有权将资料传递给地处任何国家的政府机构、乌鲁木齐航空有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。

第四条 座位安排

乌鲁木齐航空除按照旅客已定妥的航班和舱位等级提供座位外，不保证旅客所要求的特定位置的机上座位。出于运行、安全或安保的需要，承运人始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使是在旅客登机之后。

第五条 座位再证实

与其它承运人航班联运的客票，需要按照规定向实际承运人进行座位再证实。旅客未能按要求进行座位再证实的，乌鲁木齐航空不承担旅客由此造成的损失。

第六条 承运人对续程座位的取消

如果旅客未使用已定妥的座位又未对后续航段进行再证实，乌鲁木齐航空有权取消任何续程座位。

第七条 优先定座

（一）旅客持未定妥座位的全部或部分航段的客票要求定座，无权要求优先定座。

（二）旅客持已定妥座位的全部或部分航段的客票要求更改定座的，无权要求优先定座。

（三）对非自愿改变航程的旅客，乌鲁木齐航空在情况许可时，可给予优先定座。

第七章 乘机

第一条 值机

(一) 各机场的乘机登记截止时间不同，旅客应当在规定的时限内到达机场，凭有效旅行文件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌。

(二) 值机部门可直接为已定妥座位的旅客办理值机手续，未定妥座位的旅客需按乌鲁木齐航空规定办理候补乘机手续。

第二条 登机

旅客办理完值机并办妥所有政府规定的乘机手续，必须按时到达指定的登机门。旅客未能及时到达乌鲁木齐航空的乘机登记处和登机口，或者未出示其有效旅行文件，或者未作好旅行准备，乌鲁木齐航空有权为不延误航班而取消旅客预定的座位。对旅客因此所产生的损失，乌鲁木齐航空不承担责任。

第八章 拒绝运输和限制运输

第一条 拒绝运输权

乌鲁木齐航空出于安全或根据自己合理的判断，确定有下列情况之一时，有权拒绝运输旅客及其行李，由此给旅客造成的损失，乌鲁木齐航空不承担责任：

(一) 为了遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的法律及其它有关规定；

(二) 旅客因其行为、年龄、精神或健康状况不适合旅行，或者给其他旅客造成不舒适，或者对本人或其他人员的生命或财产可能造成危害或危险；

(三) 旅客不遵守乌鲁木齐航空或政府机构的有关规定，或不听从乌鲁木齐航空工作人员安排和劝导；

(四) 旅客拒绝接受安全检查；

(五) 旅客未按规定支付适用票价、费用和税款；

(六) 旅客未出示本人的有效护照、签证或其它旅行证件；

(七) 旅客可能企图在其过境国家非法入境；或者可能在飞行中销毁其证件；旅客拒绝按照乌鲁木齐航空的要求将其旅行证件或复印件交由机组保管；

(八) 旅客交验的客票为非法取得或者其客票不是从出票承运人或者其授权代理人处所购得；其客票已经挂失；其客票为伪造客票；其客票没有经过承运人或其授权代理人同意而被更改，或已残损。乌鲁木齐航空保留收存上述客票的权利。

(九) 交验客票的人不能证明自己是“旅客姓名”栏内列明的人，乌鲁木齐航空保留收存上述客票的权利。

第二条 由于实际承运的旅客超过了飞机可允许的最大载量，乌鲁木齐航空有权决定旅客及行李的载运安排，对不能成行旅客及行李，乌鲁木齐航空将在航班起飞前告知旅客，其客票按照非自愿签转或非自愿退票处理。

第三条 载运限制

(一) 无成人陪伴儿童、无自理能力的人、孕妇、病患旅客或需要特殊帮助的旅客等，应当经乌鲁木齐航空同意，并事先做出安排，在符合乌鲁木齐航空规定的情况下，方予以载运。

(二) 限制运输旅客的数量：出于安全的考虑，乌鲁木齐航空对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。乌鲁木齐航空航班上每名成人旅客限携带两名儿童旅客出行，超过两名儿童的其他儿童旅客按无成人陪伴儿童进行保障，无成人陪伴儿童人数限制参照限制运输旅客的数量。

第九章 行李

第一条 禁止和限制作为行李运输的物品

(一) 不得作为行李运输的物品

- 1、按照本条件第一章的定义，不属于行李的物品；
- 2、属于可能危及航空器或航空器、机上人员或财产安全的物品，例如根据国际民用航空组织《危险物品航空安全运输技术指南》、国际航空运输协会的《危险物品规则》、《中国民用航空危险物品运输管理规定》及乌鲁木齐航空规定中列明的物品，特别是以下禁运物品：爆炸品、压缩气体、腐蚀性物质、氧化物、放射性或磁化物、易燃、有毒、有威胁性或刺激性物质等，其他类似物品的详细信息可向乌鲁木齐航空查询；
- 3、任何始发地、经停地、目的地或飞越国家适用的法律、法规或命令所禁运的物品；
- 4、由于包装、形状、重量、体积、性质不适合航空运输的物品；
- 5、活体动物，但按照本章第十二条规定办理的除外。

（二）不得作为托运行李运输的物品

旅客不得在托运行李中夹带易碎或易腐物品、货币、珠宝、古玩字画、贵重金属、金银制品、流通票据、有价证券、银行卡、信用卡或其它贵重物品、商业或官方或私人文件、护照和其它证明文件或样品、药品或医疗装置和设备、钥匙、电脑、摄像机、相机、手机或其他有价值电子装备。对旅客违反上述规定而造成的损失，乌鲁木齐航空不承担责任。

（三）限制运输的物品

下列物品只有在符合乌鲁木齐航空运输条件的情况下，并经乌鲁木齐航空同意，方可接受运输：

1、用于狩猎和体育活动的枪支和弹药可凭枪支运输许可证或国家体育行政部门的批准证明作为托运行李运输，但不得作为非托运行李带入客舱。枪支必须卸下子弹和扣上保险并妥善包装。弹药的运输按国际民用航空组织和国际航空运输协会的规定及出境、入境或所经过国家使用的法律、法规或者命令办理。

2、属于古董或旅游纪念品的刀、剑及类似物品，只能作为托运行李运输并符合有关规定。

（四）需要贴挂免责行李牌的物品

收运下列有运输责任争议的行李时，应贴挂“免除责任行李牌”，以免除乌鲁木齐航空相应的运输责任。

- 1、易碎易损坏行李物品；
- 2、包装不符合要求的行李；
- 3、小动物、鲜活、易腐物品或者夹带有易腐物品的行李；
- 4、旅客交运过晚的行李；
- 5、有破损和残迹的行李；
- 6、超过承运人规定托运行李重量和体积限制的超重或者超大行李；
- 7、无锁或者锁已失效的行李；
- 8、登机口拉下的超过客舱行李尺寸限制的非托运行李。

第二条 拒绝运输权

（一）本章中第一条第(一)款禁止作为行李运输的物品，乌鲁木齐航空有权拒绝作为行李运输；在运输期间一经发现上述任何物品，乌鲁木齐航空有权拒绝其继

续运输。

(二) 托运行李要用行李箱或其它合适的容器包装，以保证在正常的操作条件下安全运输，否则乌鲁木齐航空有权拒绝作为托运行李收运。

第三条 检查权

为了运输安全，乌鲁木齐航空可以按规定程序对旅客行李进行检查。为了确定旅客是否携带或其行李内是否夹带本章第一条第(一)款中所述的物品，或者按第一条第(三)款规定查验旅客应向乌鲁木齐航空交验而未交验的物品，即使旅客不在场，乌鲁木齐航空也可以对其行李进行检查、扫描或X射线检查。如果检查、X射线或扫描给旅客的行李造成损坏，乌鲁木齐航空不承担责任，除非该损坏是由于乌鲁木齐航空的过失造成的。如果旅客不愿遵守上述规定，乌鲁木齐航空有权拒绝该旅客或其行李的运输。

第四条 托运行李

(一) 行李一经托运，即由乌鲁木齐航空负责照管，每件托运行李签发一张行李牌识别联。

(二) 旅客应在托运行李的内部或外部标注姓名、联系方式或其他个人识别标志。

(三) 旅客的托运行李尽可能与旅客同机运输。由于安全、安保或运行方面的原因，旅客的托运行李确实不能同机运输的，乌鲁木齐航空将向旅客说明，在确保安全及载量许可的情况下，将托运行李安排在后续航班上运输。

(四) 除另有规定外，托运行李每件重量最大不能超过 32 公斤，体积不能超过 40 厘米×60 厘米×100 厘米。超过上述规定的行李，应事先征得乌鲁木齐航空的同意才能托运。

第五条 非托运行李

(一) 携带入客舱的行李要妥善安放在旅客前面的座椅下或客舱顶部行李架内。

(二) 除另有规定外，每位旅客所携带入客舱的非托运行李重量头等舱、公务舱不能超过 10 公斤，单件不超过 5 公斤；经济舱不能超过 5 公斤。单件行李体积最大不能超过 20 厘米×40 厘米×55 厘米。超过上述规定的行李，应当作为托运行李运输。

(三) 如旅客行李不适合在航空器货舱内运输, 例如精致乐器, 并且不符合本章第五条第(二)款规定, 旅客应提前通知乌鲁木齐航空, 在获得乌鲁木齐航空同意后, 方可带入航空器客舱内, 此项服务单独收费。

第六条 免费行李额

(一) 在乌鲁木齐航空办理的国际运输中, 免费行李额使用计重制。旅客应根据乌鲁木齐航空规定的条件和限额携带免费运输的行李。

(二) 在一个单一运输合同下组成国际运输的乌鲁木齐航空国内航段, 旅客适用的免费行李额按行李票上标明的免费行李额为准。

(三) 购买混合等级客票的旅客, 其免费行李额可按各该航段票价级别规定的免费行李额分别计算。

(四) 搭乘同一飞机前往同一目的地点或者中途分程地点的两人或两人以上的同行旅客, 在同一时间、同一地点办理行李托运手续的, 其免费行李额可按各自的票价级别规定的标准合并计算。

(五) 旅客自愿改变航程后的免费行李额, 应当按改变航程后客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。旅客非自愿改变航程后的免费行李额, 应当按照原客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。

(六) 免费行李额计重制

每一旅客的托运行李和非托运行李的免费额, 除乌鲁木齐航空另有规定外, 按下列规定办理:

1、除另有规定外, 按适用的公务舱票价购票的成人旅客, 享有 32 公斤的免费行李额; 按适用的经济舱票价购票的成人旅客, 享有 23 公斤的免费行李额。

2、儿童及按儿童票价购票的婴儿, 其免费行李额与本款第 1 项中规定的成人免费行李额相同。按适用成人票价 10% 购票的婴儿有 10KG 免费行李额, 且可免费携带一件全折叠式婴儿车。

第七条 逾重行李

(一) 逾重行李只有在旅客支付逾重行李费并由乌鲁木齐航空填开逾重行李票后才能被承运。

(二) 除另有规定外, 超过计重免费行李额的行李, 填开逾重行李票按照如下

标准计收。

舱位	类型	实际规格		收费标准
		重量	尺寸 (三边之和)	(人民币或等值当地货币)
公务舱	超件 第一件	≤32KG	≤158cm	450 人民币/90 新加坡元/件
	超件 第二件及更多	≤32KG	≤158cm	700 人民币/140 新加坡元/件
	超尺寸	-	159cm-200cm	800 人民币/160 新加坡元
	超重	32-45KG (含)	-	800 人民币/160 新加坡元
经济舱	超件 第一件	≤23KG	≤158cm	450 人民币/90 新加坡元/件
	超件 第二件及更多	≤23KG	≤158cm	700 人民币/140 新加坡元/件
	超尺寸	-	159cm-200cm	800 人民币/160 新加坡元
	超重	23-32KG (含)	-	800 人民币/160 新加坡元

注：

- 1.每件托运公务舱行李的最大重量不得超过 45 公斤，如果超过 45 公斤，则需购买另一件行李。
- 2.每件托运经济舱行李的最大重量不得超过 32 公斤，如果超过 32 公斤，则需购买另一件行李。
- 3.每件托运行李中符合超件、超重、超规两项或多项超限标准的，超限行李费将叠加收取。
- 4.持儿童客票的旅客免费行李额及超限行李费收费标准视同成人。
- 5.尺寸超限行李长宽高三边之和超过 200cm 不予托运。

日本航线：

航线	服务等级	超件行李收费标准	超重行李收费标准	超尺寸行李收费标准
日本航线	公务舱	超出第一件，每件 9000 日元/450 人 民币	单件托运行李重量 不得超过 32 公斤 (70 磅)	158 厘米 < 尺寸 ≤ 203 厘米 (63 英寸 < 尺寸 ≤ 80 英 寸) 20000 日元/1000 人 民币
	经济舱	超出第二件及以上， 每件 14000 日元 /700 人民币	24-32 公斤 (53-70 磅) 9000 日元/450 人民币	

注：

1.每件托运行李中符合超件、超重、超规两项或多项超限标准的，超限行李费将叠加收取。

2.持儿童客票的旅客免费行李额及超限行李费收费标准视同成人。

3.超限行李费以日元/人民币为单位进行收取，若旅客以其他货币进行支付，则按照支付当日，付款货币对日元/人民币的订座系统汇率进行结算。

4.单件托运行李重量上限不得超过 32 公斤（70 磅），三边尺寸之和不得超过 203 厘米（80 英寸），重量、尺寸超过以上标准的，建议旅客将行李拆开分装，无法拆分的行李不予承运。

第八条 声明价值和费用

（一）旅客的托运行李其价值如果每公斤超过 20 美元或等值的其它货币，可以办理声明价值。

(二) 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 2500 美元或等值的其它货币。如乌鲁木齐航空对声明价值有异议或旅客拒绝接受检查时，乌鲁木齐航空有权拒绝收运。

(三) 托运行李的声明价值，乌鲁木齐航空按照旅客声明的价值中超过本条第(一)款规定限额部分价值的 0.5%收取声明价值附加费。

(四) 乌鲁木齐航空对非托运行李和占用座位的行李、外交信袋以及其他特殊物品(如乐器)不办理声明价值服务，具体咨询乌鲁木齐航空或乌鲁木齐航空授权代理人。

(五) 乌鲁木齐航空对旅客携带的小动物不予办理声明价值服务。

(六) 如果声明价值行李的部分运输由不提供行李声明价值服务的其他承运人承担时，乌鲁木齐航空有权拒绝提供托运行李的声明价值服务。

第九条 托运行李的收运

(一) 旅客必须凭有效的客票托运行李。

(二) 旅客将行李托运后收到的行李牌识别联作为认领行李的凭据。

(三) 旅客托运有运输争议的行李时，应向乌鲁木齐航空做出书面承诺，贴挂免除责任行李牌，以免除乌鲁木齐航空相应的责任。

(四) 联运的行李应符合各联运承运人的相关规定。

(五) 旅客的行李应符合相关国家后地区的法律及海关规定。

(六) 作为行李运输的货物，应经乌鲁木齐航空同意后方可与旅客同机运输，但对此类物品的运输要按逾重行李收取费用。

第十条 行李交付

(一) 旅客应在目的地点或者中途分程地点凭行李牌识别联及时领取托运行李，必要时应交验“客票及行李票”。

(二) 乌鲁木齐航空凭行李牌识别联交付托运行李，对于领取托运行李的人是否确系旅客本人，以及由此造成的损失及费用，乌鲁木齐航空不承担责任。

(三) 如领取托运行李的人不能出示行李票和行李牌识别联，应提供乌鲁木齐航空认可的证明，必要时按乌鲁木齐航空的要求，声明同意赔偿由此可能给乌鲁木齐航空造成的损失或费用后，方可领取行李。

(四) 旅客在领取托运行李时，未提出书面异议，即为该行李已经按照运输合

同完好交付的初步证据。

第十一条 占座行李，易碎、贵重物品和外交信袋运输的特殊规定

（一）占座行李

1、行李必须占用座位时，应在定座时提出申请，在取得乌鲁木齐航空同意后方可运输。

2、旅客带入客舱的占座行李由其自行照管，占用每一座位的行李重量不得超过 75 公斤，其包装要适当。为了保证飞行安全，旅客及其行李所占用的座位要由乌鲁木齐航空指定，在整个旅途中行李用安全带加以固定，必要时须用紧固物系扎牢固。

3、占座行李不计入免费行李额，运费按照旅客购买的成人销售票价计算。

4、如果运输是由连续承运人办理的，则必须取得有关连续承运人的同意。

（二）易碎、贵重行李，除按照本条件其它有关规定办理外，如需占用座位，按照本条第（一）款的规定办理。

（三）外交信袋

1、根据外交信使的要求，乌鲁木齐航空可以按照托运行李办理，承运人仅承担一般托运行李运输责任。

2、外交信袋如需占用座位，按照本条第（一）款的规定办理。

第十二条 动物

（一）小动物

1、小动物是指家庭驯养的狗、猫宠物，野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物，如蛇等不属于小动物范围，不能作为行李运输。

2、旅客托运小动物应将其妥善地装入适合其特性的坚固容器内，并提供离境国、入境国或中转国要求的有效的健康和防疫证明、入境许可和其它文件，且事先征得乌鲁木齐航空同意后方可运输。

3、作为行李托运的小动物及其容器和食物，均不得计算在旅客的免费行李额内，应按逾重行李交付运费。

4、乌鲁木齐航空有权决定小动物运输的方式，并且有权限制一架飞机运输宠物的数量。小动物应当装在货舱内运输。

5、旅客应对小动物对其他旅客或机组成员造成的所有损害或伤害承担全部责

任。

6、小动物运输还应遵循乌鲁木齐航空规定的附加条件，具体请咨询乌鲁木齐航空或乌鲁木齐航空授权代理人。

(二) 辅助犬、导盲犬、助听犬

1、导盲犬等辅助犬经乌鲁木齐航空同意可以带入客舱运输，但必须系好挽具，不得占用座位。

2、携带辅助犬、导盲犬、助听犬的旅客应提供相关机构对该犬出具的有效证明。

3、辅助犬、导盲犬、助听犬放置在货舱运输时，必须装入适当容器。

4、经乌鲁木齐航空同意携带的辅助犬、导盲犬、助听犬及其容器和食物可以免费运输，不计入免费行李额。

(三) 旅客应对运输上述动物的伤亡承担全部责任，除非该伤亡是乌鲁木齐航空故意或过失造成的。在中途不降停的长距离飞行航班上或者在某种型号的飞机上，不适宜运输导盲犬或助听犬的，乌鲁木齐航空有权不接受运输。如动物因被拒绝入境或者过境而造成受伤、丢失、延误、患病或者死亡乌鲁木齐航空不承担责任。

第十章 班期与时刻、航班取消及变更

第一条 班期时刻

(一) 乌鲁木齐航空应尽力在合理的期限内运送旅客及其行李，遵守公布的在旅行之日内有效的班期时刻。但是，航班时刻表或其他场所所列的时刻或机型仅供参考，并非航空运输合同的组成部分。

(二) 除非损失是由于乌鲁木齐航空的故意或明知而轻率地作为或不作为所造成的，乌鲁木齐航空对班期时刻表或以其它形式公布的时刻表中的差错或遗漏不承担责任。乌鲁木齐航空雇员、代理人或乌鲁木齐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解释仅供参考。

(三) 客票售出后乌鲁木齐航空可能会变更航班时刻，若旅客给乌鲁木齐航空提供了有效的联系方式，乌鲁木齐航空应及时向旅客通知时刻变更信息。客票售出后，如果乌鲁木齐航空对航班时刻做出重大变更而旅客不能接受，并且乌鲁木齐航

空无法为旅客安排其可以接受的替代航班,旅客可按照第十二章第五条非自愿退票的规定办理退票。

第二条 航班取消及变更

(一) 由于下列情况之一的,乌鲁木齐航空可以不经事先通知,改变机型或航线,更换承运人,取消、中断、延期或推迟航班飞行:

- 1、为遵守有关国家的法律、法规和命令;
- 2、为保证飞行安全;
- 3、承运人无法控制或不可预见的原因。

(二) 根据《蒙特利尔公约》,由政治不稳定、天气条件与相关的航班的运营不协调、安全风险、意想不到的飞行安全缺陷和影响承运人经营的罢工等特殊情势导致的航班取消、中断、延期或推迟飞行,即使承运人采取了所有可合理要求的措施都不可能避免该情势的发生,承运人的责任将被减免。

(三) 与特定日期的特定航空器相关的空中交通管制的决定所影响导致长时间的航班延误、整夜的延误,或由该航空器执行的一个或多个航班的取消,这种特殊的事件应被认为是存在的,即使是承运人为了避免航班的延误或取消采取了所有合理的措施。

第三条 后续安排

(一) 由于本章第二条所列的原因之一,乌鲁木齐航空取消或延误航班,未能向旅客提供事先已定妥的座位,或未能在旅客的中途分程地点或目的地点停留,或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失,乌鲁木齐航空将考虑旅客的合理需要采取下列措施之一:

- 1、为旅客安排在第一个能够定妥座位的乌鲁木齐航空的后续航班,或协助旅客签转到其他承运人的航班运输。
- 2、按照本条件第十二章第五条非自愿退票有关规定办理退票。
- 3、协助旅客安排膳宿、地面交通等服务。始发地旅客的费用由旅客自理。对中转和过境旅客的服务安排根据乌鲁木齐航空的规定办理。

(二) 由于乌鲁木齐航空原因,乌鲁木齐航空取消或延误航班,未能向旅客提供已定妥的座位或事先已分配的座位,或未能在旅客的中途分程地点或目的地点停留,或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失,乌鲁木齐航空考虑旅客的合理需要采

取下列措施之一：

- 1、为旅客安排在第一个能够定妥座位的乌鲁木齐航空的后续航班或签转给其他承运人的航班运输，将旅客运达目的地点。
- 2、按照本条件第十二章第五条的非自愿退票有关规定办理退票。
- 3、根据乌鲁木齐航空的规定协助旅客安排膳宿、地面交通等服务。
- 4、除采取以上措施外，乌鲁木齐航空对旅客不再承担其它任何责任。

第四条 由于乌鲁木齐航空的原因造成以下情况之一，造成航班取消、中断、延期或推迟飞行，乌鲁木齐航空将按其规定向旅客提供餐饮、住宿或其它乌鲁木齐航空认为必要的服务，但乌鲁木齐航空不保证向旅客提供超过其规定标准的服务。

- (一) 取消旅客已经定妥座位的航班；
- (二) 取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地点、目的地点或中途分程地点；
- (三) 未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；
- (四) 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；
- (五) 未能提供事先已定妥的座位。

第五条 有限责任

以上所列的补救措施是旅客可选择的全部补救措施，除公约另有规定外乌鲁木齐航空不再承担其他责任。

第六条 延误免责

乌鲁木齐航空应采取一切必要措施避免旅客及其行李的延误，如乌鲁木齐航空已经采取了一切必要措施或不可能采取该措施的，乌鲁木齐航空不承担延误责任。

第十一章 改变航程和更改客票

第一条 旅客未开始旅行或者已开始旅行但未到达目的地点前，要求改变客票中未使用部分载明的航程、目的地点、座位等级、航班或者客票有效期为自愿改变航程。承运人取消旅客已定妥座位的航班，或者取消航班在旅客的目的地点、中途分程地点降停，或者未能合理地按照班期飞行，或者未能提供事先定妥的座位造成旅客改变航程，为非自愿改变航程。

第二条 自愿改变航程，按下列规定办理：

- （一）旅客应当在未到达客票载明的目的地点前提出；
- （二）改变航程后，应当适用原客票第一张乘机联载明的运输开始之日所适用的票价和各项费用；
- （三）改变航程后的票价和各项费用与原票价和各项费用的差额，应当由旅客支付或者由承运人退还；
- （四）改变航程后填开新客票的有效期应当与原客票所适用的有效期相同，并从原客票第一张乘机联载明的运输开始之次日零时起计算。
- （五）旅客购票后，如要求改变航班、日期，乌鲁木齐航空及其销售代理企业在航班有可利用座位并且时间允许的条件下给予办理。

第三条 因执行本条件第十章第二条的规定，造成旅客非自愿改变航程的，承运人应当考虑旅客的合理需要，并按下列规定办理：

- （一）为旅客安排第一个能够定妥座位的航班或者签转给其他承运人；
- （二）改变原客票载明的航程，安排承运人的航班或者签转给其他承运人，将旅客运送到目的地点或者中途分程地点；
- （三）按照本条件第十二章第五条非自愿退票的规定办理；
- （四）协助旅客安排膳宿、地面交通等服务。始发地旅客的费用由旅客自理。

第四条 因下列情况之一，造成旅客非自愿改变航程的，乌鲁木齐航空应当在按照本章第三条第（一）、（二）、（三）项的规定处理的同时，还应当按照乌鲁木齐航空规定免费为旅客提供休息场所、饮料、食品、膳宿或者其他承运人认为必要的服务：

- （一）乌鲁木齐航空造成旅客已定妥座位的航班取消；
- （二）乌鲁木齐航空的航班未在旅客目的地点或者中途分程地点降停；
- （三）乌鲁木齐航空未合理地安排班期时刻飞行；
- （四）乌鲁木齐航空未提供旅客事先已定妥的座位；
- （五）乌鲁木齐航空造成旅客错失已定妥座位的衔接航班。

第十二章 退票

第一条 一般规定

(一) 由于乌鲁木齐航空未能按照运输合同提供运输, 或由于旅客自愿改变其安排, 乌鲁木齐航空或其授权代理人将按照本章和乌鲁木齐航空相关规定, 对未使用的乌鲁木齐航空客票或其未使用部分航程办理退票。

(二) 旅客应在客票有效期内申请退票; 超过客票有效期而申请退票, 乌鲁木齐航空可以拒绝其退票申请。

第二条 退票地点

退票应当在原购票地点或者经乌鲁木齐航空同意的其他地点办理。

第三条 货币

旅客办理退票必须符合原购票地和退票地国家的法律及其它有关规定。可以用原付货币退款, 也可以用原购票地国家货币或退票地国家货币退款。

第四条 退票对象、所需文件及责任免除

(一) 乌鲁木齐航空有权向客票上载明姓名的人办理退款。

(二) 如客票上载明的旅客不是客票的付款人, 并在客票上载明退票限制条件的, 则票款只退给客票付款人或其指定的人。

(三) 如果申请退票人不是客票上载明姓名的旅客本人, 申请退票人必须在出具其身份证明的同时, 提供该客票上载明姓名的旅客的身份证明和其退票授权书。

(四) 除客票遗失的情况外, 申请退票人应向乌鲁木齐航空提供旅客联、付款凭据和所有未使用的乘机联方能办理退票。购买电子客票的旅客凭本人有效身份证件办理退票。

(五) 乌鲁木齐航空将票款退给持有客票未使用的全部乘机联、旅客联及付款凭据, 并符合本条第(一)、(二)、(三)款规定的人, 被视为正当退款, 乌鲁木齐航空立即解除责任。

第五条 非自愿退票

由于本条件第三章第六条第(一)款、第十章第二条所列的原因之一, 旅客要求退票, 按以下规定办理:

(一) 客票全部未使用, 退还全部已付票款;

(二) 客票已部分使用, 按照乌鲁木齐航空规定从已付票款中扣除已使用航段票款, 退还余额, 不收取任何手续费。

第六条 自愿退票

旅客自愿要求退票，按以下规定办理：

（一）客票全部未使用，从已付票款中扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额；

（二）客票已经部分使用，从已付票款中扣除已使用的航程部分的适用票价，再扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额。

第七条 拒绝退款权

（一）按照适用运价及乌鲁木齐航空有关规定不能办理退票的，乌鲁木齐航空有权拒绝退票。

（二）提供给乌鲁木齐航空或政府作为准备离境证明的客票，乌鲁木齐航空不予退票。但如果旅客确已取得居留许可或将改乘其他承运人航班或使用其它运输方式离境的，在旅客提供给乌鲁木齐航空认为合理的证明后，乌鲁木齐航空可予以退票。

第十三章 飞机上的行为

第一条 一般规定

旅客如果在飞机上的行为危及飞机或飞机上任何人员或财产的安全，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，乌鲁木齐航空有权采取一切必要适当的措施，包括对旅客的管束，以制止这种行为。

第二条 电子设备

乌鲁木齐航空禁止旅客在飞机上使用便携式收音机、移动电话、对讲机、带遥控装置的电子设备以及有关部门和乌鲁木齐航空认定会干扰飞机安全运行的其它无线电发射装置。未经乌鲁木齐航空许可，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。

第三条 航班禁烟

乌鲁木齐航空所有航班均已禁烟,机上所有区域禁止吸烟。

第四条 安全带

旅客在机上就座时,应按要求系好安全带。

第十四章 一般服务

第一条 乌鲁木齐航空不负责为旅客提供机场区域内、机场与市区之间或在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，乌鲁木齐航空不承担责任。

第二条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用应由旅客自理。

第三条 空中飞行过程中，乌鲁木齐航空按规定向旅客提供饮料或餐食。对于旅客要求提供超过规定的其他服务，乌鲁木齐航空可收取相应的费用。

第十五章 附加服务安排

第一条 如在签订航空运输合同过程中，乌鲁木齐航空同意安排附加服务，除非是由于乌鲁木齐航空在安排此项附加服务中的过错造成的损失，乌鲁木齐航空对旅客不承担任何责任。

第十六章 行政手续

第一条 一般规定

(一) 旅客必须完全遵守有关始发地、经停地、目的地和飞越国家的法律、法规、命令、要求、旅行规定以及承运人的规章和要求，并承担责任；

(二) 乌鲁木齐航空对其雇员或代理人为了协助旅客取得必要的证件或签证或遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行规定等所提供的无论是书面的或其它形式的任何帮助或信息不承担责任；对任何旅客因未能取得必要的证件或签证或未能遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行规定等而产生的后果，乌鲁木齐航空也不承担责任。

第二条 旅行证件

(一) 旅客必须出示有关国家法律、法规、命令或规定所要求的出境、过境、入境、健康和其它证件，应当允许乌鲁木齐航空收存其副本或复印件；

(二) 旅客未能遵守适用法律、法规、命令、要求、规定或所持证件不完备，或者旅客不允许乌鲁木齐航空收存其证件副本或复印件，乌鲁木齐航空保留拒绝运输的权利。

第三条 拒绝过入境

(一) 由于旅客未获准过境或进入目的地国家，乌鲁木齐航空按照有关国家的政府命令将旅客运回其始发地或其它地点时，该旅客应按乌鲁木齐航空规定支付其适用票价；

(二) 旅客已经支付给乌鲁木齐航空的未使用航段的任何款项或者该旅客在乌鲁木齐航空手中的任何资金，乌鲁木齐航空均可用于支付上述票款；

(三) 用于运送至拒绝入境地点或遣返地的客票，乌鲁木齐航空不予办理退款。

第四条 罚金、拘留费等

(一) 如果由于旅客未能遵守有关国家法律、法规、命令、要求、旅行规定或未能出示所要求的证件而造成乌鲁木齐航空支付或垫付罚金、罚款或承担任何费用，旅客必须足额偿还乌鲁木齐航空支付或垫付的上述任何款项及承担的任何费用；

(二) 旅客已经支付给乌鲁木齐航空的未使用航段的任何款项，或者乌鲁木齐航空所掌管的旅客的任何款项，乌鲁木齐航空均可用于弥补上述支出。

第五条 海关检查

(一) 海关或其他政府人员要求检查其托运行李或非托运行李时，旅客必须到场接受检查；

(二) 由于旅客未能遵守上述规定，乌鲁木齐航空对旅客由此受到的损失或损坏不承担责任。

第六条 安全检查

旅客及其行李必须接受政府或机场行政人员或乌鲁木齐航空的任何安全检查。

第七条 法律法规

乌鲁木齐航空根据自己对适用法律、政府法规、指令、命令或要求的合理判断

决定拒绝或已经拒绝对旅客提供运输服务的，不承担责任。

第十七章 连续承运人

第一条 由数个连续承运人依照一本客票或一本客票及其连续客票提供的运输应被视为一项单一的运输。

第二条 对于旅客损害，除明文约定由第一承运人对全程运输承担责任外，旅客或者任何行使其索赔权利的人，只能对发生事故或者延误时履行该运输的承运人提出。

第三条 关于托运行李损失，旅客有权对第一承运人提出索赔，有权接受交付的旅客有权对最后承运人提出索赔，旅客也可以对发生毁灭、遗失、损坏或者延误的运输区段的承运人提出索赔。上述承运人应当对旅客承担连带责任。

第十八章 损害责任

第一条 乌鲁木齐航空对发生在乌鲁木齐航空的班机上或者在上、下班机过程中的旅客伤亡事故承担损害赔偿责任；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，乌鲁木齐航空不承担责任。

第二条 乌鲁木齐航空对发生在乌鲁木齐航空的班机上或者处于乌鲁木齐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责任。对于非托运行李，包括旅客随身携带物品，乌鲁木齐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、非托运行李和旅客随身携带物品）损失是由于行李的固有缺陷、质量或者瑕疵造成的，乌鲁木齐航空不承担责任。另外，乌鲁木齐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。

第三条 乌鲁木齐航空对旅客或行李在航空运输中因乌鲁木齐航空的延误引起的损失承担责任。但是，乌鲁木齐航空或者其受雇人、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,乌鲁木齐航空不承担责任。旅客必须在乌鲁木齐航空规定的时间内对行李损失提出申报并提供相应单据,否则乌鲁木齐航空将不承担责任。

第四条 经乌鲁木齐航空证明,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,相应免除或者减轻乌鲁木齐航空的责任。旅客以外的其他人就旅客伤亡提出赔偿请求时,经乌鲁木齐航空证明,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,相应免除或者减轻乌鲁木齐航空的责任。

第五条 关于赔偿责任限额的适用

(一) 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。

(二) 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。

(三) 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。

第六条 公约关于赔偿责任限额的规定

(一) 《华沙公约》及《海牙议定书》

1、乌鲁木齐航空对旅客伤亡的赔偿责任限额不超过二十五万法国金法郎或等值货币。

2、乌鲁木齐航空对托运行李的赔偿责任限额不超过每公斤二百五十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五千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。按照本条件第九章第八条办理声明价值的托运行李,其损害赔偿以该声明价值为限。

(二) 1999 年《蒙特利尔公约》

1、乌鲁木齐航空对每名旅客不超过 10 万特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十一条第一款和第二十条的规定。

2、乌鲁木齐航空对每名旅客超过 10 万特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公

约第二十一条第二款和第二十条的规定。

3. 乌鲁木齐航空对每名旅客承担损害赔偿责任时，证明有下列情形的，不应当承担责任：

(1) 损失不是由于乌鲁木齐航空或者其受雇人、代理人的过失或者其他不当作为、不作为造成的；

(2) 损失完全是由第三人的过失或者其他不当作为、不作为造成的。

4. 乌鲁木齐航空对行李（包括托运行李、非托运行李和旅客随身携带物品）的赔偿责任限额不超过每名旅客 1000 特别提款权或等值货币。按照本条件第九章第八条办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

第七条 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：

(一) 乌鲁木齐航空仅对本公司航班的运输承担损害责任；乌鲁木齐航空为其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。

(二) 由于乌鲁木齐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，乌鲁木齐航空不承担责任；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，乌鲁木齐航空也不承担责任。

(三) 乌鲁木齐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，乌鲁木齐航空不承担责任。

(四) 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，乌鲁木齐航空不承担责任；由于旅客行李中的物品对他人造成伤害或对他人或乌鲁木齐航空的财产造成损害，该旅客应赔偿乌鲁木齐航空的损失和由此支付的一切费用。

(五) 对于旅客在托运行李内夹带的易碎易腐物品、货币、珠宝、贵金属、金银制品、流通票据、有价证券或其它贵重物品、商业文件、护照和其它证明文件或样品的损失，乌鲁木齐航空均不承担责任。

(六) 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，乌鲁木齐航空不承担责任。

(七) 本运输条件任何有关乌鲁木齐航空的责任免除或限制条款，同样适用于乌鲁木齐航空的代理人、雇员和代表以及将其飞机提供给乌鲁木齐航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表；乌鲁木齐航空和上述代理人、雇员、代表以及乌鲁木

齐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。

第八条 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乌鲁木齐航空责任的任何规定的适用。

第十九章 异议和诉讼时限

第一条 异议时限

(一) 对于托运行李发生损失的，有权提取托运行李的人必须在发现损失后立即向乌鲁木齐航空提出异议，最迟自收到或应当收到托运行李之日起七日内提出；托运行李发生延误的，异议最迟自托运行李交付收件人处置之日起二十一日内提出；

(二) 任何异议均必须在前款规定的期间内以书面形式提出或者发出；

(三) 有权提取托运行李的人未按以上规定提出异议的，不得向乌鲁木齐航空提起诉讼。

第二条 诉讼时限

诉讼应当自飞机到达目的地之日、应当到达目的地之日或者运输终止之日起两年内提起，否则就丧失对任何损失索赔和诉讼的权利。诉讼期限的计算方法根据案件受理法院地的法律确定。

第二十章 修改和生效

第一条 乌鲁木齐航空有权依照中国民用航空局规定的程序，不经通知修改其运输条件，但此修改不适用于修改前已经开始的运输。乌鲁木齐航空的工作人员、授权代理人或雇员都无权修改、更改、放弃或违反本运输条件的任何规定。

第二条 本条件以中文为准，若使用其他语言书写仅作参考之用。

第三条 本条件已报中国民用航空局备案，并自 20xx 年 xx 月 xx 日起生效并施行。

本条件的解释权归乌鲁木齐航空有限责任公司。