

上海吉祥航空股份有限公司 旅客、行李国际运输总条件 (2021 年版)

目录

1. 总则.....	4
2. 适用范围.....	4
3. 定义.....	6
4. 客票.....	13
5. 票价和税费.....	18
6. 定座.....	20
7. 购票.....	22
8. 航班超售.....	22
9. 乘机.....	25
10. 行李运输.....	27
11. 拒绝运输和限制运输.....	38
12. 退票.....	43
13. 客票变更.....	47
14. 旅客服务.....	49
15. 飞机上的行为.....	50
16. 不正常航班处置.....	51
17. 旅客投诉管理.....	52

18. 行政手续.....	54
19. 连续承运人.....	55
20. 损失责任及赔偿限额.....	55
21. 生效与修改.....	59

1. 总则

1.1 为明确国际航班旅客与上海吉祥航空股份有限公司（以下简称“吉祥航空”）之间的各项权利、义务，根据《中华人民共和国民用航空法》、《公共航空运输旅客服务管理规定》、《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》、《民用航空器运行适航管理规定》、《民用航空危险品运输管理规定》等有关法律及规定，特制定《上海吉祥航空股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“总条件”或“本条件”），作为吉祥航空旅客运输合同的一部分。

1.2 就本条件所列事项变化较频繁的，吉祥航空可能单独制定相关规定，并视为本条件的一部分。该单独制定的规定与本条件内容不一致的，该单独制定的规定优先于本条件。

2. 适用范围

2.1 除本条件“2.2、2.3、2.4、2.5、2.6”中另有规定外，本条件适用于吉祥航空以飞机运输旅客、行李而收取报酬的国际航空运输。

2.2 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。

2.3 除政府法规及有关合同、票证另有规定外，内地与香港、澳门特别行政区，以及中国大陆与台湾地区之间特殊管理的国内航空运输依照本条件执行。

2.4 接受吉祥航空包机、包座合同运输的旅客及其行李，应遵守吉祥航空包机、包座合同条款规定，合同中未约定的内容，以本条件规定为准。

2.5 在本条件中如果含有与国际公约、国家法律、政府规定、命令或要求不一致的条款，以国际公约、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。

2.6 代码共享

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吉祥航空的总条件存在差异。实际承运人的差异条款与条件，在代码共享航班中将视为吉祥航空运输总条件的组成部分，并在由实际承运人运营的代码共享航班上取代吉祥航空运输总条件所对应的内容得到优先适用。吉祥航空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：

2.6.1 乘机登记截止时间；

2.6.2 拒绝运输与限制运输；

2.6.3 行李运输规则，包括但不限于免费行李额及超限额行李收费标准等；

2.6.4 拒绝登机和航班延误的补偿；

2.6.5 航班禁烟。

3. 定义

本条件中的下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，含义如下：

3.1 “国际航空运输”以下简称“国际运输”，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、约定经停地点和目的地点之一不在中华人民共和国境内的航空运输。

3.2 “地区航线运输”，指在中国的领土内特殊地点之间的运输。包括：香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区。

3.3 “公约”指根据合同规定适用于该项运输的：

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》（以下简称“华沙公约”）；

1955 年 9 月 28 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》（以下简称“海牙议定书”）；

1999 年 9 月 28 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”）。

3.4 “吉祥航空”是上海吉祥航空股份有限公司的简称（国际航空运输协会 IATA 两字代码：HO，网址：<http://www.juneyaoair.com>）。

3.5 “承运人”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。包括国内承运人、港澳台地区承运人和境外

承运人。

3.6 “出票承运人”指乘机联或有价票联电子客票交易中显示出票证代号的航空运输企业。出票承运人应为电子客票交易的控制与授权实体。

3.7 “销售承运人”指两字代码被作为销售承运人记录在电子乘机联或有价票联上的航空运输企业，当有双边协议时（例如代码共享协议），销售承运人不一定是实际承运人。

3.8 “实际承运人”指实际履行全部或部分运输合同的航空运输企业。

3.9 “吉祥航空规定”指除本条件外，吉祥航空依法制定、公布的，并于客票填开之日起有效的关于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。

3.10 “销售代理人”指依照中华人民共和国法律成立的，与吉祥航空签订销售代理协议，从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。

3.11 “地面服务代理人”指依照中华人民共和国法律成立的，与吉祥航空签订地面代理协议，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。

3.12 “旅客”指乘坐民用航空器出行，并与吉祥航空存在航空旅客运输合同的人。

3.13 “儿童”指旅行开始之日年龄满 2 周岁（含）但未满 12 周岁的人。

3.14 “无成人陪伴儿童”（以下简称“无陪儿童”）指旅行开始之日年龄满 5 周岁（含）但不满 12 周岁，乘坐飞机时无“年满 18 周岁且有民事行为能力的成年人”陪伴乘机的儿童。或儿童与成人共同乘机时，所乘坐的飞机物理舱位不同，视为无陪儿童。

3.15 “婴儿”指旅行开始之日年龄已满 14 天（含），但未满 2 周岁的人。“早产婴儿”指旅行开始之日，胎龄在 37 足周以前出生的活产婴儿。

3.16 “合同单位”指与吉祥航空签订定座、购票合同的单位。

3.17 “运价”指吉祥航空公布的票价、费用及相关的运输条件。

3.18 “定座”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。

3.19 “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

3.20 “普通票价”指在票价适用期内的公务、经济各舱位等级的销售票价中最高票价。

3.21 “特种票价”指低于普通票价，并附有使用限制条件的其他票价。

3.22 “有效身份证件”指旅客购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定的证明其身份的证件。如：有效（签证）护照、港澳通行证、港澳地区居民和台湾同胞旅行证件、海员证等。

3.23 “客票”是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

3.24 “纸质客票”指吉祥航空或其销售代理人，代表吉祥航空所填开的，被称为“客票及行李票”的运输凭证，包括运输合同条件、

声明、通知以及乘机联与旅客联等内容。

3.25 “电子客票”指由吉祥航空或其销售代理人，销售的以电子数据形式体现的有效运输凭证，是纸质客票的电子替代产品。

3.26 “乘机联”指纸质客票中标明“运输有效”的部分；在电子客票中以电子数据形式储存于航空公司数据库的航班信息，表示旅客有权搭乘该联指定地点之间的航班。

3.27 “旅客联”指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

3.28 “航空运输电子客票行程单”（以下简称“行程单”）指吉祥航空或其销售代理人在旅客购票时，提供给旅客作为其购买电子客票的付款凭证或报销凭证，同时具备提示旅客行程的作用。

3.29 “联程客票”指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。

3.30 “来回程客票”指在同一运输合同内，从出发地至目的地，并按原航程返回原出发地的客票。

3.31 “连续客票”指填开给旅客与另一本或多本客票票号连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

3.32 “日”指日历日，而非工作日，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，客票填开日或首次旅行开始之日均不计算在内。

3.33 “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

3.34 “不定期客票”指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的

客票。

3.35 “误机”指旅客未按规定时间办妥乘机手续，或因旅行证件不符合规定而未能乘机。

3.36 “漏乘”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。

3.37 “错乘”指旅客搭乘了不是客票上列明的航班。

3.38 “超售”指承运人为了避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

3.39 “代码共享航班”指一家或多家承运人通过协议约定，在另一承运人的航班上使用各自代码的航班。

3.40 “行李”指承运人同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，包括托运行李和非托运行李。

3.41 “托运行李”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。

3.42 “非托运行李”指除旅客托运行李外，由旅客自行负责照管的行李。

3.43 “免费随身携带物品”指在吉祥航空限定的品种和数量范围内并经吉祥航空同意，在旅行期间包括经停站停留期间，免费由旅客自行携带乘机的小件物品。

3.44 “免费行李额”指根据吉祥航空规定，旅客可以免费托运的行李限额。

3.45 “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

3.46 “行李牌识别联”指吉祥航空专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

3.47 “服务犬”指为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，公司仅承运残疾人携带的导盲犬和导听犬，暂不承运其它辅助犬（如精神抚慰犬等）。

3.48 “乘机登记截止时间”指航班停止办理乘机手续时间。乘机登记截止时间按各机场或吉祥航空下发的规定执行。

3.49 “经停地点”指除出发地和目的地以外，作为旅客旅行路线上预定经停的地点。

3.50 “中途分程地”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。

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

3.52 “吉祥航空原因”指吉祥航空内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。

3.53 “非吉祥航空原因”指与吉祥航空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。

3.54 “航班出港延误”指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况。

3.55 “机上延误”指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。

3.56 “航班取消”指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

3.57 “航班备降”指航班因故不能或不宜降落在目的地机场，而需在其他机场降落。

3.58 “自愿退票”指旅客因其自身原因要求退票。

3.59 “非自愿退票”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。

3.60 “客票变更”指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

3.61 “自愿变更”指旅客因其自身原因要求变更客票。

3.62 “非自愿变更”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。

3.63 “变更费”指根据客票使用条件，吉祥航空对旅客自愿提出要求更改原订航班计划而收取的费用，包括对航班、日期、舱位、有效期等的变更收费。

3.64 “损害”指在承运人提供运输或与运输有关的服务时发生的损失，包括死亡、受伤、延误、丢失、部分损失或其它损坏。

3.65 “残疾旅客辅助设备”指帮助残疾旅客应对自身残疾障碍，进行听、看、交流、行动等相关设备。

4. 客票

4.1 一般规定

4.1.1 客票是承运人和客票上所列旅客之间的运输凭证，客票包括纸质客票与电子客票。

4.1.2 旅客按照吉祥航空规定支付全部票款后，吉祥航空或其销售代理人为旅客填开客票。

4.1.3 吉祥航空为客票上所列旅客提供运输服务，旅客应按吉祥航空规定出示相应有效证件。

4.1.4 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人出示，而吉祥航空按规定向出示该客票的人提供了运输或退款，吉祥航空对原客票有权乘机或退票人，不承担责任。

4.1.5 未经吉祥航空允许，客票不得涂改，涂改的客票无效，票款不退。

4.1.6 旅客须自行查阅航班始发地、经停地或者目的地的出入境、卫生检疫、海关等相关规定。如果旅客因未遵守或不符合该规定而导致无法完成旅行，吉祥航空不承担责任。

4.2 客票使用要求

4.2.1 每一位旅客应单独持有客票。

4.2.2 持纸质客票的旅客，应出示包括所乘航班的乘机联、所有其它未使用的乘机联、旅客联的有效客票，否则无权乘机。如出示的

客票是残缺的，或不是由吉祥航空或其销售代理人更改的客票，旅客也无权乘机。

4.2.3 持电子客票的旅客，应出示购票时所提供的有效身份证件，经吉祥航空或其地面服务代理人验证其电子客票状态有效后，可予以运输。

4.2.4 除吉祥航空另有规定外，客票的所有航段必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始，按顺序使用。对于未按顺序使用的乘机联，吉祥航空不予承运，但可以按未使用乘机联对应定座舱位的退票规定办理退票。

4.2.5 每一乘机联或电子乘机联上应该列明航段及舱位等级，并在航班上定妥座位及日期后，由吉祥航空接受运输。对未定妥座位的乘机联或电子乘机联，吉祥航空将按旅客的申请，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。

4.2.6 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。

4.2.7 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，无需换开成国内客票。

4.2.8 旅客在我国境外（含香港、澳门特别行政区及台湾地区）购买的用国际客票填开的纯国内航空运输客票，及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，均无需换开成国内客票。

4.2.9 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。

4.2.10 不定期客票或含有不定期航段的客票，旅客在购票时根据自身需求和运价产品规则，允许整张客票或某一航段的定座状态为未定妥状态。根据航线运价产品的规则，该客票的承运人、航班号、乘机日期、定座状态中的一项或多项在购买时均可未定妥状态，但在实际承运前必须确认方可接收运输。

4.3 客票的有效期

4.3.1 客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如客票第一段未使用，则从填开客票之日起一年内运输有效，但特种票价客票除外。

4.3.2 特种票价的客票有效期，按吉祥航空规定的该特种票价的适用条件之有效期计算。

4.3.3 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。

4.4 客票有效期的延长

4.4.1 由于吉祥航空的下列原因之一，造成旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长至吉祥航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的航班为止：

4.4.1.1 取消旅客已经定妥座位的航班；

4.4.1.2 取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地、目的地；

4.4.1.3 未能在合理的时间内按照班期时刻飞行；

4.4.1.4 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；

4.4.1.5 未能向旅客提供事先已定妥的座位。

4.4.2 如果吉祥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，造成旅客未能在客票有效期内旅行，该旅客客票有效期将延长至同等舱位等级有可利用座位的最早吉祥航空航班。

4.4.3 持与普通票价客票有效期不同的特种票价客票的有效期，按吉祥航空规定执行。

4.4.4 旅客开始旅行以后，若因病不能在客票有效期内继续旅行，吉祥航空可将该旅客的客票有效期，延长至根据医生诊断证明确定的，该旅客适宜旅行之日为止；或根据航班情况延长至该日以后所列舱位等级中，有空余座位的吉祥航空最早航班。该旅客应提供二级（含）以上医院（境外含诊所、医疗中心及医院等）出具的诊断证明；与患病旅客同行的直系亲属旅客，其客票可同样予以延长。

4.4.5 如旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票可用延长客票有效期的方法予以更改。如已开始旅行的旅客的直系亲属死亡，该旅客及其陪同的直系亲属的客票也可予以更改，此种更改应在收到死亡证明后办理。

4.5 客票遗失

4.5.1 纸质遗失客票的挂失

4.5.1.1 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吉祥航

空申请挂失。

4.5.1.2 旅客申请挂失，须出示其有效身份证件，如申请挂失者不是旅客本人，须出示旅客本人和挂失人的有效身份证件，并提供原购票的日期、地点以及足以证实该客票遗失的其它有效资料证明。

4.5.1.3 在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，吉祥航空不承担责任。

4.5.2 遗失客票的补发

4.5.2.1 如定期客票遗失后，最迟应在所乘航班规定离站时间 1 小时前向吉祥航空提供符合本条件“4.5.1.2”规定的资料与证明，并经吉祥航空查证认可后，在下列条件下可补发原定航班新客票：

4.5.2.1.1 旅客需填写吉祥航空《遗失客票补发申请表》，遗失客票作废；

4.5.2.1.2 旅客须申明同意赔偿可能由此造成吉祥航空的一切损失，包括已经或今后被他人冒用或冒退以及由此引起的必要的诉讼费用。

4.5.2.2 客票（含定期、不定期）遗失，旅客应及时按“4.5.1”规定的手续向吉祥航空客服中心 95520 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，办理相关手续。

4.5.2.3 对未经查证或未经吉祥航空认可的遗失客票，吉祥航空有权不予补发客票。如旅客要求乘机，需另购客票。

4.5.2.4 补发的客票不能办理退款或变更。

4.5.2.5 如用吉祥航空客票填开其他航空公司航班的客票，此类

客票一旦遗失，应征得原客票所列承运人的同意后方可补开。

4.5.3 遗失客票的退款

4.5.3.1 不定期客票遗失，旅客应及时按本条件“4.5.1”规定的手续以书面形式向吉祥航空申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30 日内，办理退款手续。

4.5.3.2 定期客票遗失应在遗失客票有效期满后 30 日内，经吉祥航空查证后，凭符合本条件“4.5.1”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。

4.5.4 电子客票行程单的遗失

由于旅客原因造成已打印的电子客票行程单遗失，按《航空运输电子客票行程单管理办法（暂行）》规定，不再补打印。

5. 票价和税费

5.1 票价的适用

5.1.1 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，也不包括民航发展基金、燃油附加费、所到国家列入向旅客另外收取的其它税费。

5.1.2 吉祥航空公布的票价，适用于直达、经停航班运输。如旅客要求转乘其他航班时，应按实际航段分段相加计算票价。

5.1.3 客票价为旅客开始乘机之日适用的票价，客票出售后，如

票价调整，票款不作变动。

5.1.4 使用特种票价的旅客，应遵守该特种票价的使用条件，包括退票仅能退还部分票款或不予退票、变更等，旅客应选择最适合自身需要的票价进行购买。

5.2 特种票价

5.2.1 儿童按成人购票时所适用有效运价的 75%购买儿童票（吉祥航空另有规定外），并提供座位。

5.2.2 婴儿按成人购票时所适用有效运价的 10%购买婴儿票（吉祥航空另有规定外），不提供座位。如需要单独占用座位时，应购买儿童票。

5.2.3 燃油附加费，由承运人根据国家有关规定发布并收取，如无特别规定，使用婴儿运价的不占座婴儿免燃油附加费，儿童按成人标准收取燃油附加费。

5.3 税费

5.3.1 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征收的税款或费用不包括在公布票价之内。该项税款或费用应由旅客支付。

5.3.2 燃油附加费和民航发展基金由吉祥航空根据国家相关规定收取。

5.4 票款的交付

付款方式，旅客应使用吉祥航空可接受的货币交付票款和费用，除吉祥航空与旅客另有协议外，票款一律现付。

6. 定座

6.1 定座基本要求

6.1.1 定座只有在旅客按吉祥航空规定的手续和购票时限内交付票款，经吉祥航空或其销售代理人填开客票，并将该定座列入客票有关乘机联内，交给旅客或以任何方式支付票款成功后，才能认为座位已经定妥和有效。未经吉祥航空或其销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。

6.1.2 按吉祥航空规定，特种票价可附有限制或免除旅客签转、更改、退票、取消定座权利的条件。

6.2 合同单位定座

合同单位应按合同的约定定座。

6.3 购票时限

已经预订的座位，旅客应在吉祥航空规定或预先约定的时限内交付票款。否则，原预订座位不予保留。

6.4 个人资料

6.4.1 旅客认可其向吉祥航空提供的个人资料，旨在用于定座及安排相关运输服务。为此，旅客授权吉祥航空保留其个人资料且可将资料传送给吉祥航空的有关部门、其他相关承运人或此类服务的提供者。

6.4.2 旅客有责任按照吉祥航空规定，提供真实、准确、完整的有效身份信息、联系电话等。

6.5 定座优先权

6.5.1 吉祥航空有权优先安排重要旅客、抢险、抢救，及吉祥航空认可的需优先安排旅客的定座需求。

6.5.2 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。

6.6 取消定座

6.6.1 旅客未在吉祥航空规定，或预先约定的时限内购买客票，原订座位不予保留，包括始发航班座位、去程或回程航班座位。

6.6.2 旅客更改或者取消定座，应当在吉祥航空规定的时限内提出。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。

7. 购票

7.1 一般规定

7.1.1 旅客可在吉祥航空或其销售代理人的售票处，以及登陆吉祥航空官方网站（www.juneyaoair.com）购票。也可通过吉祥航空客服热线进行咨询和购票。吉祥航空客服中心：95520，吉祥航空会员热线：4007006000。

7.1.2 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。

7.1.3 购买儿童票、婴儿票，应提供包含儿童、婴儿出生日期的有效证件或证明。

7.1.4 对于不宜乘机的旅客，吉祥航空有权不予售票并拒绝承运。

7.2 如旅客购买的是代码共享航班，在定座、购票时，吉祥航空及其销售代理人应告知旅客该航班的性质、销售承运人和实际承运人。

7.3 如旅客购买的是中转联程航班，在定座、购票时，吉祥航空及其销售代理人应告知旅客中转航班衔接时间的规定。

7.4 吉祥航空或其销售代理人应根据旅客的要求，出售单程、联程、来回程客票。

7.5 打印电子客票行程单，最迟应在所有航段使用完毕后 28 天内，致电吉祥航空客服热线 95520 办理。

8. 航班超售

为满足更多旅客的出行需求，避免因部分旅客临时取消出行计划

而造成航班座位虚耗，吉祥航空可视情在某些容易出现座位虚耗的航班上进行适当的超售。航班超售时，吉祥航空将在旅客办理乘机手续前，告知旅客航班超售情况、补偿方案及旅客可享有的权利。

8.1 适用范围

适用于按照吉祥航空航班计划正常运行的定期航班及加班，包括吉祥航空实际承运的代码共享航班。包机航班不在此范围内。

8.2 征集自愿者程序

8.2.1 航班超售，吉祥航空将启动征集自愿者程序，在机场现场寻找自愿放弃本次行程的旅客。

8.2.2 征得自愿者同意后，如旅客未能当班成行，吉祥航空为旅客办理航班超售赔偿手续，向旅客进行赔偿，并由旅客确认《超售赔偿协议书》。

8.3 优先登机规则

在吉祥航空没有足够自愿者的情况下，会拒绝部分旅客登机。吉祥航空对于以下旅客将给予优先登机：

8.3.1 执行国家紧急公务的旅客；

8.3.2 经吉祥航空同意并事先做出安排的、有特殊服务需求的旅客；

8.3.3 公务舱旅客；

8.3.4 吉祥航空白金卡、金卡会员及联盟金卡会员；

8.3.5 已经定妥联程航班座位且转机衔接时间较短的旅客；

8.3.6 吉祥航空银卡会员及联盟银卡会员；

8.3.7 证明有特殊困难急于成行的旅客；

8.3.8 吉祥航空普通会员；

8.3.9 团队旅客。

8.4 超售服务及赔偿

因超售导致旅客自愿放弃行程或者被拒绝登机时，吉祥航空将给予以下超售服务及赔偿：

8.4.1 优先安排最早可利用的航班保障旅客尽快成行；

8.4.2 或非自愿退票处理，不收取退票费；

8.4.3 或非自愿变更航程处理，票款多退少不补；

8.4.4 如所安排的后续航班为非当日航班时，将免费为旅客提供膳宿；

8.4.5 除为旅客提供上述服务保障外，吉祥航空将按以下标准给予赔偿：

航班类别	赔偿标准（人民币）
中国境内	500 元
中国内地-香港/澳门/中国台湾	800 元
中国-亚洲国家	800 元
中国-欧洲	1200 元

8.4.6 超售服务和赔偿标准如与适用的强制性法律法规不一致，可按相应法律法规执行。

9. 乘机

9.1 一般规定

9.1.1 各机场乘机登记截止时间不同，旅客应当预留充足的时间，在吉祥航空规定的时限内到达机场，凭本人有效身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌等乘机手续。

9.1.2 如旅客未能在规定的乘机登记截止时间之前办理乘机登记手续，或未出示其有效身份证件及运输凭证，为避免航班延误，吉祥航空有权取消该旅客已定妥的座位。

9.1.3 除发生旅客意外伤亡或其他紧急情况（如直系亲人突然危重/离世、有危及生命的药品未携带等情况）外，在飞机推出后，公司不接受机上旅客因个人原因提出终止行程并滑回的要求。

9.2 安全检查

乘机前，旅客及其非托运行李必须经过安全检查。

9.3 旅客误机

旅客误机后要求改乘后续航班，在后续航班有空余座位的情况下，吉祥航空将积极予以安排并根据规定收取相应费用；旅客要求退票，吉祥航空可以按该客票的适用条件收取退票费。

9.4 旅客漏乘

9.4.1 由于旅客原因发生漏乘，按本条件“自愿退票”的规定办理。

9.4.2 由于吉祥航空原因造成旅客漏乘，吉祥航空将尽早安排旅客乘坐后续航班成行，如旅客要求退票，按本条件“非自愿退票”的有关规定办理。

9.5 旅客错乘

9.5.1 由于旅客原因发生错乘飞机，如要求在错乘的到达站终止旅行，票款不补不退。

9.5.2 由于吉祥航空原因造成旅客错乘，吉祥航空将尽早安排错乘旅客搭乘后续航班飞往旅客客票上列明的目的地点，票款不补不退。如旅客要求退票，按本条件“非自愿退票”的有关规定办理。

9.6 机上座位安排

9.6.1 吉祥航空除按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位外，尽可能满足旅客对同等舱位等级座位的要求，但不保证提供旅客所指定的座位。

9.6.2 为了保证飞行安全，飞机出口座位将由吉祥航空指定安排，且在出口座位就座的旅客应当具备完成应急撤离功能的能力。

9.6.3 出于运行、安全的需要，吉祥航空保留分配或重新分配机上座位的权利，即使是在旅客登机或就座后。

9.7 登机

9.7.1 旅客应按照登机牌上的重要提示内容，在吉祥航空规定的时间内在登机口候机。

9.7.2 对于旅客未遵守本条件“9.7.1”的规定，未能在规定时间内至客舱门关闭时限内登机，吉祥航空将取消旅客的座位，也不承担旅客由此而产生的任何损失责任。

10. 行李运输

吉祥航空承运的行李，按照运输责任分为托运行李与非托运行李。

10.1 不得作为行李运输的物品

旅客的托运行李及非托运行李中不得包含以下物品，否则，吉祥航空有权拒绝收运或者终止运输。

10.1.1 不符合本条件关于“3.40”定义的物品；

10.1.2 国际民用航空组织（ICAO）《危险物品航空安全运输技术细则》、国际航空运输协会（IATA）《危险品规则》以及公司《危险品手册》中列明的禁止作为行李运输的危险品（包括但不限于）：

10.1.2.1 爆炸品；

10.1.2.2 气体、包括易燃气体、非易燃无毒气体、有毒气体；

10.1.2.3 易燃液体；

10.1.2.4 易燃固体、自燃物质和遇水释放易燃气体的物质；

- 10.1.2.5 氧化剂和有机过氧化物；
- 10.1.2.6 毒性物质和传染性物质；
- 10.1.2.7 放射性物质；
- 10.1.2.8 腐蚀性物质；
- 10.1.2.9 磁性物质；
- 10.1.2.10 具有麻醉、令人不快或其他类似性质的物质；
- 10.1.2.11 锂含量>2 克的锂电池或额定能量值>160Wh（瓦特小时）的锂离子电池；
- 10.1.2.12 吉祥航空规定不得作为行李运输的其他危险物品。
- 10.1.3 管制器具，包括管制刀具、军警械具或其他国家规定的管制器具。
- 10.1.4 小动物（服务犬除外）。
- 10.1.5 野生动物及其制品。
- 10.1.6 中华人民共和国或者运输过程中有关国家法律规定禁止出境、入境或者过境的物品。
- 10.1.7 包装、形状、重量、体积或者性质不适宜运输的物品。
- 10.1.8 容易污损飞机的物品。

10.2 不得作为托运行李运输的物品

下列物品不得作为托运行李或在托运行李中夹带，对托运行李中放置或夹带下述物品的遗失和损坏，吉祥航空按一般托运行李承担责任：

10.2.1 重要文件和资料；

10.2.2 有价票证或证券、货币、汇票等；

10.2.3 珠宝、贵金属（金、银等）及其制品；

10.2.4 古玩字画等各类艺术品；

10.2.5 易碎和易损坏物品、易腐物品；

10.2.6 电子数码产品；

10.2.7 旅行证件、医疗证明、X 光片；

10.2.8 个人需定时服用的处方药；

10.2.9 其它需要专人照管的物品，不得作为托运行李或夹入行李内托运的物品，在符合吉祥航空关于行李重量、体积限制的情况下，可作为非托运行李，由旅客带入客舱并自行保管。

10.3 限制运输的物品

下列物品有严格的单位数量限制和包装要求，只有在符合吉祥航空运输条件的情况下，并经吉祥航空同意，方可接受运输：

10.3.1 精密仪器、电器等类物品，应作为货物托运，如按托运行李运输，必须符合货物国际运输的包装标准，并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内，按逾重行李费收取运费。

10.3.2 枪支，含各种类型仿真玩具枪、枪型打火机及其他各种类型带有攻击性的武器，但体育运动用器械除外。此类枪支和弹药的运输应符合适用的法律、法规及吉祥航空的规定。

10.3.3 外交信袋，机要文件。

10.3.4 旅客旅行途中使用的折叠轮椅或电动轮椅。

10.3.5 服务犬。

10.3.6 管制刀具以外的利器、钝器，例如水果刀、菜刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀、镰刀、演出用刀、剑、矛，古董或者作为旅客纪念品的刀、斧子、短棍、锤子等，不能随身携带，应放入托运行李内运输。

10.3.7 干冰、液态物品（包括酒类物品及含有酒精的饮料等）、烟具、药品、化妆品等，应符合机场、吉祥航空及有关承运人的限制要求。酒类物品及含有酒精的饮料不得随身携带，须作为托运行李运输。

10.3.8 额定能量值超过 100Wh，但不超过 160Wh 的锂电池。

10.3.9 医疗所需的气态氧或者空气小型钢瓶；旅客穿在身上供操作机械肢体用的小型二氧化碳气瓶，每个旅客不能超过一个。

10.3.10 不适宜在航空器货舱内运输（如精致的乐器），且重量、体积超过非托运行李限制规定的物品，应作为占座行李带入客舱。此类物品需单独付费并由旅客自行保管。

10.4 托运行李

10.4.1 托运行李必须包装完整、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。

10.4.2 旅客应在托运行李的内外部标注姓名或其它个人识别标志。

10.4.3 接收到旅客交运的托运行李后，吉祥航空将为每一件托运行李栓挂行李牌，出具行李识别标签。

10.4.4 国际运输：托运行李的重量每件不能超过 45 千克（欧洲航线不得超过 32 千克），每件三边之和不得超过 158 厘米。体积超过上述规定的行李，须事先征得吉祥航空同意方能托运。

10.5 非托运行李

10.5.1 旅客可享受的非托运行李额详见《吉祥航空行李运输规定》。

10.5.2 国际运输：除另有规定，非托运行李每件重量不得超过 10 千克，每件三边之和不得超过 115 厘米。

10.5.3 带上飞机的行李，应能放置于旅客的前排座位之下，或客舱顶部行李架内；超过“非托运行李”重量、件数或体积限制的非托运行李，应作为托运行李托运。

10.5.4 超过 100Wh 但小于 160Wh 的锂离子电池或电池组，仅可作为非托运行李携带；每位旅客只能携带 2 块上述锂离子电池或电池组，并做好符合国家安全运输要求及吉祥航空规定的防护措施。

10.5.5 占座行李

旅客携带不适宜在航空器货舱内运输（如精致的乐器），且重量、体积超过非托运行李限制规定的物品，应提前申请占座行李，单独付费带入客舱占座，由旅客自行保管，并独自承担保管责任。每件占座行李体积不得超过 40 厘米 x 60 厘米 x 100 厘米，且重量不得超过 75

千克。占座行李应按照实际占用客舱座位数的适用票价收费。

10.6 免费行李额

10.6.1 旅客可享受的免费行李额详见《吉祥航空行李运输规定》。

10.6.2 如无特别说明，在吉祥航空所有的国际和地区航线上使用按件数计算的免费行李额。

10.6.3 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，其免费行李额可按各自的客票价等级标准合并计算。

10.6.4 占座行李无免费行李额。

10.6.5 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。

10.6.6 构成国际运输的国内吉祥航空联程航段，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。

10.6.7 残疾旅客的辅助设备（包括但不限于轮椅、手杖、假肢），可给予免费携带。

10.6.8 包机航线的免费行李额按包机协议确定。

10.7 逾重行李费

10.7.1 旅客的托运行李超过免费行李额的部分，被称为逾重行李，应支付逾重行李费。

10.7.2 收取逾重行李费，向旅客出具逾重行李票。

10.7.3 逾重行李费率和计算办法，详见《吉祥航空行李运输规定》。

10.8 行李声明价值

10.8.1 旅客的托运行李，每千克价值超过 20 美元时，可办理行李的声明价值。

10.8.2 托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每名旅客的行李声明价值最高限额为 2000 美元（或等值人民币及其他货币金额，超过此限额时，旅客可自行购买社会其它保险产品）。如吉祥航空对声明价值有异议，而旅客又拒绝接受检查时，吉祥航空有权拒绝收运。

10.8.3 吉祥航空按旅客声明的价值中超过本条件“10.8.1”规定限额部分的价值的 5‰收取声明价值附加费。以人民币元为单位，尾数四舍五入。

10.8.4 办理声明价值的行李不计入在免费行李额内。

10.8.5 旅客办理声明价值的托运行李仅限于整包行李，行李中的任何单个物品不得办理声明价值。

10.8.6 旅客非托运行李不办理声明价值。

10.9 行李的收运

10.9.1 拒绝运输权

10.9.1.1 旅客的托运行李、非托运行李，如属于或夹带有不得作为行李运输的物品、限制运输的物品，吉祥航空有权拒绝接受该行李的运输，或在发现后拒绝继续运输。

10.9.1.2 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吉祥航空运输条件，吉祥航空应请旅客加以改善，如旅客不能或拒绝改善，吉祥航空有权拒绝接受该行李的运输。

10.9.1.3 对于包装不符合要求的行李，吉祥航空可以拒绝作为托运行李收运或不承担损坏的赔偿责任。

10.9.1.4 旅客或旅客的行李，违反了任何始发地、目的地、经停地或飞越地国家适用的法律、法规或命令。

10.9.2 检查权

吉祥航空为了运输安全和安保需要的原因，有权要求旅客接受对其行李进行安全检查。如果旅客拒绝接受检查，或发现其不遵守吉祥航空规定要求，吉祥航空有权拒绝接受该行李的运输。

10.9.3 收运要求

10.9.3.1 旅客必须凭有效客票托运行李。吉祥航空在客票及行李票上填写托运行李的件数和重量，或者在行李识别联上填写托运行李的件数。

10.9.3.2 吉祥航空只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。

10.9.3.3 吉祥航空对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将

其中的识别联交给旅客。

10.9.3.4 旅客托运有运输责任争议的行李时，吉祥航空经旅客同意，拴挂免除责任行李牌，以免除吉祥航空相应的运输责任。

10.9.4 行李载运

10.9.4.1 旅客的托运行李将尽可能与旅客同机载运，如果在特殊情况下无法同机载运，吉祥航空将向旅客说明，并优先安排在后续航班上运送。

10.9.4.2 旅客的逾重行李在飞机载量允许的条件下，应与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送，吉祥航空可拒绝收运旅客的逾重行李。

10.9.5 服务犬运输

具备乘机条件的残疾人应提供服务犬的有效身份及检疫证明，服务犬连同其容器和食物可以免费运输而不计算在免费行李额内。如涉及国际/地区航线运输，还应提供运输过程中有关国家/地区服务犬出境、入境和过境所需的有效证件/证明。

10.9.6 外交信袋

10.9.6.1 外交信袋应由外交信使随身携带，自行照管。根据外交信使的要求，吉祥航空也可按托运行李办理，但吉祥航空只承担一般托运行李的责任。

10.9.6.2 外交信使携带的外交信袋和行李，可合并计重或计件，超过免费行李额部分，按逾重行李的规定办理。

10.9.6.3 外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，

经吉祥航空同意，方可予以运输。

10.9.6.4 作为非托运行李带入客舱的外交信袋，其重量标准可放宽标准至 30 千克，超过此标准必须办理行李占座业务。

10.9.6.5 机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

10.9.7 违章行李

旅客的托运行李、非托运行李，凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品等，其整件行李称为违章行李。对违章行李，吉祥航空按下列规定处理：

10.9.7.1 在始发地发现违章行李，吉祥航空有权拒绝运输；如已承运，有权取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收逾重行李费不退。

10.9.7.2 在经停地发现违章行李，应立即停运，已收逾重行李费不退。

10.9.7.3 对违章行李中夹带的国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品，交有关部门处理。

10.9.8 行李退运

10.9.8.1 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。

10.9.8.2 旅客在经停地退运行李，除时间不允许外，可予以办理。已收逾重行李费不退。

10.9.8.3 办理声明价值的行李退运时，在始发地退还已交付的

声明价值附加费，在经停地不退已交付的声明价值附加费。

10.9.8.4 由于吉祥航空的原因，需要安排旅客改乘其它航班，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；已交付的声明价值附加费不退。如安排旅客签转其他承运人的航班，应办理行李退运，退还已收逾重行李费和已交付的声明价值附加费。

10.10 行李交付

10.10.1 行李交付

10.10.1.1 旅客应在客票上载明的目的地或者中途分程地，凭行李牌的识别联领取行李。必要时，应交验客票。

对于旅客行李中的易腐物品，吉祥航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

10.10.1.2 吉祥航空凭行李牌的识别联交付行李，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。

10.10.1.3 旅客行李延误到达后，吉祥航空应立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。

10.10.1.4 旅客在领取行李时，未提出书面异议，应即认为该行李已经按运输合同完好交付。

10.10.1.5 旅客遗失行李牌的识别联，应立即向吉祥航空挂失。旅客如要求领取行李，应向吉祥航空提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领，吉祥航空不承担责任。

10.10.2 无法交付的行李

行李自到达的次日起，超过 90 日仍无法交付，吉祥航空可按无法交付行李的有关规定处理。

10.10.3 行李不正常运输的处理

10.10.3.1 行李运输发生延误、遗失或损坏，吉祥航空或其它地面服务代理人应会同旅客填写《行李运输事故记录》，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。

10.10.3.2 因吉祥航空原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，造成旅客旅途生活的不便，吉祥航空可根据实际情况，给予旅客适当的临时生活用品补偿费，具体标准详见《吉祥航空行李运输规定》，其余未约定事项以国家相关法律规定为准。

11. 拒绝运输和限制运输

11.1 拒绝运输

吉祥航空出于安全原因，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：

11.1.1 依据始发地、经停地、目的地或飞越国家有关法律、政府规定或命令拒绝运输的旅客。

11.1.2 不遵守公司运输总条件，不愿或不听从公司机组人员或其他经授权的工作人员的安排和劝导的旅客。

11.1.3 拒绝接受安全检查的旅客。

11.1.4 旅客的行为、年龄、精神状况不适合航空旅行，或可能令其他旅客感到不适，或做出可能危及飞机、机上乘客或财产安全的任何行为的旅客。

11.1.5 处于醉酒状态的旅客。

11.1.6 存在身体残疾，但适合于该人的唯一座位是出口座位。

11.1.7 属于在紧急情况下需要别人帮助才能迅速移动到出口的旅客，但该航班上承运的该类人员数量已经达到限制数量。

11.1.8 旅客未能出示本人的有效身份证件，或旅客出示的有效身份证件与旅客购买电子客票时使用的不是同一证件。

11.1.9 未按照客票顺序使用乘机联的旅客。

11.1.10 未能出示有效客票的旅客，包括：

11.1.10.1 客票是非法取得或其客票不是从公司或销售代理人处所购；

11.1.10.2 旅客未支付适用的票价、费用和税款或未承兑其与公司或有关承运人之间的信用付款；

11.1.10.3 客票已办理申请挂失；

11.1.10.4 客票是伪造的；

11.1.10.5 乘机联没有经过公司或销售代理人而被更改、涂改，或已被损毁；

11.1.10.6 客票持有人不能证明本人即是客票上“旅客姓名栏”内所列明的人。

11.1.11 属于因为天气或其它吉祥航空不能控制的原因，必须采

取的行动。

11.1.12 怀孕 35 周(含)以上,或有早产症状孕妇、产后不足 7 天产妇旅客。

11.1.13 预产期临近但无法确定正确日期,但已知为多胎分娩或预计有分娩并发症的孕妇旅客。

11.1.14 出生未满 14 天的初生婴儿或不足 90 天的早产婴儿。

11.1.15 患有以下疾病的旅客,除为了挽救生命,经吉祥航空进行特别安排者外,吉祥航空有权拒绝运输:

11.1.15.1 各种传染病的急性发作期或传染期;

11.1.15.2 处于发病状态的精神病患者,可能对其他旅客或自身人身、财产造成危害,或危及航空安全;

11.1.15.3 严重贫血,血色素低于标准的 50%,或红细胞低于 $(2.5-3) \times 10^{12}/L$;

11.1.15.4 三周内发生过心肌梗塞且无并发症、六周内发生过心肌梗塞且有并发症或严重的充血性心力衰竭;

11.1.15.5 严重的高血压伴有并发症;

11.1.15.6 颅内高压,有脑血管意外危险者;

11.1.15.7 经治疗仍难以控制的癫痫、严重哮喘、肺炎和支气管扩张、急性肺水肿等;

11.1.15.8 十天内做过胃肠道手术或二十天内做过胸腔手术的;

11.1.15.9 近 2 周内患有自发性气胸的病人或做过人工气胸、气脑造影者;

11.1.15.10 空洞型肺结核、肺气胸；

11.1.15.11 胃溃疡出血或咳血未超过 3 周；

11.1.15.12 肠梗阻及有可能发生坎顿性疝气者；

11.1.15.13 严重的中耳炎和副鼻窦炎影响咽鼓管通气功能者，
中耳炎手术未愈者；

11.1.15.14 需进行手术的四肢开放性损伤，但未手术也未实施
包扎的；

11.1.15.15 未实施包扎的皮外伤手术缝合；

11.1.15.16 经公司评估不适宜乘机的高风险骨折患者；

11.1.15.17 旅客办理乘机手续、登机过程中，身体出现严重出
血、持续呕吐、持续呻吟、呼吸困难、突然摔倒不起等明显不适宜乘
机的症状；

11.1.15.18 各种原因所致生命体征不稳定者或患有其他医学上
认为不适宜乘机的疾病者。

11.2 限制运输

11.2.1 婴儿、无陪儿童、残疾人、孕妇、用氧旅客等由于其身
体和精神状况需要给予关爱服务的旅客（相关服务详见《吉祥航空关
爱旅客运输说明》），只有在符合吉祥航空及有关承运人规定的条件
下，经吉祥航空及有关承运人预先同意并在必要时做出安排后方予以
承运。（以上限制运输的旅客可致电吉祥航空客服热线 95520 咨询和
申请。）

11.2.2 出于安全的考虑，吉祥航空对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。

11.2.3 申请登机轮椅（WCHS）、机上轮椅（WCHC）、担架服务的旅客，须于航班起飞前 48 小时致电吉祥航空客服热线 95520 提出关爱服务申请，经吉祥航空及有关承运人预先同意并在必要时做出安排后方予以承运。

11.2.4 申请担架服务的旅客乘机时，须有所定物理舱位等级一致的，具有已满 18 周岁（含）且具有完全民事行为能力的成人旅客陪同。

11.2.5 为保障旅客的飞行安全，患病旅客、怀孕超过 32 周但不足 35 周的孕妇在计划旅行前，应针对自身的身体状况咨询主治医生是否适宜乘机；并如实向吉祥航空告知自身健康情况，提供乘机前 48 小时内国家二级及以上医院（境外含诊所、医疗中心及医院等）出具的适宜乘机的医疗证明，经吉祥航空同意后，方可购票及乘机。

11.2.6 吉祥航空有合理理由认为残疾人在飞行过程中没有额外的医疗协助无法安全地完成航空旅行的。

11.3 被拒绝运输旅客的安排

11.3.1 属本条件“11.1.11 与 11.1.15”规定的旅客，已购客票按非自愿退票规定办理。

11.3.2 除上述条款以外的其他情形的旅客，按自愿退票的规定办理。

12. 退票

12.1 一般规定

12.1.1 由于吉祥航空未能按照运输合同提供运输或旅客自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分吉祥航空客票，应按吉祥航空规定办理退票。

12.1.2 旅客要求退票，除遗失客票的情况外，必须凭纸质客票全部未使用的乘机联和旅客联。电子客票未使用航段的乘机联客票状态应为“OPEN FOR USE”（即有效的开放使用状态）。已打印了“行程单”的旅客必须凭“行程单”办理退票。

旅客退票时应持本人购票时的有效身份证件。委托他人办理退票手续的，受托人应提供委托书、客票所列明的乘机人的有效身份证件及客票、受托人的有效证件。

12.1.3 吉祥航空将票款退给持有客票未使用全部乘机联、旅客联或已打印的“行程单”并符合本条件“12.1.2”规定之对象，视作正式退票，吉祥航空与旅客的运输合同关系随即解除。

12.2 退票期限

旅客要求退票，应在旅行之日起（客票第一段未使用的，从客票填开之日起）十三个月内提出，逾期吉祥航空不予办理。

12.3 退票地点

12.3.1 旅客退票地点，可在原购票地、或航班始发地、经停地、目的地的吉祥航空售票处。旅客也可通过吉祥航空官网、吉祥航空APP、吉祥航空客服热线 95520、吉祥航空微信公众号等官方渠道办理。

12.3.2 通过吉祥航空直销渠道购买电子客票的旅客，须在吉祥航空直销渠道上提交退票申请。

12.4 货币

12.4.1 旅客要求退票，必须符合原购票地和退票地国家的法律及其他有关规定。吉祥航空可按原收取票款的货币退款，也可按吉祥航空规定的其他货币退款。

12.4.2 退款至信用卡或借记卡

如果旅客在吉祥航空直销渠道购票时，使用信用卡或借记卡支付票款，票款只能被退还到原卡账户上。吉祥航空将根据本条规则以旅客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，退还到旅客卡中的票款额可能与信用卡或借记卡公司记入的原票款额有所不同。旅客无权就此差额向吉祥航空提出退款索赔。

12.5 非自愿退票

本条件“4.4.1”所列任何一个原因导致旅客要求退票的，则：

12.5.1 客票全部未使用，退还全部票款及税费，免收退票手续

费。

12.5.2 客票部分未使用，应从全部票款中，扣除已使用航段的适用票价，将其余额与未使用航段的票价比较，取其高者退还旅客，但不得超过原票价总额，未使用的税费退还旅客，免收退票手续费。

12.5.3 航班在备降的情况下，如旅客所付票价为折扣票价，应按相同折扣率计算退票款，如果降落站至到达站没有公布票价（如长江三角洲地区，或其他区域范围内备降城市到原航班目的地航程较近时），则退还降落站至到达站之间公共交通工具的票款。在同一运输工具出现几种符合条件的运价时，选择中间水平的价格。

12.5.4 旅客自愿变更航班并支付变更费用后，其所变更的航班发生不正常时，旅客要求退票，不收退票费，但已付变更费用不退。

12.6 自愿退票

旅客自愿要求退票，按吉祥航空国际航班退改签规定执行。

12.6.1 客票全部未使用，扣除退票手续费后，退还剩余票款及税费；

12.6.2 客票已部分使用，扣除已使用航段的适用票价、相关税费和退票手续费，将余额退还旅客；

12.6.3 若已使用航段的适用票价与全程票价相比后，已使用航段的适用票价大于或等于全程票价时，未使用航段票款不退，其中未使用航段的可退税费退还旅客。

12.7 退票手续费

12.7.1 旅客自愿退票，吉祥航空按本条件“12.6”规定向旅客收取各航段的退票手续费。

12.7.2 下列情形免收退票手续费：

12.7.2.1 按成人购票时所适用有效运价 10%计收的婴儿客票的旅客要求退票，免收退票手续费。

12.7.2.2 旅客因病要求退票，需提供二级（含）以上医院（境外含诊所、医疗中心及医院等）出具的医生诊断证明，免收退票手续费。患病旅客的陪伴人员要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续，免收退票手续费。患病旅客同行的直系亲属旅客要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续，免收退票手续费。

12.7.2.3 旅客在旅途中死亡，旅客以外的其他人在办理退票手续时，需提供国家相关机构出具的死亡证明，免收退票手续费。其同行旅客要求退票，须附死亡旅客的客票复印件及相关证明复印件，并同时办理退票手续，免收退票手续费。

12.7.3 儿童、婴儿选择其他适用票价客票，退票按照具体对应舱位规定执行。

12.8 拒绝退票的权利

12.8.1 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。

12.8.2 客票注明不得退票或无余额可退的客票，税费可单独退还。

12.8.3 对于伪造、仿造的客票，吉祥航空保留收存的权利，并且不予退票、退款。

12.8.4 逾期未提出退票申请。

12.8.5 申请时未能出示有效证件或票证。

13. 客票变更

13.1 非自愿变更

13.1.1 非自愿变更客票，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。

乘坐吉祥航空航班的旅客，由于非吉祥航空原因导致非自愿变更客票的，吉祥航空应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

13.1.1.1 为旅客优先安排有可利用座位的吉祥航空航班；

13.1.1.2 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；

13.1.1.3 变更原客票列明的航程，安排吉祥航空航班，将旅客运达目的地或中途分程地点，票款和逾重行李费的差额多退少不补，因此产生的额外税费差额和地面运输费用及其它服务费用，旅客自理。

13.1.2 乘坐吉祥航空航班的旅客，由于吉祥航空原因导致非自

愿变更客票的，吉祥航空应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

13.1.2.1 为旅客优先安排有可利用座位的吉祥航空航班；

13.1.2.2 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；

13.1.2.3 变更原客票列明的航程，安排吉祥航空或其他承运人航班，或双方认可的其它运输方式，将旅客运达目的地或中途分程点，票款和逾重行李费的差额多退少不补。

13.1.3 如吉祥航空航班变动，旅客仅限对原航班前后三日内的航班提出申请及变更。

13.2 自愿变更

13.2.1 自愿变更指旅客因其自身原因要求变更客票（改变航班/日期）。

13.2.2 旅客购票后，如要求改变舱位等级或运价发生变化，吉祥航空及其销售代理人应在航班有可利用座位和时间允许的条件下予以办理。如变更引起票价提高，旅客除支付变更费外还应支付票价差额；如变更引起票价降低，则按自愿退票办理，也可由旅客选择维持原票价继续旅行。

13.2.3 如旅客所持吉祥航空客票或含吉祥航空运输航段的非吉祥航空出具的客票，因自身原因要求更改航段原定承运人，在客票适用条件允许的情况下，经吉祥航空同意后，可为旅客办理签转手续，签转仅限于与吉祥航空有结算协议的航空运输企业航班的相同等级

舱位。

13.2.3.1 旅客使用的票价无签转限制；

13.2.3.2 旅客的客票未改变过航班、日期、舱位等级；

13.2.3.3 所签转的承运人与吉祥航空有票证结算关系且所签转的承运人航班有相应服务等级可利用座位。

13.2.4 若接收签转的承运人票价与吉祥航空票价不一致，产生的票款差价多退少补。

13.2.5 凡不符合本条件“13.2.3 与 13.2.4”规定的旅客要求改变承运人，一律按本条件“自愿退票”的规定办理。

13.2.6 吉祥航空的销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

14. 旅客服务

14.1 除非另有规定，吉祥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，或吉祥航空、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，吉祥航空不承担责任。

14.2 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

14.3 在航空运输过程中，旅客发生疾病时，吉祥航空将积极采取措施，尽力救护。

14.4 空中飞行过程中，吉祥航空应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，吉祥航空可收取相应的费

用。

15. 飞机上的行为

15.1 不当行为

如果旅客在飞机上有下列行为之一，机长可采取其认为必要的措施，包括对该旅客实施管束，或在任何地点要求旅客下机，以阻止这种行为（包括但不限于）。如触犯法律的，由吉祥航空移交公安机关或司法机关处理。

15.1.1 危及到飞机或飞机上任何人或财产的安全；

15.1.2 妨碍机组人员履行职责；

15.1.3 不听从机组的安排和劝导；

15.1.4 吸烟、酗酒或吸食毒品；

15.1.5 行为对其他旅客造成或有可能造成不适、不便、损害或者伤害、被其他旅客正当反对。

15.2 电子设备

旅客不得在飞机推出后在飞机上使用不具备飞行模式功能的移动电话、个人卫星电话、对讲机、移动 WIFI、遥控玩具和其他带遥控装置的便携式电子设备。吉祥航空允许旅客在机上使用便携式收音机、助听器、电动剃须刀、心脏起搏器等维持生命而必须使用的医疗电子设备及吉祥航空认为不会影响飞机导航和通讯系统的便携式电子设备。在飞机运行过程中禁止使用移动电源对电子设备充电。

15.3 航班禁烟

吉祥航空所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟，包括电子烟。

15.4 酒类

飞机上，除吉祥航空供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

15.5 安全带

当旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

16. 不正常航班处置

16.1 一般规定

16.1.1 航班时刻表或其它地方所显示的航班时刻或机型，仅是预计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吉祥航空与旅客之间运输合同的组成部分。

16.1.2 在旅客购票后，吉祥航空可能会更改航班时刻，并通过旅客购票时预留的联系方式尽力通知旅客航班时刻的变更。

16.1.3 吉祥航空将采取一切可合理要求的措施来避免航班发生延误、取消、备降。如吉祥航空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，因此给旅客造成的损失，吉祥航空不承担责任，国家法律及国际公约另有规定的除外。

16.2 当天航班出港延误/取消/备降旅客服务

16.2.1 吉祥航空应当在掌握航班状态发生变化之后的 30 分钟内通过公共信息平台、官方网站、客服中心、短信、电话、广播等方式，及时、准确地向旅客发布不正常航班信息，包括航班出港延误、取消、备降原因及航班动态。

16.2.2 当天航班出港延误、取消、备降时，应当根据本条件、客票使用条件，为旅客妥善办理退票或者改签手续。

16.2.3 当天航班出港延误、取消、备降后，吉祥航空或其地面服务代理人应当按照下列情形为旅客提供服务：

16.2.3.1 由于吉祥航空原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，吉祥航空应当根据航班延误补偿标准（详见附录 1）向旅客提供餐食、住宿、地面交通等服务。

16.2.3.2 由于非吉祥航空原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，吉祥航空应当协助旅客安排餐食、住宿、地面交通，费用由旅客自理。

16.2.3.3 无论何种原因导致航班备降，吉祥航空均应当向备降旅客提供餐食、住宿、地面交通服务。

16.2.4 当天在航班出港延误、取消、备降时，吉祥航空应当优先为残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。

16.3 机上延误处置

16.3.1 发生机上延误后，吉祥航空应当每 30 分钟向旅客通告延

误原因、预计延误时间等航班动态信息。

16.3.2 机上延误期间，在不影响航空安全的前提下，吉祥航空应当保证盥洗设备的正常使用。

16.3.3 机上延误超过 2 小时（含）的，应当为机上旅客提供饮用水和食品。

16.3.4 机上延误超过 3 个小时（含）且无明确起飞时间的，吉祥航空应当在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，安排旅客下飞机等待。

16.4 延误补偿

16.4.1 因吉祥航空原因与非吉祥航空原因造成当天航班延误给予旅客服务或经济补偿。

16.4.1.1 因吉祥航空原因造成延误 4 小时（含）以内，给予服务补偿；因吉祥航空原因延误超过 4 小时以上的，除给予服务补偿外，同时给予经济补偿。

16.3.1.2 因非吉祥航空原因造成的延误，协助旅客提供餐食、住宿、地面交通安排，费用由旅客自理。

16.3.2 航班延误补偿标准（详见附录 1）

16.3.3 持吉祥航空会员积分兑换机票的旅客在此补偿范围内。

16.3.4 持吉祥航空免/折票的旅客不在经济补偿范围内。

17. 旅客投诉管理

17.1 吉祥航空投诉受理电话

国内拨打：021-95520；

海外拨打：+86-95520

17.2 吉祥航空投诉受理电子邮箱：

customer@juneyaoair.com

17.3 吉祥航空在收到旅客投诉 10 日内予以处理并告知旅客受理情况。

18. 行政手续

18.1 旅客必须自行查阅并遵守中华人民共和国的法律、法规、规章、政府规定、命令、要求及旅行条件的各项规定，并应服从政府或机场管理和吉祥航空的任何安全检查。

18.2 旅客应出示国家的法律、法规、规章、政府规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件。吉祥航空对未遵守国家法律、法规、规章、规定、命令的旅客，或旅行条件、证件不符合要求的旅客，保留拒绝载运的权利。

18.3 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或非托运行李时，旅客应到场。对旅客未到场而发生的任何损失，吉祥航空不承担责任。

18.4 如果旅客被拒绝入境，旅客应偿还有关政府向吉祥航空征收的任何罚金或费用，以及旅客自该国返回的运输费用。对于吉祥航空已经将旅客运至该拒绝入境地点的票款，吉祥航空不予退还。旅客负责支付罚金等费用。对于此种检查过程中产生的任何损失或损害，或旅客未遵守这些要求而产生的任何损失或损害，吉祥航空不承担责

任。

18.5 因旅客未能遵守有关国家的法律、法规、命令、要求或者其它旅行规定,或旅客未能出示所要求的证件,造成吉祥航空被要求支付罚款或罚金,或者承担任何费用,旅客应偿还吉祥航空所支付的任何款项或承担的任何费用。吉祥航空可以从旅客未使用航段的票款或者吉祥航空所掌管的旅客的款项中扣除以上费用。为了避免旅客的损失,旅客应在旅行前详细了解并遵守旅客将要旅行的始发、前往或途经国家的有关规定。

19. 连续承运人

吉祥航空以及其他承运人依据一个合约或者连续票号履行的运输,或吉祥航空与代码共享航班所属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。

20. 损失责任及赔偿限额

20.1 一般规定

20.1.1 吉祥航空办理的运输,属于蒙特利尔公约界定的国际运输,应当适用蒙特利尔公约的责任规则。不属于蒙特利尔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(行李延误、丢失、损坏等),吉祥航空按照华沙公约的相关规定承担赔偿责任。

20.1.2 对于公约中适用的国际运输以外的运输:

20.1.2.1 吉祥航空仅对由于本承运人故意或明知有可能产生损失而轻率地作为或者不作为所造成旅客或其托运行李的损失承担责任。

20.1.2.2 除非损失是由于吉祥航空故意或明知有可能产生损失而轻率地作为或者不作为，吉祥航空对每位旅客死亡、受伤、或其他人身伤害所承担的责任限额应依照适用的法律及其规定的责任限额。

20.1.3 在公约适用于该运输的情况下：

20.1.3.1 吉祥航空仅对自己履行的航空运输合同依法承担损害赔偿赔偿责任。除我国法律有特别规定外，吉祥航空不承担因代理行为而产生的赔偿责任，代理行为包括但不限于吉祥航空：为其它承运人填开客票、办理行李托运等。

20.1.3.2 吉祥航空的运输合同，包括本条件以及免除或限制责任的条款，同样适用于吉祥航空的授权代理人和雇员。在任何情况下，从吉祥航空及吉祥航空的授权代理人和雇员获取的赔偿总额不得超过吉祥航空的责任限额。除非有明确规定，本条件不应使吉祥航空放弃适用根据公约或适用法律、法规、规章的任何免除或限制责任的规定。

20.1.3.3 如果损害是由于旅客的过错造成或促成的，根据有关法律法规，应相应免除或者减轻吉祥航空的赔偿责任。

20.1.3.4 吉祥航空对在执行法律或政府规定、命令或要求过程中造成的任何损失，或由于旅客未能遵守上述规定而造成的损失，不承担责任。

20.1.3.5 旅客的行李或行李中任何物件的重量只能以该受损行李或物件的实际重量为限；如果无法确定受损行李或物件重量，每名旅客的受损行李最多只能按该旅客享受的免费行李额来计算。

20.1.3.6 吉祥航空的责任不应高于旅客的实际损失数额。吉祥航空对间接的或随之引发的损失不承担责任。

20.1.3.7 由于旅客行李内部物品造成该旅客或其行李的损失，吉祥航空不承担责任。由于旅客行李内部物品对他人造成伤害或对他人物品或对吉祥航空的财产造成损失，该旅客应赔偿吉祥航空的损失和由此支付的一切费用。

20.1.3.8 对于在托运行李中夹带本条件“10.2”规定中列出物品的丢失或损坏，吉祥航空只按一般托运行李赔偿限额承担责任。

20.1.3.9 旅客在运输过程中由于其年龄、精神、或健康状况对本人形成危害和危险，并由此造成或加重本人的任何疾病、受伤、残疾或死亡，吉祥航空不承担责任，除非此疾病、受伤、残疾或死亡是蒙特利尔公约第 17 章所定义的“事故”导致的。

20.2 行李赔偿

20.2.1 赔偿限额

20.2.1.1 旅客的托运行李全部或部分损坏、丢失，赔偿金额每公斤不超过人民币 100 元。如行李的价值每公斤低于 100 元时，按实际价值赔偿。

20.2.1.2 符合 1929 年《华沙公约》缔约国条件的，托运行李损失每千克赔偿 17 特别提款权；符合 1999 年《蒙特利尔公约》缔约

国条件的，每名旅客托运行李和非托运行李赔偿限额为 1288 特别提款权。

20.2.1.3 在航班符合华沙公约的情况下，如果客票内未记录托运行李的量，则用于计算赔偿额的行李量不得高于该旅客相应舱位等级所享受的免费行李额。

20.2.1.4 旅客、行李在航空运输中因延误造成的损失，吉祥航空将按照《华沙公约》、《蒙特利尔公约》的规定给予合理的赔偿。但是对于由吉祥航空无法控制或者避免的因素造成航班延误所带来的损失，以及吉祥航空证明本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切可合理要求的措施或者不可能采取此种措施的，不承担赔偿责任。

20.2.1.5 旅客托运行李或者非托运行李的毁灭、遗失或者损坏完全是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的，承运人不承担责任。

20.2.2 索赔和诉讼时限

20.2.2.1 提出异议时限

20.2.2.1.1 旅客在发现托运行李发生损失的情况下，须立即向吉祥航空提出异议，最迟不超过从收到行李之日起七个工作日；在行李延误的情况下，任何异议最迟不得超过从行李交付收件人保管之日起二十一个工作日以内提出。

20.2.2.2 任何异议必须以书面形式在上述规定的时限内提出，否则不能向吉祥航空提出索赔。

20.2.2.3 航空运输索赔诉讼时效应在飞机到达目的地之日起，
或从飞机应该到达之日起，或从运输终止之日起二年以内提出。

21. 生效与修改

21.1 本条件自 2021 年 11 月 12 日起生效并实施。2021 年 9 月 1 日实施的《上海吉祥航空股份有限公司旅客、行李国际运输条件》同时废止。

21.2 吉祥航空有权按中国民用航空总局规定的程序，不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用标准。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。

21.3 吉祥航空的工作人员、销售代理人或雇员都无权更改或违反吉祥航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用标准。

附录 1：吉祥航空航班延误补偿标准（洲际始发航线除外）

延误原因	延误时间	地面服务补偿标准	机上服务补偿标准	经济补偿标准
吉祥航空原因	4 小时以内（含）	✓ 每隔 30 分钟通报一次航班信息； ✓ 当天航班预计延误 2（含）至 4（含）小时，为旅客提供点心、饮料；在用餐时间（早餐 7：00-9：00；午餐 11：00-13：00；晚餐 17：00-19：00）供应餐食； ✓ 根据旅客需要，免费为旅客办理签转或退票手续； ✓ 根据旅客要求，出具航班延误证明。	✓ 每隔 30 分钟通报一次航班信息； ✓ 机上延误超过 2 小时（含）为旅客提供饮用水与食品； ✓ 机上延误超过 3 小时（含）且无明确起飞时间的，在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，安排旅客下机等待。	无
	4 小时以上	✓ 每隔 30 分钟通报一次航班信息； ✓ 当天航班预计延误超过 4 小时，为旅客提供点心、饮料；在用餐时间（早餐 7：00-9：00；午餐 11：00-13：00；晚餐 17：00-19：00）供应餐食； ✓ 当天航班预计延误超过 4 小时，为旅客安排住宿、地面交通服务； ✓ 根据旅客需要，免费为旅客办理签转或退票手续； ✓ 根据旅客要求，出具航班延误证明。	/	（1）延误 4-6 小时（含）： 经济补偿 200 元或会员积分 300 分； （2）延误 6-8 小时（含）： 经济补偿 300 元或会员积分 450 分； （3）延误 8 小时以上： 经济补偿 400 元或会员积分 600 分。



非吉祥航空原因	4 小时以内	✓ 每隔 30 分钟通报一次航班信息； ✓ 协助旅客安排餐食，费用由旅客自理； ✓ 根据旅客要求，出具航班延误证明； ✓ 根据旅客需要，免费为旅客办理签转或退票手续。	✓ 每隔 30 分钟通报一次航班信息； ✓ 机上延误超过 2 小时（含）为旅客提供饮用水与食品； ✓ 机上延误超过 3 小时（含）且无明确起飞时间的，在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，安排旅客下机等待。	无
	4（含）-8 小时	✓ 每隔 30 分钟通报一次航班信息； ✓ 协助旅客安排旅客餐食、住宿、地面交通，费用由旅客自理； ✓ 根据旅客需要，免费为旅客办理签转或退票手续； ✓ 根据旅客要求，出具航班延误证明。	/	无