

奥凯航空有限公司文件

Okay Airways Company Limited

奥凯航〔2021〕101号

关于下发《奥凯航空有限公司旅客、行李国际运输总条件（2021年修订版）》的通知

各部门：

为贯彻落实《公共航空运输旅客服务管理规定》（中华人民共和国交通运输部令2021年第3号）精神和要求，现下发《奥凯航空有限公司旅客、行李国际运输总条件（2021年修订版）》，于2021年9月1日生效。

特此通知。

奥凯航空有限公司

2021年9月1日

奥凯航空有限公司
旅客、行李国际运输总条件
（2021年修订版）

目 录

第一章	定义
第二章	适用范围
第三章	客票
第四章	票价和税费
第五章	定座
第六章	拒绝运输和限制运输
第七章	购票
第八章	班期时刻、航班取消与变更
第九章	客票变更
第十章	客票签转
第十一章	退票
第十二章	团体旅客
第十三章	超售
第十四章	代码共享航班
第十五章	乘机
第十六章	行李运输
第十七章	旅客服务
第十八章	飞机上的行为
第十九章	行政手续

- 第二十章 连续承运人
- 第二十一章 损失责任与赔偿限额
- 第二十二章 索赔与诉讼
- 第二十三章 生效与修改

第一章 定 义

第一条 《奥凯航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“总条件”）中的下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，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）“国际航空运输”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）“奥凯”，是指奥凯航空有限公司的简称。英文名称：Okay Airways Company Limited，国际航空运输协会 IATA 两字代码：BK，国际民用航空组织 ICAO 指定代码：OKA，国际航空运输协会 IATA 结算代码 866，网址：www.okair.net。

（四）“承运人”，是指以营利为目的，使用民用航空器运送旅客、行李的公共航空运输企业。

（五）“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。

（六）“实际承运人”，是指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。

（七）“承运人规定”，指除本条件外，奥凯依法制定、公布的并于客票填开之日起有效的关于为对旅客及其行李运输管理的规定，包括有效的适用票价及适用条件等。

（八）“承运人原因”，是指承运人内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。

（九）“非承运人原因”，是指与承运人内部管理无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。

（十）“授权地面服务代理人”，指被奥凯指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

（十一）“地面服务代理人”，是指依照中华人民共和国法律成立的，与奥凯签订地面代理协议，在中华人民共和国境内机场从事公共航空运输地面服务代理业务的企业。

（十二）“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的航班销售航空旅客运输服务（产品）的销售代理人。

（十三）“航空销售代理人”是指依照中华人民共和国法

律成立的，与奥凯签订销售代理协议，从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。

（十四）“旅客”，是指除机组成员以外经奥凯同意在飞机上载运或已经载运的任何人。

（十五）“公共航空运输旅客服务”，是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的服务。

（十六）“团体旅客”是以“GN”形式定座的编码，均视为团队客票，退改签按照团队规定办理。

（十七）“儿童”，是指航空运输开始之日年龄已满两周岁但未满 12 周岁的旅客。

（十八）“婴儿”，是指航空运输开始之日年龄已满 14 天但未满 2 周岁的旅客。出于医学、安全等原因的考虑，奥凯不接受出生未满 14 天的婴儿乘机。

（十九）“定座”，是指对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

（二十）“合同单位”，是指与奥凯签订定座、购票合同的单位。

（二十一）“航班”，是指飞机按规定的航线、日期、时刻的飞行。

（二十二）“超售”，是指承运人为避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

（二十三）“代码共享航班”，是指奥凯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的航班号的航班。

（二十四）“旅客定座单”，是指旅客购票前必须填写的供奥凯或其航空销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。

（二十五）“客票”，是指是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

（二十六）“纸质客票”，是指由奥凯或其航空销售代理人所填开的被称为“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。

（二十七）“电子客票”是指由奥凯或其航空销售代理人销售的以电子数据形式体现的客票，是纸质客票的电子替代产品。

（二十八）“乘机联”，是指纸质客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指以电子数据显示储存在航空运输企业数据库的航班信息，表示该联中列有姓名的旅客有权搭乘该联指定的地点之间的航班。

（二十九）“旅客联”，是指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

（三十）“航空运输电子客票行程单”，是指奥凯或其航

空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。

(三十一)“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。

(三十二)“来回程客票”,是指从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。

(三十三)“日”,是指日历日,一周包括七日。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,均不计算在内。总条件中以工作日计算的时限均不包括当日,从次日起计算。

(三十四)“定期客票”,是指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

(三十五)“不定期客票”,是指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。

(三十六)“普通票价”,是指在票价适用期内的头等、公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价。

(三十七)“折扣票价”,是指在票价适用期内的头等、公务、经济各舱位等级的销售票价中的优惠票价。

(三十八)“特种票价”,是指不属于普通票价及折扣票价的其它票价。

(三十九)“免费运输”,是指奥凯以飞机运送旅客、行李

但不收取报酬（税费除外）的国内航空运输，包括但不限于奥凯因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

（四十）“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。

（四十一）“漏乘”，是指旅客办妥乘机手续后或者在经停站过站时未能搭乘其客票列明的航班。

（四十二）“错乘”，是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

（四十三）“行李”，是指奥凯同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，包括托运行李和非托运行李。

（四十四）“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。

（四十五）“非托运行李”，是指旅客自行负责照管的行李。

（四十六）“小动物”，是指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的猫、狗或者其他类别的小动物。

（四十七）“行李凭证”，是指奥凯或者其地面服务代理人在收运旅客托运行李后向旅客出具纸质或者电子的行李凭证。

（四十八）“办理乘机登记手续”，是指奥凯或其地面服务代理人为旅客办理登机牌和托运行李手续的过程。

（四十九）“乘机登记截止时间”，是指奥凯或其地面服

务代理人规定的，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。

（五十）“经停地点”，是指除出发地点和目的地点以外，作为旅客旅行路线上预定经停的地点。

（五十一）“中途分程地”，是指经承运人事先同意，旅客在出发地和目的地间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。

（五十二）“不可抗力”指非正常的、无法预见的并且无法控制的情况，即使采取一切合理的措施，仍不能避免其后果发生的客观情况。

（五十三）“已购票”，是指根据法律规定或者双方当事人约定，航空运输合同成立的状态。

（五十四）“客票变更”，是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

（五十五）“自愿退票”，是指旅客因其自身原因要求退票。

（五十六）“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。

（五十七）“自愿变更客票”，是指旅客因其自身原因要求变更客票。

（五十八）“非自愿变更客票”，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，导致旅客变更客票的情形。

（五十九）“票价”，是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格，不包含按照国家规定收取的税费。

（六十）“计划出港时间”，是指航班时刻管理部门批准的离港时间。

（六十一）“计划到港时间”，是指航班时刻管理部门批准的到港时间。

（六十二）“客票使用条件”，是指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。

（六十三）“客票改期”，是指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。

（六十四）“签转”，是指客票列明承运人的变更。

（六十五）“民航行政机关”，是指民航局和民航地区管理局。

第二章 适用范围

第二条 本条件适用范围

（一）除本条第（二）、（三）、（四）、（五）款中另有规定外，本条件适用于奥凯以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国际航空运输；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。

(二)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。

(三)根据奥凯包销合同提供的运输,接受包销运输的旅客及行李应遵守奥凯包销合同条款规定,包销合同未约定的内容,以本条件规定为准。

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

(五)在本条件中如果含有与奥凯最新颁布和公示的规定、信息不一致的条款,一律以奥凯最新颁布的规定为准;除不一致的条款外,本条件的其余条款仍然有效。

第三章 客 票

第一节 一般规定

第三条 客票是承运人和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。奥凯只向持有由奥凯或其航空销售代理企业填开的客票的旅客、或只向持有由奥凯或其航空销售代理企业填开的作为付款或部分付款证明的其他运输凭证的旅客提供运输。客票始终是出票承运人的财产。客票中的合同条件是奥凯运输总条件部分条款的概述。

第四条 客票为记名式，只限客票上所列旅客姓名与身份证件信息一致的旅客本人使用。

第五条 客票不得转让。转让的客票无效，票款不退。如客票不是由有权乘机

或退票的人出示，而奥凯非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款，奥凯对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。

第六条 未经奥凯允许客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。

第七条 客票使用要求

(一) 每一位旅客应单独持有客票。

(二) 旅客要求乘机时，应出示有效乘机身份证件，并遵守以下规定：

1. 持纸质客票的旅客未能出示根据奥凯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奥凯或其销售代理企业更改的客票，也无权要求乘机。

2. 电子客票旅客应出示有效身份证件，并经奥凯或其地面服务代理人验证其电子客票状态有效后，方可要求乘机。《航空运输电子客票行程单》仅作为旅客购买电子客票的报销凭证，具备提示旅客行程的作用，不作为机场办理乘机手续和安全检

查的必要凭证。

（三）客票应该按照所列明的航程，从出发地开始按顺序使用。对于未按顺序使用的，奥凯不予承运，但可以按未使用航段对应定座舱位的客票使用规则办理客票手续。

（四）每一航段必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由奥凯接受运输。对未定妥座位的航段，奥凯应按旅客的申请，根据适用的票价和所申请航班的座位可利用情况为旅客预定座位。

（五）旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。

（六）旅客应按客票列明的航程旅行，未经奥凯同意，旅客在经停地点提前终止旅行的，视为旅客自愿放弃行程，奥凯不承担旅客由此而产生的任何损失责任。

（七）含有国内航段的国际联程客票，其国内航段的乘机联可直接使用，不需换开成国内客票。

（八）含有国内航段的国际联程客票，其国内航段的乘机联或电子乘机联可直接使用，不需换开成国内客票。旅客在境外（含香港、澳门特别行政区和台湾地区）购买的用国际客票填开的纯国内航空运输客票，应换开成国内客票后才能使用。

（九）定期客票只适用于客票上列明的承运人、乘机日期、航班和舱位等级；不定期客票应在定妥座位后方能使用。

第二节 客票的有效期

第八条 客票有效期

(一)若客票部分已使用，正常票价客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；若客票全部未使用，则该客票自填开之日起，一年内运输有效。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。

(二)换开后客票的有效期与原始客票的有效期相同。

(三)旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。超过有效期的客票无效，票款不退

第三节 客票有效期的延长

第九条 客票有效期的延长

(一)由于奥凯的下列原因之一，致使旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长至奥凯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：

1. 取消旅客已经定妥座位的航班；
2. 取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地点、目的地；
3. 未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；
4. 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；
5. 更换了旅客的舱位等级；

6. 未能提供事先已定妥的座位。

(二)持普通票价客票或与普通票价客票有效期相同的折扣票价或特种票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行,是由于奥凯在旅客定座时未能按其客票的舱位等级提供航班座位,其客票有效期可以延长至奥凯能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的最早奥凯航班。

(三)持与普通票价客票有效期不同的折扣票价或特殊票价的有效期按奥凯折扣票价或特殊票价客票使用规定执行。

(四)已开始旅行的旅客在其持有的客票有效期内因病使旅行受阻时,除奥凯对所付票价另有规定外,奥凯可将该旅客的客票有效期延长至根据奥凯认可的医疗机构出具的诊断证明确定该旅客适宜旅行之日为止;或延长至适宜旅行之日以后承运人能够按照该旅客已付票价的舱位等级提供座位的自恢复旅行地点起的第一个航班为止。如客票中未使用的乘机联包含一个或一个以上中途分程地点,该客票有效期的延长不能超过自该医疗机构诊断证明出具之日起3个月。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),需要旅客提供合理的同行证明。

(五)如旅客在旅途中死亡,则可以延长其同行旅客客票的有效期。如已开始旅行旅客的直系亲属死亡,该旅客及其陪同的直系亲属的客票有效期也可予以更改。此种更改应在收到

死亡证明书后办理，此种客票有效期的延长不得超过死亡证明中列明的死亡之日起 45 日。

第四节 客票遗失

第十条 遗失纸质客票的挂失

（一）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奥凯或其授权的销售代理人申请挂失。

（二）旅客申请挂失，不需提供公安机关出具的遗失证明，但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者的有效身份证件，并提供书面申请、原购票的出票人联及足以证明该客票遗失的其他资料或证明。

（三）在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，奥凯不承担责任。

第十一条 重新购票

纸质定期客票遗失后，如旅客要求继续乘坐遗失客票上列明的航班或后续航班，需重新购买客票。

第十二条 遗失纸质客票的退款

（一）不定期客票遗失，旅客应当及时按本章第十条规定的程序以书面形式向奥凯申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30 日内，凭符合本条件第十条第（二）款规定的资料与证明办理退款手续。

(二) 定期客票遗失应在遗失客票有效期满 30 日内, 经奥凯查证后, 凭符合本条件第十条第(二)款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。

第十三条 电子客票行程单的遗失

(一) 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。

(二) 电子客票行程单遗失不补, 旅客以书面形式向奥凯提出申请, 可凭有效身份证件在原购票地点或奥凯售票处办理购票证明。

(三) 购票证明只证明旅客的购票行为, 不是有效的旅行证件和报销凭证。

第四章 票价和税费

第十四条 票价

(一) 除另有规定外, 票价指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格, 不包括机场与市区之间或同一城市机场与机场之间的地面运输费用。

(二) 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, 由奥凯确定路线。

(三) 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。在旅客购买机票时，奥凯将告知旅客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。

（四）票价、税款和费用的支付，应当使用出票地国家的货币，除非在旅客付款或付款前奥凯或奥凯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，奥凯可以自行决定接受其它种类的货币。

第五章 定 座

第十五条 定座基本要求

（一）定座只有在旅客按照奥凯规定的手续和购票时限内交付票款，经奥凯或其授权航空销售代理企业确认后，方能认为座位已经定妥和有效；未经奥凯或其航空销售代理企业记录认可，不得认为定座已确认。

（二）按照奥凯规定，折扣票价和特种票价可以附有限制或排除旅客签转、更改、退票、取消定座权利的条件。

（三）旅客出示的客票经证实其定座记录是无效的，奥凯不保证旅客乘坐原定航班成行，但可视情况协助旅客成行，产生的费用由造成定座记录无效的责任人承担。

第十六条 合同单位定座

合同单位应按合同的约定定座。

第十七条 购票时限

已经定妥的座位，旅客应在奥凯规定或预先约定的时限内完成购买。否则，原定座位不予保留。

第十八条 个人资料

旅客认可向奥凯提供的个人资料，旨在用于定座和安排相关的运输服务。为此，旅客授权奥凯保留其个人资料并善加保密且可将必须的资料传递给政府机构、奥凯有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。旅客有责任按照奥凯规定提供真实、准确、完整的有效身份信息、联系电话等。

第十九条 定座优先权

（一）奥凯有权优先安排重要旅客、抢险、抢救及奥凯认可的需优先安排的旅客的定座需求。

（二）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。

第二十条 机上座位安排

奥凯按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位，不保证在飞机上提供旅客所要求的指定座位。出于运行、安全或安保的需要，奥凯始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使旅客登机之后。

第二十一条 取消定坐

旅客更改或者取消定座，应当在奥凯规定的时限内提出。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。

第六章 拒绝运输和限制运输

第二十二条 拒绝运输权

奥凯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：

（一）为遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定；

（二）旅客的行为、年龄、精神或身体健康状况不适合航空旅行，或影响其他旅客正当权利的实现及对机上安全秩序产生不利影响，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害；

（三）旅客不遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定，或不遵守承运人的规定；

（四）拒绝接受安全检查的旅客；

（五）旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与奥凯或有关承运人之间的信用付款；

（六）旅客未能出示本人的有效身份证件、有效护照、签证或其他旅行证件；

(七) 旅客可能企图在其过境国家非法入境;

(八) 旅客拒绝按照奥凯的要求将其旅行证件或复印件交由机组保管;

(九) 由于实际承运的旅客超过了飞机可允许的最大载量, 奥凯有权决定旅客及行李的载运安排, 对不能成行旅客及行李, 奥凯将在航班起飞前告知旅客, 寻找自愿放弃座位的旅客, 并给予旅客一定的补偿。当没有足够的旅客自愿放弃座位时, 奥凯可根据规定的优先登机原则拒绝部分旅客登机, 并为被拒绝登机的旅客提供相应的服务和给予一定的补偿。

(十) 旅客出示的客票经证明是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理企业处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由奥凯或其销售代理企业更改的乘机联或乘机联被涂改的;

(十一) 出示客票的人不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人;

(十二) 依据国家有关规定禁止运输的旅客或物品;

(十三) 未经安全检查的行李;

(十四) 办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客;

(十五) 国家规定的其他情况。

第二十三条 对被拒绝运输旅客的安排

对被拒绝运输的旅客，承运人按下列规定办理：

（一）属本章第二十二条第（一）（九）款情形的旅客，已购客票按本条件第四十二条非自愿退票的规定办理。

（二）属本章第二十二条第（二）款，由于年龄、精神或身体状况不适合旅行且奥凯根据自己合理的判断认为旅客不存在过失责任的，已购客票按本条件第四十五条非自愿退票的规定办理；旅客有过失责任的，已购客票按本条件第四十三条自愿退票的规定办理。

（三）属本章第二十二条（三）、（四）、（八）、（十二）、（十三）、（十四）、（十五）款情形的旅客，已购客票按本条件第四十三条自愿退票的规定办理。

（四）属本章第二十二条第（五）款情形的旅客，由旅客补付不足的票款或税费，或按本条件第四十二条非自愿退票的规定办理，退还旅客已支付的票款。

（五）属本章第二十二条第（六）款情形的旅客，按本条件第三十四条自愿改变航班、日期或按本条件第四十三条、第五十条的规定办理。

（六）属本章第二十二条第（七）、（十）、（十一）、（十五）款情形的旅客，承运人保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。

第二十四条 限制运输

(一) 无成人陪伴儿童、残疾人、孕妇、病患旅客、犯人
或需要特殊帮助的旅客等, 由于年龄、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, 只有在符合奥凯规
定的条件下, 经奥凯预先同意并在必要时做出安排后方予载运。

(二) 限制运输旅客的数量: 出于安全的考虑, 奥凯对每
一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。

以上内容更多适用条件实施细则请参阅奥凯官网《特殊旅
客服务规定》。

第七章 购 票

第二十五条 一般规定

(一) 旅客可在奥凯直属售票处以及奥凯航空官方网站
(www.okair.net)、奥凯航空 APP、奥凯官方热线 95307, 或
其航空销售代理人处购票。

(二) 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; 购买电子客票应按奥凯要求如实申报旅客
有效身份证件、联系电话等信息, 旅客应对其申报信息的真实
性、准确性负责, 否则由此产生的损失由旅客自行承担。

(三) 购买儿童票、婴儿票, 应提供儿童、婴儿出生日期
的有效证明。

(四) 限制运输旅客购票, 应在奥凯或其授权的销售代理

人的售票处提出申请并按奥凯要求提供相关证明，经奥凯或有关承运人同意后，方可购票。

第二十六条 奥凯或其航空销售代理人应根据旅客的要求，出售各类客票。

第二十七条 奥凯或其航空销售代理人通过网络途径销售客票的，应当以显著方式告知购票人所选航班的主要服务信息，至少应当包括：

- （一）承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
- （二）航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
- （三）航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
- （四）提示旅客自行查阅航班始发地、经停地或者目的地过的出入境相关规定。
- （五）同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；
- （六）该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；
- （七）该航班是否提供餐食；
- （八）按照国家规定收取的税费；
- （九）该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等。

奥凯或者其航空销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，应当告知购票人前款信息或者获取前款信息的途径。

第八章 班期时刻、航班取消与变更

第二十八条 班期时刻

（一）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奥凯与旅客之间运输合同的组成部分。

（二）在客票售出后，奥凯可能会更改航班时刻。奥凯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。旅客不能接受奥凯对航班时刻做出变更、并且奥凯无法为旅客安排其可以接受的替代航班，旅客可可按本条件第四十二条非自愿退票的规定办理。。

第二十九条 航班取消与变更

有下列情形之一的，奥凯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：

（一）为遵守国家的法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定；

（二）为保证飞行安全；

（三）其他不可抗力或不可预见的原因；

(四) 根据《蒙特利尔公约》，由政治不稳定、天气条件与相关航班的运营不协调、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。

(五) 其他非奥凯的原因。

第三十条 由于本章第二十九条原因之一，奥凯取消或延误航班，因而未能向旅客提供已定妥的座位(包括舱位等级)，或未能在旅客的目的地点停留，或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失，奥凯可根据旅客的合理需求，协助采取以下措施之一，产生的费用差额，由旅客自行承担，多退少补：

(一) 为旅客安排有可利用座位的奥凯后续航班；

(二) 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；

(三) 变更原客票列明的航程，安排奥凯或其他承运人的航班将旅客运达目的地；

(四) 按本条件第四十二条非自愿退票的规定办理。

第三十一条 延误、取消航班的旅客服务

对延误、取消航班的旅客，奥凯应分别按本条件第八十条、第八十一条、第八十二条和第八十三条的规定办理。

第九章 客票变更

第三十二条 非自愿变更

由于本条件第九条第（一）款所列的原因之一者，奥凯应在航班有可利用座位的条件下，按以下规定办理：

（一）免费为旅客安排有可利用座位的奥凯后续航班；

（二）变更原客票列明的航程，安排奥凯或其他承运人的航班将旅客运达目的地，票款、逾重行李费、税费和其他服务费用的差额多退少不补。

第三十三条 自愿改变舱位等级

旅客购票后，如要求改变舱位等级，奥凯及其销售代理企业应根据奥凯的规定，在航班有可利用座位和时间允许的条件下予以办理，产生的票款差额多不退少补，并收取手续费。

第三十四条 自愿改变航班、日期

旅客购票后，如要求改变航班、日期，奥凯及其销售代理企业应根据奥凯规定，在航班有可利用座位和时间允许的条件下予以办理，产生的票款差额多不退少补，并收取手续费。

第三十五条 客票变更适用条件实施细则请参阅《奥凯航空国际及地区航线运价使用总则》。

第十章 客票签转

第三十六条 非自愿签转及自愿签转

(一) 奥凯原因导致旅客非自愿签转的，奥凯或者其航空销售代理人应当在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客免费办理签转。

(二) 旅客自愿要求改变承运人，应征得奥凯或者其航空销售代理人的同意，按照旅客所客票使用条件，以及《奥凯航空国际及地区航线运价使用总则》办理。

(三) 由于非奥凯原因导致旅客非自愿签转的，奥凯或者其航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、以及《奥凯航空国际及地区航线运价使用总则》办理。

第十一章 退 票

第三十七条 一般规定

(一) 由于奥凯未能按照运输合同提供运输或旅客要求自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分奥凯客票，奥凯应按规定办理退票。

(二) 旅客要求退票，应填妥奥凯规定的退款单。除遗失客票的情形外，购买纸质客票的旅客必须凭客票未使用的全部乘机联和旅客联，方可办理退票；购买电子客票的旅客凭本人购票时使用的有效身份证件办理退票，并交回已打印的电子客票行程单，退票时其电子客票须为有效状态。

第三十八条 退票受款人

(一)除本条另有规定外,奥凯将票款按票面显示的付款方式退还给客票上列明的乘机人、付款人或被委托人。

(二)当客票上列明的旅客不是该客票的付款人,奥凯应按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。

(三)旅客退票应出示本人有效身份证件或有效相关证件;如退票受款人不是客票上列明的旅客本人,应出示旅客本人和退票受款人的有效身份证件、当事人授权证明。

奥凯将票款退给持有未使用航段的有效客票并符合本条第(一)、第(二)、第(三)款规定的对象,视作正式退票,奥凯与旅客的运输合同关系随即解除。

第三十九条 退票期限

(一)除本条件第十二条规定情况以外,旅客要求退票,应在其客票有效期内向奥凯提出并办理退款手续,否则奥凯有权拒绝办理。

(二)奥凯或者其航空销售代理人应当在收到旅客有效(符合退款的全部材料)退款申请之日起7个工作日内(不含收到材料当日)办理完成退款手续,上述时间不含金融机构处理时间。

第四十条 退票地点

除另有规定外,旅客退票应在原购票售票处或奥凯售票处办理。

第四十一条 货币

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。用原付货币退款，但也可以用原购票地国家货币或退票地国家货币退款。

第四十二条 非自愿退票

(一) 由于本条件第九条第(一)款所列原因之一者，旅客要求退票，始发地

应退还旅客所付全部票款；经停地应按对应分摊价格退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

(二) 持由定期客票更改为不定期客票的旅客在确认座位时，若因奥凯航段

取消原因提出退票，按“非自愿退票”处理，不收退票手续费。

(三) 旅客因病要求退票，需提供县级(含)以上医疗单位出具的真实有效的、在客票列明的航班日期不适宜乘机的诊断证明(境外及港澳台地区诊断证明必须由政府部门认可具备行医资格的医生签字)、及符合要求的医疗单据，并于航班计划离站时间前提出退票申请；始发地应退还旅客所付全部票款；经停地退还未使用航段的的分摊票款，但不得超过付票款金额。均免收退票费。患病旅客的同行人员要求退票，应与患病旅客

同时办理退票手续，同行人员限额两名，需要提供合理的同行证明，可免收退票费。

因病退票等未尽事宜请参阅《奥凯航空因病退票及因病变更客票管理规定》。

第四十三条 自愿退票

旅客自愿要求退票，分别按下列规定办理：

（一）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；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费之后的余额。

（二）持由定期客票更改为不定期客票的旅客在确认座位时，若因奥凯航段取消原因提出退票，按“非自愿退票”处理，不收退票手续费。

（三）除上述两条规定外，奥凯另有特殊规定的客票，按奥凯规定办理。

（四）持婴儿客票的旅客要求退票，免收退票费。

（五）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。

第四十四条 客票退票适用条件实施细则请参阅《奥凯航空国际及地区航线运价使用总则》。

第十二章 团体旅客

第四十五条 人数的计算

除另有规定外，以“GN”形式定座的编码，均视为团队客票，退改签按照团队规定办理。

第四十六条 购票时限

已经定妥的座位，团体旅客应在奥凯规定或预先约定的时限内购买客票。否则，所定座位不予保留。

第四十七条 退票地点

团体旅客退票可在原购票售票处办理。

第四十八条 非自愿或因病要求变更或退票

团体旅客非自愿或团体旅客中部分成员因病要求变更或退票，分别按照本条件第三十五条、第四十七条的规定办理。

第四十九条 自愿退票

团体旅客购票后自愿要求退票，按《奥凯航空国际及地区航线运价使用总则》收取退票费。

第五十条 团体旅客误机、错乘、漏乘

团体旅客误机、错乘、漏乘按照本条件第五十七条办理。

团队旅客客票适用条件实施细则请参阅《奥凯航空国际及地区航线运价使用总则》

第十三章 超售

第五十一条 奥凯为避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

第五十二条 超售处理原则

（一）超售信息告知：奥凯或其地面服务代理人应以适当的方式告知旅客超售的含义以及超售旅客享有的权利。

（二）征集自愿者程序：当航班出现超售时，奥凯或其地面服务代理人将首先启动征集自愿者程序，寻找自愿放弃座位行程的旅客，并给予旅客一定的补偿。未经征集自愿者程序，不得使用优先登机规则确定被拒绝登机的旅客。在征集自愿者时，奥凯或其地面服务代理人应当与旅客协商自愿放弃行程的条件。

（三）优先登机规则：当没有足够的旅客自愿放弃座位时，奥凯或其地面服务代理人应当符合公序良俗原则，可并根据规定的优先登机规则原则拒绝确定被拒绝登机的旅客部分旅客登机。

（四）被拒绝登机旅客赔偿标准、方式和相关服务标准：奥凯或其地面服务代理人为被拒绝登机的旅客提供相应的服务并给予一定的补偿，并根据旅客的要求，出具因超售而放弃行程或者被拒绝登机的证明。

具体超售操作细则，详见奥凯官网航班超售相关规定。

第十四章 代码共享航班

第五十三条 奥凯或其销售代理企业在旅客购票时，应告知旅客代码共享航班的实际承运人。

第五十四条 缔约承运人根据与实际承运人的代码共享协议内容办理旅客客票签转、变更、退票及乘机手续等工作。

第十五章 乘机

第五十五条 一般规定

（一）办理乘机手续

1. 旅客在奥凯或者其地面服务代理人停止办理乘机登记手续前，凭与购票时一致的有效身份证件或其他有效证件办理客票查验、托运行李、获取纸质或者电子登机凭证。

2. 奥凯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 90 分钟，并按照运营机场规定的截止办理乘机手续时间停止办理乘机手续。

3. 奥凯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。

4. 持未定妥座位客票的旅客，办理乘机手续的部门可不予办理。

5. 旅客在办理乘机登记手续时，奥凯或者其地面服务代理人应当将旅客姓名、航班号、乘机日期、登机时间、登机口、

航程等已确定信息准确、清晰地显示在纸质或者电子登机凭证上。

（二）登机

1. 旅客办理完乘机登记手续通过安全检查后，必须按时到达指定的登机门。如旅客未能按时到达指定登机门，或未能做好旅行准备，奥凯为不延误航班可取消旅客已定妥的座位。对旅客由此所产生的损失和费用，奥凯对旅客违反本项规定所造成的损失和费用不承担责任。

2. 登机口、登机时间等发生变更的，承运人、地面服务代理人、机场管理机构应当及时告知旅客。

第五十六条 乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查。

第五十七条 旅客误机、错乘、漏乘

（一）因奥凯原因导致旅客误机、错乘、漏乘的，奥凯或者其航空销售代理人应当在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理改期或者签转，不向旅客收取客票变更费；旅客非自愿退票的，奥凯或者其航空销售代理人不收取退票费。

（二）因非奥凯原因导致前款规定情形的，按照旅客自愿变更客票或者自愿退票处理，奥凯或者其航空销售代理人按照旅客购得客票所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

（三）或请详见本条件“客票变更”、“客票签转”、“退票”，

以及请参阅《奥凯航空国际及地区航线运价使用总则》。

第十六章 行李运输

第一节 一般规定

第五十八条 奥凯承运的行李，只限于旅客在旅行中为了穿着、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。奥凯承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。

第五十九条 旅客的托运行李、非托运行李不得违反国家禁止运输或者限制运输的相关规定。在收运行李时或者运输过程中，发现行李中装有不得作为行李运输的任何物品，应当拒绝收运或者终止运输，并通知旅客。

第六十条 特殊行李运输

特殊行李的相关规定详见附件《特殊行李运输规定》。

第二节 行李包装及体积、重量限制

第六十一条 托运行李

（一）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、草袋等不能作为行李的外包装物;
5. 行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物; 行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码。

(二)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。超过上述规定的普通行李,应作为货物运输。

第六十二条 非托运行李

非托运行李分为自理行李和免费随身携带物品:

(一) 自理行李

自理行李每位旅客只限一件,重量不能超过 10 公斤,体积不超过 20×40×55 厘米,应能置于旅客的前排座位之下或封闭式行李架内。自理行李和托运行李合并计重,超出免费行李额的部分须交逾重行李费。

(二) 免费随身携带物品

免费随身携带物品的重量,每位旅客以 5 公斤为限。持头等舱客票的旅客,每人可随身携带两件物品,每件随身携带物品的体积不得超过 20×40×55 厘米;持高端经济舱(W 舱)客票的旅客、经济舱客票的旅客,每人可随身携带一件物品,每件随身携带物品的体积不得超过 20×40×55 厘米。按照机型规定标准超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品,

应作为托运行李托运。

第三节 免费行李额及逾重行李费

第六十三条 免费行李额

(一)奥凯办理的国际运输中,免费行李额分别实行计重制和计件制二种。具体每位旅客的免费托运行李额按奥凯在官网更新和公布的行李信息为准。

(二)除另有规定外,每位旅客的免费行李额由自理行李和托运行李合并计重,超出免费行李额的部分须交逾重行李费。免费行李额具体为:持成人或儿童客票的头等舱旅客为40公斤,公务舱旅客为30公斤,经济舱旅客为20公斤。

(三)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、同一地点办理行李托运手续,其免费行李额可以按照各自的客票价等级标准合并计算。

(四)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。旅客非自愿改变舱位等级,应按原舱位等级享受免费行李额。

(五)构成国际运输的国内航段,每位旅客的免费行李额按适用的国际航线免费行李额计算。

(六)残疾人乘坐民航班机,对其必须携带的辅助器具(折叠轮椅、手杖、假肢等),依照旅客购买座位的数量在规定的限额内给予免费运输。

第六十四条 逾重行李费

(一)旅客的托运行李和非托运行李,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。

(二)收取逾重行李费,应填开逾重行李票。

(三)除另有规定外,逾重行李费率以每公斤按逾重行李票填开当日所适用的单程直达经济舱普通票价的 1.5%计算,以人民币分为单位。收费总金额以元为单位,尾数四舍五入。

第四节 行李的收运

第六十五条 拒绝运输权

(一)旅客的托运行李、非托运行李,如属于或夹带有《特殊行李运输规定》所列的拒绝运输物品,奥凯有权拒绝接受该行李的运输。

(二)旅客携带了属于《特殊行李运输规定》所列的拒绝运输物品,如旅客没有或拒绝遵守奥凯的限制运输条件,奥凯有权拒绝接受该物品的运输。

(三)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奥凯运输条件,奥凯应请旅客加以改善,如旅客不能或拒绝改善,奥凯有权拒绝接受该行李的运输。

第六十六条 检查权

奥凯为了运输安全原因,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。如果旅客拒绝检查，奥凯有权拒绝接受该行李的运输。

第六十七条 收运要求

（一）旅客必须凭有效客票托运行李。奥凯应在客票及行李凭证上填写托运行李的件数或/和重量。

（二）奥凯只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。

（三）奥凯对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将其中的行李凭证交给旅客。经奥凯同意的非托运行李，交由旅客带入客舱自行照管。

（四）旅客托运有运输责任争议的行李时，奥凯应向旅客说明情况，应经旅客同意后，拴挂免除责任行李牌，对于运输此类行李造成的损坏，奥凯不承担赔偿责任，否则奥凯有权拒绝运输。

第六十八条 行李载运

（一）旅客的托运行李，应与旅客同机运送。除国家另有规定外，特殊情况下不能同机运送时，奥凯应向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送。

（二）旅客的逾重行李在飞机载量允许的条件下，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，奥凯可拒绝收运旅客的逾重行李。

第六十九条 小动物

(一) 小动物运输相关规定请另行详见《特殊行李运输规定》。

(二) 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，且事先征得奥凯同意后方可运输。

(三) 旅客应对运输上述的动物的伤亡承担全部责任，除非该伤亡是奥凯故意或过失造成的。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，奥凯不承担责任。

(四) 小动物运输还应遵循奥凯规定的附加条件，具体请咨询奥凯或奥凯授权代理人。

第七十条 外交信袋

外交信袋运输相关规定请另行详见《特殊行李运输规定》。

第七十一条 行李退运

(一) 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。

(二) 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。

(四) 由于奥凯的原因，需要安排旅客改乘奥凯其他航班，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；

如安排旅客签转其他承运人航班，应办理行李退运，退还已收逾重行李费。

第五节 行李交付

第七十二条 行李交付

（一）旅客应在航班到达后立即在机场凭行李凭证领取行李。必要时，应交验客票。

（二）奥凯凭行李凭证交付行李，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。

（三）旅客行李延误到达后，奥凯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。

（四）旅客在领取行李时，未提出书面异议，视为该行李已经按照运输合同完好交付。

（五）旅客领取行李时未能出示行李凭证的，则该旅客必须出具足够的证明以确定其对行李的权利。必要时奥凯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奥凯造成的任何损失或费用责任。

第七十三条 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，奥凯可按照无法交付行李的有关规定处理。

第七十四条 行李不正常运输的处理

（一）行李运输发生延误、遗失或损坏，奥凯或其授权地

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。

第十七章 旅客服务

第一节 一般服务

第七十五条 奥凯应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。

第七十六条 奥凯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，奥凯不承担责任。

第七十七条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

第七十八条 在航空运输过程中，旅客发生疾病时，奥凯应积极采取措施，尽力救护。

第七十九条 空中飞行过程中，奥凯按规定向旅客提供饮料或餐食。旅客要求提供超过规定的其他服务，奥凯可在允许的范围内提供，并收取相应的费用。

第二节 不正常航班的服务

第八十条 由于奥凯机务维护、航班调配、商务、机组等奥凯原因，造成航班在始发地延误或取消，奥凯应按规定向旅客提供餐食或住宿等服务。由此导致的航班延误，奥凯按照实际延误时长，对最终乘坐奥凯航班的旅客进行经济补偿。

（一）补偿标准：

1. 延误时间超过 4 小时（含）小于 6 小时并且已经按公司服务标准提供餐食或住宿服务，并补偿人民币 100 元；

2. 延误时间超过 6 小时（含）小于 8 小时并且已经按公司服务标准提供餐食或住宿服务，并补偿人民币 200 元；

3. 延误时间超过 8 小时（含）以上并且已经按公司服务标准提供餐食或住宿服务，并补偿人民币 300 元；

4. 持婴儿票，公司免票、优惠票的旅客不予经济补偿；

（二）补偿方式：就地办理，特殊情况下，可以在到达公司运行基地后统一办理。

第八十一条 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非奥凯原因，造成航班在始发地延误或取消，奥凯应协助旅客安排餐食和住宿，费用应由旅客自理。

第八十二条 航班在经停地延误或取消，无论何种原因，奥凯应按规定负责向经停旅客提供餐食或者住宿服务。

第八十三条 航班延误或取消，奥凯及其地面服务代理

人应做好解释工作,并及时将航班延误或取消等信息通知旅客。为有需求的旅客开具《不正常航班证明》。

第八十四条 奥凯和其他各保障部门应相互配合,认真负责,共同保障航班正常,避免不必要的航班延误。

第三节 旅客投诉

第八十五条 投诉受理渠道

(一) 奥凯航空客户服务投诉热线: 95307;

(二) 投诉邮箱: okkhts@okair.net。

第八十六条 处理与记录时限。

(一) 奥凯收到旅客投诉后,应当及时受理;不予受理的,应当说明理由。

(二) 奥凯应当在收到旅客投诉之日起 10 个工作日内做出包含解决方案的处理结果。

(三) 奥凯书面记录旅客的投诉情况及处理结果,投诉记录至少保存 3 年。

第十八章 飞机上的行为

第八十七条 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,奥凯可以采取其认为必要的措施,以阻止该行为的继续,包括对该旅客实施管束。

第八十八条 电子设备

(一) 空中禁止使用的 PED 设备, 包括但不限于: 不具备飞行模式的移动电话(仅具备蜂窝移动通信功能(语音和数据)的设备, 包括有移动电话功能的手表等)。对讲机。遥控设备(遥控玩具及其它带遥控装置的电子设备)。在飞行关键阶段禁止使用, 但在飞机巡航阶段允许使用, 外形尺寸长宽高三边之和大于 31cm 的大型 PED 设备(例如: 便携式电脑、PAD 等)。

(二) 可以全程使用外形尺寸长宽高三边之和小于 31cm (含) 的小型 PED 设备(例如: 电子书、已打开飞行模式的移动电话等), 但在飞行关键阶段不允许连接配件(例如: 充电线)。此类设备包括但不限于: 具有飞行模式的移动电话(智能手机)。电子书。视/音频播放机。电子游戏机。

(三) 全程允许使用的电子设备, 包括但不限于。便携式录音机。助听器。心脏起搏器。电动剃须刀。不会影响飞机导航和通讯系统的便携式电子设备。

第十九章 行政手续

第八十九条 旅客必须遵守中华人民共和国及有关始发地、经停地、目的地和飞越国家的法律、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奥凯的任何安全检查。

第九十条 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。奥凯对未遵守国家法律、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。

第九十一条 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，奥凯不承担责任。

第九十二条 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，旅客也必须允许奥凯收存其副本或复印件；

第九十三条 由于旅客未获准过境或进入目的地国家，奥凯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，该旅客应按奥凯规定支付其适用票价；

第九十四条 旅客已经支付给奥凯的未使用航段的任何款项或者该旅客在奥凯手中的任何资金，奥凯均可用于支付上述票款；用于运送至拒绝入境地点或遣返地的客票，奥凯不予办理退款。

第九十五条 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奥凯支付或垫付罚金、罚款或承担任何费用，旅客必须足额偿还奥凯支付或垫付的上述任何款项及承担的任何费用；

第九十六条 旅客已经支付给奥凯的未使用航段的任何款项，或者奥凯所掌管的旅客的任何款项，奥凯均可用于弥补上述支出。为了避免损失，旅客应在旅行前详细了解并遵守将要旅行的始发、前往或途经国家的有关规定。

第九十七条 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；

第九十八条 旅客应当接受政府官员、机场工作人员、其它承运人或奥凯所要求或需要执行的任何安全检查。奥凯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、损坏或丢失是由奥凯的过失造成的。

第二十章 连续承运人

第九十九条 奥凯以及其他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。

第二十一章 损失责任与赔偿限额

第一百条 损失责任及赔偿限额

（一）基本原则

1. 奥凯对发生在奥凯的班机上或者在上、下班机过程中的

旅客伤亡事故承担赔偿责任；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，奥凯不承担责任。

2. 奥凯对发生在奥凯的班机上或者处于奥凯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赔偿责任。

3. 对于非托运行李，包括旅客随身携带物品，奥凯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。

4. 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，奥凯不承担责任。另外，奥凯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。

5. 奥凯对旅客或行李在航空运输中因奥凯的延误引起的损失承担责任。奥凯或者其受雇人、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，奥凯不承担责任。旅客必须在奥凯规定的时间内对行李损失提出申报并提供相应单据，否则奥凯将不承担责任。

6. 经奥凯证明，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，相应免除或者减轻奥凯的责任。旅客以外的其

他人就旅客伤亡提出赔偿请求时，经奥凯证明，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，相应免除或者减轻奥凯的责任。

（二）赔偿责任限额的适用

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。

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。

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。

4. 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：

5. 奥凯仅对本公司航班的运输承担损害责任；奥凯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。

6. 由于奥凯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，奥凯不承担责任；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，奥凯也不承担责

任。

7. 奥凯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，奥凯不承担责任。

8. 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，奥凯不承担责任；由于旅客行李中的物品对他人造成伤害或对他人或奥凯的财产造成损害，该旅客应赔偿奥凯的损失和由此支付的一切费用。

9. 对于旅客在托运行李内夹带的易碎易腐物品、货币、珠宝、贵重金属、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，奥凯均不承担责任。

10. 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，奥凯不承担责任。

11. 本运输条件任何有关奥凯的责任免除或限制条款，同样适用于奥凯的代理人、雇员和代表以及将其飞机提供给奥凯使用的任何人及其代理人、雇员和代表；奥凯和上述代理人、雇员、代表以及奥凯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。

12. 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奥凯责任的任何规定的适用。

第二十二章 异议与诉讼

第一百零一条 索赔与诉讼时效

(一)在交付托运行李时,行李票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,除非旅客提出相反的证据。

(二)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奥凯提出异议,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,旅客最迟自托运行李交付收件人处置之日起二十一日内以书面形式将索赔通知递交奥凯。

(三)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;有权提取托运行李的人未按以上规定提出异议的,不得向奥凯提起诉讼。

(四)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。

第二十三章 生效与修改

第一百零二条 本条件自 2021 年 9 月 1 日起生效并施行。奥凯 2018 年 1 月修订施行的《奥凯航空有限公司旅客、

行李国际运输总条件》同时废止。

第一百零三条 奥凯的工作人员、航空销售代理人、地面服务代理人或协议雇员都无权更改或违反奥凯适用的运输条件、运输规定、运输标准、票价和费用。

奥凯航空有限公司

2021年9月1日印发

打字：田宇辰 校对：王磊

(共印1份)
