



## 我们的运输总条件

---

生效日期：2021年9月1日

访问我们的[新型冠状病毒肺炎信息中心](#)，了解加拿大航空的疫情应对措施以及如何调整您当前或未来的行程。

## 我们对旅客的承诺

我们致力于为所有旅客提供最优质的服务，并且坚定不移地以随时为旅客提供便利为宗旨。为此，下面概述了我们对您（尊敬的旅客）而言最重要的关键要素。

如果您被拒绝登机、航班被取消或延误至少两个小时，或者行李丢失或损坏，您有权根据加拿大《航空旅客保护条例》获得其规定下相应的待遇和补偿。

对于始发地在中华人民共和国境内（不包括中国香港、中国澳门和中国台湾）的航班，您有权根据中国《公共航空运输旅客服务管理规定》获得其规定下相应的标准保护。

有关您的旅客权利的更多信息，请继续阅读以下内容，联系我们或访问加拿大运输局 ([Canadian Transportation Agency](#)) 网站。

有关适用于您的全部运输条款和条件，请参阅我们的[运费表](#)。

---

## 快速链接

- [行李遗失、延误或损坏](#)
- [航班延误或取消](#)
- [被拒绝登机](#)
- [将儿童安排在家人附近就座](#)
- [接受残障人士](#)
- [无成人陪伴儿童和婴儿](#)
- [运费表](#)
- [加拿大航空公司额外政策](#)
- [重要通知](#)

---

如果您的行李延误或破损

生效日期： 2021 年 9 月 1 日

我们努力确保您的托运行李与您一起到达。如果行李出现延误，请放心，我们会尽力在 24 小时内送达。如果您在抵达后无法找到托运行李，请立即联系加拿大航空公司、Air Canada Rouge 或 Air Canada Express 的代理。

**\* 受新型冠状病毒肺炎疫情影响，我们的行李呼叫中心服务将受到限制。对于由此造成的任何不便，我们深表歉意。请您使用 WorldTracer 网站确定您行李的所在位置。**

- 您可以进入 WorldTracer 网站或致电 1-888-689-2247 查询[延误行李的状态](#)。如果您还没有 WorldTracer 档案，请现在完成[网页表格外部网站可能不符合无障碍指南](#)，以创建一个档案。
- 如果您的行李延误、损坏或遗失，加拿大航空公司将退还您在登记托运行李时所支付的费用。
- 承运人对于乘客行李的损毁、遗失、延误或损坏方面负有限责任，每位乘客最高可获得 1,288 特别提款权（约合 2,400 加元）。这一限制适用于大多数的国际行程以及加拿大国内行程。

您提交收据后，我们将为您报销合理的临时自付费用。必须在您接收行李当日起 21 天内提交索赔申请。如欲提交您的收据，请依次选择 Baggage Issues（行李问题）版块 > Delayed or Damaged Baggage（行李延误或破损）> Submit Expenses（提交费用）。查看关于[行李延误或破损](#)的更多信息，或查阅加航的[国内运费表](#)（英文）和[国际运费表](#)（英文，规则 60）。

---

## 通知您航班延误或取消

**注意：**本节适用于由加拿大航空公司、加航 Rouge 及加航 Express 运营的航班。

如果由于不可预见的原因而导致航班延误或取消，我们将尽力在机场和机上为您提供受影响航班的充分信息。为此，您必须在预订时提供联系信息。

根据现有信息，我们将在以下时机及时提供最新情况，包括延误或取消的原因：

- 在获知延误或取消时；并在之后
  - 每 30 分钟一次，直到确定了新的航班出发时间，或者为旅客安排了新的行程；以及
  - 在得到新消息时

---

## 自愿改签

生效日期：2021 年 9 月 1 日

当旅客自愿改签由加拿大航空签发的机票时，需遵循加拿大航空的运输总条件和运费表，以及与机票相关的适用票价规则。

---

## 如果出现长时间延误或取消

**注意：**此部分适用于由加拿大航空公司、Air Canada Rouge 及 Air Canada Express 运营的航班。请注意，如果您乘坐的是[代码共享](#)航班（由另一个航空公司负责执飞），您必须直接联系实际承运人，因为向您提供补偿和替代行程安排是运营被延误或被取消航班的实际承运人责任。

有时候，航班的延误和取消是由于航空公司可以控制的原因所导致，有时候则为非承运人原因所导致，例如恶劣天气或机场和空中交通中断导致的航班取消。无论延误或取消的原因是什么，如果您的加拿大航空公司、Air Canada Rouge 或 Air Canada Express 航班\*出现延误或取消，我们的代理商将竭尽所能为您提供帮助。

### 1. 待遇标准：

如果航班因加拿大航空自身可控的原因或出于安全目的而延误或取消，并且 (i) 您被告知航班延误或取消时距离票面所示出发时间已不足 12 小时，且 (ii) 您已在票面所示的出发时间之后等待满两小时，我们将为您提供下列服务：

- 在考虑乘客等待时长，航班延误的时长和地点因素后，提供合理数量的食品和饮料；
- 获取通信方式；以及
- 对于出城航班延误的情况，为乘客提供过夜的酒店或类似住宿条件，此处受场所可用性 & 距机场合理距离之内的规限。还提供前往酒店或其它住宿以及回到机场的交通。

请咨询机场工作人员，看您是否符合餐券、酒店住宿和机场往返交通的享用条件。

如果延误超出加拿大航空公司的控制范围，我们很乐意为您提供各酒店联系信息，使您得到我们的客户尊享价格。

### 2. 替代行程安排：

如果您的航班因为我们控制范围之外的情况被延误超过 3 个小时或被取消，下面介绍了我们将如何安排您的行程计划：

生效日期：2021 年 9 月 1 日

- 在航班延误或取消事件结束后 48 小时内，我们将为您重新预订下一趟有位置的**加拿大航空公司、加航 Rouge 或加航 Express 航班**，或者重新预订从同一机场出发且航线合理的合作伙伴航空公司之一的航班；或者
- 如果无法做到上一条，我们会将您重新安排到经由任何到您目的地合理航线的任何一家航空公司的航班，或者将安排您从距离您出发机场合理距离内的另一机场出发（如有）前往目的地。如果您被安排到另一机场出发，加拿大航空公司将为您安排前往该机场的交通。
- 如有必要，我们还可以为您更改回程航班，使您的停留时间保持不变。
- 如果您的新航班出发时间与原航班出发时间相差 3 小时以上，若您决定取消行程，您可申请退还未使用部分的机票金额。

如果您的航班因为我们控制范围之内的情况或出于安全目的而被延误超过 3 小时或被取消，下面介绍了我们将如何安排您的行程计划：

- 在您原出发时间 9 小时内，我们将为您重新预订下一趟有位置的加拿大航空公司、加航 Rouge 或加航 Express 航班，或者重新预订合作伙伴航空公司之一的航班；或者
- 如果无法做到上一条，我们会将您重新安排到经由任何到您目的地合理航线的任何一家航空公司的航班，此航班将于您原出发时间后的 48 小时内出发；或者
- 如果仍然无法提供符合上述条件的已确认预订，我们将设法安排您从距离您出发机场合理距离内的另一机场出发（如有）前往目的地。如果您被安排到另一机场出发，加拿大航空公司将为您安排前往该机场的交通。
- 如有必要，我们还可以为您更改回程航班，使您的停留时间保持不变。
- 如果您因为出行目的已无法实现而拒绝我们提供的替代出行安排，我们将为机票未使用部分退款；或者，如果您不在原出发地，我们会将机票退款，并向您提供已确认预订以将您送回原出发地。

请访问我们的[延误和取消](#)页面了解更多信息，或查阅我们的[运费表](#)。

### 3. 补偿：

作为一名旅客，如果您的航班因为我们控制范围之内的原因导致航班被取消或延误，并且您到达原定目的地的时间被延误了 3 小时及以上，您将有权获得加拿大航空公司的航班延误及取消补偿（除非您在原定出发日期之前至少 15 天获知航班被取消或延误）。

生效日期： 2021 年 9 月 1 日

航班延误及取消补偿是根据您到达最终目的地的时间计算得出的，数额为 400 加元（如果到达时间延误 3 至 6 小时）、700 加元（如果到达时间延误 6 至 9 小时）以及 1,000 加元（如果到达时间延误 9 小时及以上）。

如果您因为出行目的已无法实现而拒绝我们提供的替代行程安排，并且此延误在我们的控制范围之内，您将有权获得 400 加元的补偿。

请注意，如果您已接受拒绝登机补偿或适用于相同情形的其他乘客权利制度下的补偿，您将无权接受延误或取消补偿。

#### 4. 您的求助资源：

如果您希望提供反馈或对我们的服务进行投诉，请填写我们的网络表格<sup>o</sup>，我们会尽快与您联系。您也可以投诉至加拿大运输局 ([Canadian Transportation Agency](#))。

---

### 如果您被拒绝登机（包括超售等原因）

**注意：**此部分适用于由加拿大航空公司、Air Canada Rouge 及 Air Canada Express 运营的航班\*。

我们将尽最大努力不给您带来不便。然而，由于运营要求及航班可乘坐座位数的限制，有时即使您有已确认的预订，我们仍无法让您搭乘。

#### 1. 自愿者：

在乘客被拒绝登机的情况下，加拿大航空公司将首先征集愿意接受补偿而自愿放弃座位的乘客。

#### 2. 登机优先顺序：

如果自愿放弃座位的乘客人数仍不足，我们可根据[国内运费表打开 PDF 文件](#)（英文）和[国际运费表打开 PDF 文件](#)（英文，规则 90）中有关拒绝登机时优先顺序的政策，非自愿地拒绝持有已确认预订的乘客登机。如果航空公司知晓乘客的下列特殊情况，我们会按照以下顺序提供优先照顾：无成人陪伴儿童；残疾乘客及其协助者、服务性动物或情感支持动物（如有）；与家人一起旅行乘客；以及之前持同一机票被拒绝登机的乘客。

在进行优先登机顺序评估时，我们也会考虑可能给旅客造成严重不便的拒绝登机情况，如老年旅客、生病或怀孕的旅客，需要乘坐该航班参加重要活动的旅客或需要转机的特殊旅客。

#### 3. 信息：

如果您被非自愿拒绝登机，我们会告知您相应的原因，您可获得的补偿和待遇标准以及您可能适用的资源。

#### 4. 重新预订：

生效日期：2021 年 9 月 1 日

如果您是因为某种我们控制范围之外的原因而被拒绝登机，下面介绍了我们将如何安排您的旅行计划：

- 在拒绝登机事件结束后 48 小时内，我们将为您重新预订下一趟有位置的**加拿大航空公司、Air Canada Rouge 或 Air Canada Express** 航班，或者重新预订从同一机场出发且航线合理的合作伙伴航空公司之一的航班；或者
- 如果无法做到上一条，我们会将您重新安排到经由任何到您目的地合理航线的任何一家航空公司的航班，或者将安排您从距离您出发机场合理距离内的另一机场出发（如有）前往目的地。如果您被安排到另一机场出发，加拿大航空公司将为您安排前往该机场的交通；
- 如果您因为出行目的已无法实现而拒绝我们提供的替代行程安排，请注意，任何退款都要遵守应用于您机票的票价规则。

如果由于某种情况您被拒绝登机，而此情况在我们的控制范围之内或出于安全目的，下面介绍了我们将如何安排您的行程计划：

- 在您原出发时间 9 小时内，我们将为您重新预订下一趟有位置的**加拿大航空公司、Air Canada Rouge 或 Air Canada Express** 航班，或者重新预订合作伙伴航空公司之一的航班；或者
- 如果无法做到上一条，我们会将您重新安排到经由任何到您目的地合理航线的任何一家航空公司的航班，此航班将于您原出发时间后的 48 小时内出发；或者
- 如果仍然无法提供符合上述条件的已确认预订，我们将安排您从距离您出发机场合理距离内的另一机场出发（如有）前往目的地。如果您被安排到另一机场出发，加拿大航空公司将为您安排前往该机场的交通；
- 如果因为旅行目的已无法实现，您拒绝了我们的替代旅行安排，我们将为机票未使用部分退款；或者，如果您不在原出发地，我们会将机票退款，并向您提供已确认预订以将您送回原出发地。

#### 5. 待遇标准：

如果您因加拿大航空控制范围之内的情況或安全因素考虑而被拒绝登机，在您登上预订的下一趟替代航班前，我们会为您提供以下服务，除非这会进一步给您造成延误：

- 考虑到旅客等待时长、当日时间和地点因素，提供合理数量的食品和饮料；
- 提供通信方式；以及
- 对于过夜延误的情况，将在距离机场的合理范围内视情况为旅客提供酒店或类似住宿服务，还将提供往返机场与住宿处的交通服务。

生效日期： 2021 年 9 月 1 日



## 6. 补偿：

如果您由于我们控制范围内的某种情况而被非自愿拒绝登机，您将有权获得加拿大航空公司的“拒绝登机补偿”，除非：

- 您没有完全遵守加拿大航空公司的票务和办理登机手续规定，或者根据加航的规则和惯例，加航不接受您使用加航的运输服务。有关拒绝运输的更多信息，请参阅我们的[国内运费表打开 PDF 文件](#)（英文）和[国际运费表打开 PDF 文件](#)（英文，规则 75）；
- 航班取消或延误；
- 您被安排在机票中所指定的同一航班上，无需支付额外费用。

拒绝登机补偿是根据您到达目的地的时间计算得出的，数额为 900 加元（如果延误 0 至 6 小时）、1,800 加元（如果到达时间延误 6 至 9 小时）和 2,400 加元（如果到达时间延误 9 小时及以上）。

阅读更多有关[搭乘不同航班所获取补偿的信息](#)。说明您的权利、补偿支付情况和登机优先顺序的完整规则可在所有机场柜台和登机地点获得，亦可参阅我们的[国内运费表](#)（英文）和[国际运费表](#)（英文，规则 90）。

\* 请注意，如果您被代码共享航班（由另一航空公司而非加航运营）拒绝登机，我们建议您直接联系实际承运人，因为向您提供补偿和替代行程安排是运营此航班的实际承运人的责任。

---

### 将儿童安排在亲属附近就座

注意：该章节条款仅适用于加拿大航空、加拿大航空 Express 与加拿大航空 Rouge 作为实际承运人执飞的航班。

加拿大航空公司将尽一切可能确保 14 岁以下儿童的座位靠近其随行亲属，此服务不收取费用。

加拿大航空公司有着完善的规章，使得加拿大航空公司机场工作人员、机上乘务人员尽一切合理努力，让 14 岁以下儿童能够坐在其陪同成人旁边。飞行过程中的程序也会尽力确保这一点。请注意，此政策不适用于选择支付预先选座费的家庭。

选择加拿大航空尊享商务舱包厢的乘客必须致电加航预订中心，以确保他们能够获得适当的家庭座位。

请参阅[儿童和出行部分](#)以了解更多信息。

生效日期：2021 年 9 月 1 日



我们邀请您阅读其它一些[客户服务承诺](#)，这些承诺反映了我们对服务透明度和提供最高水平服务的不断追求。

同样，我们的[延误航班和取消](#)章节回答了很多关于您旅行计划受影响时可能遇到的其它问题。

---

## 无成人陪伴儿童和婴儿

注意：该章节条款仅适用于加拿大航空、加拿大航空 Express 与加拿大航空 Rouge 作为实际承运人执飞的航班。

(1) 若未成年旅客在相同客舱中没有另一名年满 16 周岁的旅客陪伴，则仅当该未成年旅客在出行时年龄在 12 到 17 岁之间时，加航才接受其登机。

(2) 无成人陪伴的 8 至 11 岁儿童须购买无成人陪伴儿童服务，方可登机。

(3) 12 至 17 岁旅客也可以选择购买无成人陪伴儿童服务。

### 1. 儿童保护装置：

(1) 必须将占座婴儿固定在经核准的儿童保护装置上。年满 2 周岁的儿童可选择是否使用经核准的儿童约束装置，但我们建议 8 岁以下儿童都使用。

(2) 例外情况：尽管有上述要求，尊享商务舱禁止使用儿童保护装置，必须将婴儿抱坐在腿上。

### 2. 婴儿和儿童票价：

(1) 占座婴儿和儿童：

a) 针对往返加拿大和美国的行程，适用票价即为公布票价；

b) 针对任何其他国际行程，12 岁及以下儿童可享公布票价的折扣优惠（税费、其他费用和附加费不享受折扣优惠）。

(2) 抱坐在腿上的非占座婴儿：

a) 针对往返加拿大和美国的行程，无需支付票价。可能需要支付税费和其他费用；

b) 针对任何其他国际行程，票价为相应公布票价的 10%。可能需要支付税费和其他费用。

如需获取婴儿和无成人陪伴儿童旅客相关的完整规则和政策，请参阅我们关于“[儿童和旅行](#)”和“[无成人陪伴儿童](#)”的内容以及适用运费表。

---

## 接受残障旅客

生效日期：2021 年 9 月 1 日

注意：该章节条款仅适用于加拿大航空、加拿大航空 Express 与加拿大航空 Rouge 作为实际承运人执飞的航班。

(1) 以下情况下，加航将接受由于精神或身体问题，没有协助则无法自理的旅客乘机：

- a. 飞行途中有陪护人员全程陪同负责，并且
- b. 有此类陪护人员照顾，无需航空公司员工给予不合理的关照或协助（通常由航空公司员工提供）。

(2) 对于往返加拿大和美国的行程，根据 14 CFR 第 382 部分规定，航空公司将接受由于精神或身体问题，没有协助则无法自理的旅客乘机，除非航空公司认为，出于安全考虑，旅客需要一名安全助理。

(3) 对于除往返加拿大和美国之外的行程，必须始终允许不能自理的旅客登机。

(4) 对于除往返加拿大和美国之外的行程，出于安全考虑，航空公司须根据飞机类型、旅客自理能力以及是否有陪护人员，限制登机的行动不便旅客的数量。请联系航空公司了解详情。如遇残障运动员参加体育赛事，航空公司可能会调整相关限制。

如需获取残障旅客乘机相关完整规则和政策，包括事先通知要求和座位限制，请参阅我们的[无障碍服务](#)页面，了解更多信息以及适用运费表。

---

## 我们的运费表

航空公司的运费表是包含适用于其所提供航空服务运输条款和条件的文件。加拿大航空公司销售的所有运输服务均要遵守运费表和票价规则。

法律规定加拿大航空公司必须在本网站上公布其国内运输条款及条件，并向公众提供国内运费表以供查询。

根据加拿大法律规定，每一家在加拿大境内提供航空服务，以及航班始发地或到达地为加拿大的承运人都需提供一份名为“运费表”的法律文本。该运费表包含运输条件的全部内容。运输总条件以及所适用的运费表共同组成航空承运人与乘客之间的运输合同。

请点击下列相关链接，查阅我们的国内运费表以及我们向相关部门备案（如要求）的其他适用运费表。

### [国内运费表 \\*](#)

（英文，对于加拿大境内的旅行）

生效日期： 2021 年 9 月 1 日

## [国际运费表 \\*](#)

(英文, 对于加拿大和其他国家/地区之间的旅行)

## [航空公司附加费](#) (英文)

\* 运费表如有变更, 恕不另行通知。

---

## 加拿大航空公司额外政策

请阅读以下管理加拿大航空公司运输的其他重要条件, 例如, [办理登机手续时间和登机门时限](#)、[行李政策](#)以及其他合约条件。

---

## 手提行李政策

超大随身行李不得登机并可能导致全体乘客的航班延误。请确保您的手提行李没有超过下文所述的尺寸上限; 在办理登机手续或登机时, [手提行李需要放入双重尺寸检验设备进行检验](#)。

您可以携带不超过两件[手提行李限额的物品](#)登机, 如下所示:

- 一 (1) 件随身背包或手提箱 (尺寸包括轮子和把手), 和
- 一 (1) 件个人物品, 例如公文包、笔记本电脑、尿布袋、相机套或其他类似物品。

	标准物品	个人物品
最大尺寸	23 厘米 x 40 厘米 x 55 厘米 (9 英寸 x 15.5 英寸 x 21.5 英寸) 包括轮子和把手。	16 厘米 x 33 厘米 x 43 厘米 (6 英寸 x 13 英寸 x 17 英寸)
最大重量	您的手提行李必须足够轻便, 以便您可以在不需要帮助的情况下将其放入头顶上方的行李架内。	

生效日期: 2021 年 9 月 1 日

建议将文件和药物放在您的手提行李中。所有处方药必须正确标注患者姓名、药物以及开药机构或药房名称。

了解更多有关[随身行李](#)的限制。

---

## 托运行李政策

搭乘加拿大航空公司、Air Canada Rouge 和 Air Canada Express 旅行时，您有免费的[托运行李限额](#)，取决于您的目的地和/或购买的票种。如果您托运行李的数量、重量和/或三边之和（长+宽+高）超过您的免费托运行李限额，您将需要支付额外的托运行李费用。

确保您的托运行李被正确标记。

请不要在您的托运行李中放置贵重物品。您可以就若干类型的物品申报超额估价。易碎、贵重和鲜活易腐物品适用特别规定。了解更多有关[托运行李](#)的限制。

	最大三边之和 (长 + 宽 + 高)	最大重量
<b>经济舱</b> (查看完整的 <a href="#">行李限额</a> )	158 厘米 62 英寸	23 公斤 50 磅
<b>商务舱</b> 最多 3 件	158 厘米 62 英寸	32 公斤 70 磅

重量超过 32 公斤（70 磅），线性尺寸（长度 + 宽度 + 高度，包括轮子和把手）超过 292 厘米（115 英寸）或长度超过 203 厘米（80 英寸）的行李将不得作为[托运行李](#)。请联系[加航货运部打开新窗口](#)（英文）进行运输。

如果您的旅程涉及一家以上航空公司，每家航空公司都可能拥有不同的行李规定（针对托运以及[手提行李](#)）。

---

## 超重行李费用

生效日期：2021 年 9 月 1 日

一、除了和普通行李限额中规定的适用于第一件或第二件行李的费用外，还将对额外的行李收取费用。额外行李费适用于超过普通行李限额件数的行李。

二、如果行李既超重又超大，则每程或中途经停地点仅收取一次费用。超出上述普通行李限额的额外行李，即使是超重和/或超大，也只收取一次超重行李费。

三、旅客可以在每程出发地或中途经停出发地支付超重行李费，在第二种情况下，继续行程时，将支付从中途经停地到下一个中途经停地或目的地的费用。

四、若行程已开立联程超重行李票，且承运的超重行李数量增加时，航空公司可单独开立超重行李票，并视情况针对目的地或中途经停地收取费用。

五、如需在出发地或中途经停地交付行李，或者如果行李丢失，航空公司没有义务退还已收取的任何费用。

**例外情况：**加拿大航空保留出于营运原因拒绝超重行李的权利。此外，在某些航线的禁运期内，航空公司将不接受超过普通行李限额的行李。旅客可以联系航空公司或查看其网站，获取更多信息。

---

## 行李声明价值超额费用

### 1. 收取超额声明价值费用：

您可以为超出标准适用责任限额的托运行李申报价值。超额价值费用将在每程的出发地支付；如果旅客在中途经停途中申报的超额价值高于最初申报的价值，则需支付从该中途经停地到最终目的地增加价值的额外超额价值费用。

### 2. 更改航线或取消航班的超重行李和超额价值费用

旅客更改航线或取消航班时，有关支付额外票价或退还票价的规定同样适用于支付或退还超重行李费以及超额价值费用，但当完成部分运输后，将不退还超额价值费用。

如需获取行李相关的完整规则和政策，请参阅“行李”部分以及适用运费表。

---

## 宠物和动物

注意：该章节条款仅适用于加拿大航空、加拿大航空 Express 与加拿大航空 Rouge 作为实际承运人执飞的航班。

生效日期：2021年9月1日

旅客应联系加拿大航空或访问加航网站，获取携带动物出行建议。

- (1) 针对加拿大航空、加拿大快运航空和 Air Canada Rouge 营运的航班，加拿大航空将仅接受旅客携带家养宠物猫和宠物狗。
- (2) 旅客须提前与加拿大航空预约安排。预订航班后，必须在 24 小时内对动物进行登记，以免因加拿大航空无法在预订的航班上承运动物而产生航班改签或取消费用。
- (3) 所携带动物必须无害、无攻击性、无味，并且必须符合加拿大航空政策中针对动物大小、年龄和目的地的要求。
- (4) 所携带动物必须关在宠物箱或者容器内，在接收之前须经航空公司检验并批准。容器必须符合加航宠物运输政策中的相关限制标准，并配备必要装备。
- (5) 动物将会被安排在机舱或行李舱中运输。
- (6) 航空公司实施 IATA《旅行信息手册》(Travel Information Manual) 规定的动物出入境要求，相关内容可在 IATA 旅游中心 (IATA Travel Centre) 网站 (<https://www.iatatravelcentre.com/>外部网站可能不符合无障碍指南。) 获取。
- (7) 旅客必须自行安排并承担全部责任，以遵循动物运送到的国家、省州或领地的任何适用法律、习俗和/或其他政府法规、要求或限制，包括但不限于在旅行日期前 30 天提供由持证兽医签发的有效健康证明及疫苗接种证明。宠物抵达后可能需要隔离。如果动物被隔离，或者被拒绝进入或经停任何国家/地区、省州或领地，加拿大航空概不负责。请访问加拿大航空官网，获取部分国家/地区相关政策的详细信息。
- (8) 由于携带宠物出行旅客的登机手续必须由机场工作人员办理，因此旅客必须在出发前 2-3 小时办理登机手续。此类旅客无法在网上办理登机手续或使用机场自助值机系统。

如需获取宠物和动物承运相关的完整规则和政策，请参阅“[携带宠物出行](#)”相关内容以及适用运费表。

---

## 办理登机手续和登机门时限

您必须按照如下**办理登机手续时限**取得登机牌并办理行李托运。

此外，您必须按照下列**登机门时限**到达登机门准备登机。超过办理登机手续和登机门时限可能会导致预订的座位被重新分配、预订被取消、和/或无资格获得拒绝登机赔偿。

## 办理登机手续和登机门时限

生效日期： 2021 年 9 月 1 日

行程	何时抵达机场	值机和行李托运截止时间	登机口截止时间 **	登机口关闭时间 ***
加拿大境内	90 分钟	45 分钟	30 分钟	15 分钟
往返美国	120 分钟 从多伦多 (YYZ) 和蒙特利尔 (YUL) 机场起飞: 180 分钟 (3 小时) *	60 分钟	30 分钟	15 分钟
国际航班 (包括墨西哥和加勒比地区)	180 分钟 (3 小时) 从国际机场起飞: 240 分钟 (4 小时)	60 分钟	45 分钟	30 分钟

\* 如果您飞往美国，您必须在离开加拿大前通过美国海关及边境保卫局 (U.S. Customs and Border Protection, CBP) 的清关。请注意，对于早上出发的航班，YYZ 的登机前安检将于早上 6:30 开始；YUL 将于早上 6:15 开始。

\*\* 这是您最晚到达出发门以准备登机的时间。

\*\*\* 在此时间之后到达可能会导致预订的座位被重新分配、预订被取消、和/或无资格获得登机被拒赔偿。

## 取消您的航班

生效日期：2021 年 9 月 1 日



加拿大航空公司可为您取消 24 小时内购买的任何机票，并予以全额退款（无需支付任何罚金）。若您在预订超过 24 小时之后，主动更改行程可能需要支付额外费用以及票价上调费用。如果您使用的是不可退款机票，即使出现意料之外的航班取消或医疗紧急事故，我们也将无法向您退款。

我们建议您购买旅游保险。

未使用机票的旅行折抵积分不可转让：折抵积分必须由姓名列于原机票的同一人士使用。

更多信息，请参阅我们的[退款](#)页面。

---

## 停机坪延误应急预案

当您搭乘加拿大航空公司航班并由于长时间地面延误而停留在中国机场此趟航班的飞机上时，我们的中国机场停机坪长时间延误应急计划会为您提供有关加拿大航空处理该情形下航班旅行的政策和流程的信息。

---

## 响应旅客投诉

我们致力于为旅客提供卓越的产品和服务。若您对我们的产品或服务有任何疑问，可通过以下渠道联系我们。我们的当地办事处和旅客服务团队将与您联系，并在 10 个工作日内提供解决方案。

电话：

(8621) 6279 2361（提供普通话服务）

电子邮件：

chinacomplaints@aircanada.ca（提供中文服务）

---

## 重要通知

最终目的地或途经的航站并非位于出发国的乘客须注意，国际公约（即蒙特利尔公约或其前身华沙公约（包括其修订本））可适用整个旅程，包括在一个国家境内的任何部分旅程。对于此类乘客而言，此等适用条约（包括任何适用运费表中包含的特别运输合约）规管并可限制航空公司的责任。

生效日期：2021 年 9 月 1 日

## 责任限制通知

蒙特利尔公约或华沙公约体系可能适用于您的旅程，此等公约规管并可限制航空公司对于人身伤亡，行李遗失、延误或损坏的责任。

在蒙特利尔公约适用时，责任限制如下所示：

1. 人身伤亡没有金钱赔偿限制。
2. 对于行李损毁、遗失、损坏或延误，大多数情况下，每名乘客可获得 1,288 特别提款权（约合 2,400 加元）。请注意，依照《加拿大航空公司旅客保护条例》，这一限制也适用于加拿大国内航线。
3. 对于因为旅程延误导致的损害，大多数情况下每名乘客可获得 5,346 特别提款权（约合 9,700 加元）。

在华沙公约体系适用时，责任限制如下所示：

1. 如果华沙公约的海牙协议适用，人身伤亡的责任限于 16,600 特别提款权（约合 \$20,000 欧元；\$20,000 美元），或如果仅华沙公约适用，则为 8,300 特别提款权（约合 \$10,000 欧元；\$10,000 美元）。许多航空公司自愿全面豁免此等限制，而美国相关法规规定，对于往返美国或途经美国的协定中途着陆地点的旅程，责任限制金额不得少于 \$75,000 美元。
2. 对于托运行李遗失、损坏或延误，每公斤的责任限额为 17 特别提款权（约合 \$20 欧元；\$20 美元），非托运行李的责任限额为 332 特别提款权（约合 \$400 欧元；\$400 美元）。
3. 航空公司也可就延误导致的损害承担责任。

有关您的旅程所适用限制的进一步信息，可向加拿大航空公司查询。如果您的旅程涉及不同航空公司，您应咨询各家航空公司有关适用责任限制的信息。

无论您的旅程适用哪一项公约，您只需在办理登机手续时就行李价值进行特别申报并支付任何适用的补充费用，便可享受更高的行李遗失、损坏或延误责任限制金额。此外，如果您的行李价值超过适用的责任限制金额，您应该在旅行前进行全额投保。

**诉讼时效：**任何法院诉讼或损失索赔必须在飞机抵达之日或飞机应抵达之日起两年内提出。

**行李索赔：**必须在收到托运行李 7 天内（如果出现损坏）或在托运行李交给乘客处置 21 天内（如果出现延误），向航空公司发出书面通知。

生效日期：2021 年 9 月 1 日

**行李费：**对于遗失、损坏或延误的行李，航空公司还将赔偿您已经为检查此行李而支付的任何费用。

### **通过提及而获纳入的合约条款通知**

您与为您提供空运服务（无论是国际航线、国内航线或国际旅程的国内部分）的航空公司的运输合约，受本通知、航空公司的任何通知或收据的规限；并且受到航空公司自身的条款及条件（条件）、相关规则、规定和政策（规定）以及任何适用运费表的规限。

如果您的旅程涉及一家以上的航空公司，则各家航空公司可能适用不同的条件、规定和任何适用运费表。

各家航空公司的条件、规定和任何适用运费表通过在本通知提及而获纳入并构成运输合约的一部分。

条件可能包括但不限于：

- 有关航空公司对于乘客人身伤亡责任的条件和限制。
- 有关航空公司对货物和行李（包括易损或鲜活易腐物品）遗失、损坏或延误责任的条件和限制。
- 有关申报更高行李价值和支付可能适用的任何补充费用的规则。
- 航空公司的条件及责任限制适用于航空公司的代理商、雇员和代表（包括向航空公司提供设备或服务的任何人士）的行为。
- 索赔限制，包括乘客必须向航空公司提出索赔或提起诉讼的时限。
- 有关再次确认或预订、办理登机手续时间、航空运输服务的使用、时间长度和有效性规则；以及航空公司拒绝运输的权利的规则。
- 航空公司的权利和航空公司关于延误或未能提供服务的责任限制，包括时间表变动、替换航空公司或飞机以及更改航线，以及（适用法律有规定时）航空公司通知乘客承运航空公司或替代飞机的情况的义务。
- 航空公司拒绝承运未能遵守适用法律或未能出示所有必需旅行证件的乘客的权利。

您可以在售票点了解更多有关您的运输合约的信息，以及如何索取合约副本。许多航空公司也会在他们的网站上提供这类信息。如适用法律有规定，您有权在航空公司的机场和售票处查询您的运输合约的全文，以及要求各家航空公司通过邮件或其他交付服务免费向您提供合约副本。

生效日期： 2021 年 9 月 1 日

如果一家航空公司在销售空运服务或托运行李时声明由另一家航空公司承运，则该航空公司仅作为该另一航空公司的代理商而开展上述行为。

---

生效日期： 2021 年 9 月 1 日