



西藏航空有限公司  
旅客、行李国际运输总条件  
(第 2 版)

ཨོ་རྩེ་གུང་ལ་མ་ལའ་འགྲུལ་ཚོད་ཡོད་ཀྲུང་ལོ།

**西藏航空有限公司**

**TIBET AIRLINES CORPORATION LIMITED**

# 西藏航空有限公司 旅客、行李国际运输总条件 公司批准页

(第 2 版)

公司批准:  \_\_\_\_\_

批准日期: 2021. 11. 26



## 旅客、行李国际运输总条件

### 声 明

根据《蒙特利尔公约》、《华沙公约》、《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》（CCAR-121部）、《危险品规则》等其他现行有效的相关法律、法规制定，结合中国民航运行惯例，为明确旅客与西藏航空有限公司（以下简称“西藏航”）之间的各项权利、义务，特制定《西藏航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》。

总条件是西藏航空有限公司国际旅客运输合同的一部分，是西藏航空国际旅客、行李运输的法规性文件，它所阐述的公司国际旅客、行李运输的方针、政策、规定、标准是公司从事国际旅客运输的客票销售、地面服务等各环节工作人员及地面服务代理人，在航站运行时必须依据的宗旨和准则。每一个与国际旅客、行李运输相关的部门和人员、包括营业部及地面服务代理人必须严格遵守并贯彻执行。

《西藏航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》于2021年12月1日起施行。

特此声明

西藏航空有限公司

2021年12月1日



# 旅客、行李国际运输总条件

## 目 录

<b>第一条</b>	<b>定义</b> .....	<b>8</b>
<b>第二条</b>	<b>适用范围</b> .....	<b>13</b>
2.1	一般规定 .....	13
2.2	包机运输 .....	13
2.3	法律的优先适用 .....	14
2.4	代码共享 .....	14
<b>第三条</b>	<b>客票</b> .....	<b>15</b>
3.1	一般规定 .....	15
3.2	客票使用规定 .....	15
3.3	客票及电子客票行程单遗失 .....	16
3.4	客票不得转让 .....	17
3.5	客票有效期 .....	18
3.6	客票有效期的延长 .....	18
3.7	客票的停留期 .....	20
3.8	客票的顺序和使用 .....	20
<b>第四条</b>	<b>票价和税费</b> .....	<b>21</b>
4.1	票价的适用 .....	21
4.2	路线 .....	22
4.3	儿童和婴儿票价 .....	22
4.4	税款及费用 .....	23
4.5	货币 .....	23



## 旅客、行李国际运输总条件

<b>第五条</b>	<b>定座与购票</b>	<b>24</b>
5.1	定座与购票方式	24
5.2	定座与购票要求	24
5.3	特殊旅客定座与购票	25
5.4	旅客的个人资料	26
5.5	座位再确认	27
5.6	优先定座	27
<b>第六条</b>	<b>乘机</b>	<b>28</b>
6.1	一般规定	28
6.2	机上座位安排	29
6.3	误机	29
6.4	漏乘或错乘	30
<b>第七条</b>	<b>拒绝运输和限制运输</b>	<b>30</b>
7.1	拒绝运输权	30
7.2	限制运输	32
7.3	被拒绝承运后的退票	32
<b>第八条</b>	<b>行李运输</b>	<b>32</b>
8.1	一般规定	32
8.2	不得作为行李运输的物品	33
8.3	不得作为托运行李运输的物品	35
8.4	限制运输的物品	35
8.5	托运行李	36



## 旅客、行李国际运输总条件

8.6	非托运行李 .....	38
8.7	免费行李额 .....	38
8.8	超限额行李 .....	40
8.9	声明价值和费用 .....	40
8.10	小动物、服务犬 .....	40
8.11	行李的收运 .....	41
8.12	占座行李，易碎、贵重物品和外交信袋运输的特殊规定 .....	44
8.13	行李不正常运输的处理 .....	45
8.14	行李赔偿 .....	45
<b>第九条</b>	<b>班期时刻、航班取消及变更.....</b>	<b>47</b>
9.1	班期时刻 .....	47
9.2	航班取消及变更 .....	48
9.3	不正常航班的帮助 .....	49
<b>第十条</b>	<b>航班超售、减载及合并.....</b>	<b>50</b>
10.1	航班超售、减载及合并原因 .....	50
10.2	超售、减载及合并安排 .....	51
10.3	优先登机规则 .....	52
10.4	超售赔偿 .....	52
10.5	拒绝登机后的服务 .....	53
<b>第十一条</b>	<b>退票 .....</b>	<b>53</b>
11.1	一般规定 .....	54



## 旅客、行李国际运输总条件

11.2	退款受款人 .....	54
11.3	非自愿退票 .....	55
11.4	自愿退票 .....	56
11.5	因病或身故退票 .....	56
<b>第十二条</b>	<b>客票变更 .....</b>	<b>57</b>
12.1	非自愿变更 .....	57
12.2	自愿变更 .....	57
12.3	儿童/婴儿变更 .....	58
<b>第十三条</b>	<b>航空器上的行为 .....</b>	<b>58</b>
13.1	非法干扰行为和扰乱行为 .....	58
13.2	电子设备 .....	59
13.3	航班禁烟 .....	60
13.4	酒精饮料限制 .....	60
13.5	安全带 .....	60
<b>第十四条</b>	<b>附加服务安排 .....</b>	<b>60</b>
<b>第十五条</b>	<b>行政手续 .....</b>	<b>61</b>
15.1	一般规定 .....	61
15.2	旅行证件 .....	62
15.3	拒绝过入境 .....	62
15.4	罚金、拘留费等 .....	62
15.5	海关检查 .....	63
15.6	安全检查 .....	63



## 旅客、行李国际运输总条件

---

15.7	法律法规 .....	63
第十六条	连续承运人 .....	63
第十七条	损害责任 .....	64
第十八条	生效与修改 .....	68





## 旅客、行李国际运输总条件

# 西藏航空有限公司 旅客、行李国际运输总条件

### 第一条 定义

当旅客阅读本条件时，请注意下列用语的含义：

“西藏航”是西藏航空有限公司的简称。国际航空运输协会 IATA 成员代码为“TV”，结算代码为“088”。

“西藏航规定”指西藏航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。

“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》（简称“华沙公约”）和 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》（简称“海牙议定书”）以及 1963 年 9 月 14 日在东京签订的《关于在航空器内的犯罪和犯有某些其他行为的公约》（简称“东京公约”）和 1999 年 5 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》（简称“蒙特利尔公约”）。

“国际运输”指除公约另有规定外，根据运输合同，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。

“地区运输”特指中国大陆与香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区之间的运输。

“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。

“出票承运人”指其数字代码在客票票联中出现的承运人。

“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。

“缔约承运人”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。

“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的航班号的航班。

“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的销售代理人。

“地面服务代理人”指被西藏航指定授权为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

“旅客”指除机组成员以外，依据客票在航空器上被载运或者将被载运的任何人。

“儿童”指旅行开始之日年龄已满两周岁（以生日次日开始计算）但不满十二周岁（含生日当天）的人。

“婴儿”指旅行开始之日满 14 天（含）以上，但不满两周岁（含生日当天）的人。

“定座”指对旅客预订的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

“航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

“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、港澳地区居民和台湾同胞旅行证件、海员证、港澳台居民居住证、民航局规定的其他有效乘机身份证件。

“客票”指西藏航或西藏航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、声明和票联等内容。

“客票变更”指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

“客票使用条件”，指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价使用条件。

“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。

“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。

“联程航班”指列明在单一运输合同中的有两个（含）以上的航班。

“航空运输电子客票行程单”是记录旅客姓名、旅程路线、票价等信息的纸质凭证。

“旅客联”指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

“乘机联”指纸质客票中标明“运输有效”的部分，表示该

乘机联适用于指定的两个地点之间的运输。

“日”指日历日，包括一周的七日。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。

“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。

“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。

“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，包括随身携带物品和自理行李。

“随身携带物品”指经承运人同意由旅客自行携带的零星小件物品。

“自理行李”指经承运人同意由旅客自行负责照管的行李。

“行李牌”指识别行李的标志和旅客领取托运行李的凭据。

“行李票”指由承运人发行的专用于托运行李鉴明的文件。

“超限额行李”指行李重量、体积或件数超过免费行李限额标准的部分。

“超售”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。

“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。

“中途分程”指经承运人事先同意，旅客在出发地点和目的地间旅行时，由旅客有意安排在某个地点的旅程间断。

“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。

“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。

“运价”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。

“票价”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。

“普通票价”指在适用期内的头等、公务、经济各舱位等级中的最高票价，包括与之相适应的儿童和婴儿票价。

“特种票价”指不属于普通票价的其他票价。

“签转”指对销售承运人的变更。

“特别提款权”指由国际货币基金组织定义的特别提款权。

“法国金法郎”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。

“乘机登记截止时间”指实际承运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。

“误机”指旅客未按规定的乘机登记截止时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。

“漏乘”指旅客在航班始发站办理乘机手续后或在经停站过站时未搭乘上指定的航班。

“错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。

“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。

“航班延误”指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况。

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

## 第二条 适用范围

### 2.1 一般规定

2.1.1 除本条件 2.2 和 2.3 款另有规定外，本条件适用于西藏航以民用航空器运送旅客、行李而收取报酬的国际航空运输。西藏航以民用航空器运送旅客、行李而收取报酬的中国大陆与香港、澳门特别行政区、台湾地区之间航线的运输参照本条件执行。

2.1.2 除免费和特种票价使用条件、合同、票证另有规定外，本条件亦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

根据西藏航包机合同提供的运输，接受包机运输的旅客及行

李应遵守西藏航包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

### 2.3 法律的优先适用

2.3.1 本条件适用于西藏航提供的国际及地区航空运输，如本条件与公约、国家法律、政府规定、命令或要求相抵触，则公约、国家法律、政府规定、命令或要求优先适用。

2.3.2 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，本条件的其余条款仍然有效。

2.3.3 除本条件另有规定外，如果西藏航的任何其它规定和本条件相抵触，则本条件优先适用。

### 2.4 代码共享

根据西藏航与其他承运人之间的代码共享航班安排，本条件仅适用于由西藏航实际运营的代码共享航班运输。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西藏航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西藏航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西藏航运输总条件所对应的内容得到优先适用。西藏航与代码共享航班实际承运人之前可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：

2.4.1 乘机登记手续截止办理时间；

2.4.2 拒绝运输与限制运输；

2.4.3 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；

2.4.4 航班超售规定、航班延误、取消、备降的补偿；

2.4.5 航班禁烟；

2.4.6 航班禁止使用电子设备

### 第三条 客票

#### 3.1 一般规定

3.1.1 在客票上，西藏航的名称被缩写为西藏航的航空公司代码“TV”或三字代码“088”。

3.1.2 西藏航只向客票上所列姓名的旅客提供运输，而且可以要求旅客出示相应的有效身份证件。

3.1.3 某些以折扣价销售的客票，按照西藏航退票规定可以退还部分票款或不得退票。旅客应选择最适合旅客需要的票价。

3.1.4 对于全部或部分未使用的上述 3.1.3 条规定情形的客票，由于不可抗力原因造成旅客无法旅行，旅客应尽早通知西藏航并提供发生不可抗力的证据，未使用航段部分西藏航予以退款。

3.1.5 客票始终是出票承运人的财产。

#### 3.2 客票使用规定

3.2.1 持纸质客票的旅客未能出示根据西藏航规定填开的并



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西藏航或其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

3.2.2 电子客票旅客应出示有效身份证件，并经西藏航或其授权地面服务代理人验证电子客票状态有效后，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。

3.2.3 客票不得涂改，涂改后的客票无效。

3.2.4 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，无需换开成西藏航国内客票后才能使用。

### 3.3 客票及电子客票行程单遗失

以下规定适用于西藏航或其授权销售代理人填开的客票及行李票的遗失。

#### 3.3.1 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。

#### 3.3.2 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，旅客应以书面形式在客票有效期内向西藏航售票处或西藏航的授权代理人申请挂失。经西藏航查证，遗失的客票在填开之日起或旅行开始之日起一年内未被使用的，待客票填开之日起或旅行开始之日起满一年以后的30日内，

可办理退款。客票如已被冒用或冒退，西藏航不承担责任。

(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，西藏航不承担责任，不对遗失客票退还票款或补开票证。

### 3.3.3 遗失客票的补开

(1) 旅客必须填写西藏航的《遗失票证报失申请书》。

(2) 旅客必须声明同意赔偿可能由此造成西藏航的一切损失，包括已经或今后被他人冒用或冒退，以及必要的诉讼费用。西藏航将根据旅客请求，在不违反原票价规定的前提下，按照西藏航规定收取手续费，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，西藏航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。

(5) 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。

## 3.4 客票不得转让

### 3.4.1 客票不得转让。

3.4.2 如果客票不是由有权乘机或者退票的人出示的，而西藏航按规定向出示该客票的人提供了运输或退款，西藏航对原客票有权乘机或退票的人不承担责任。

3.4.3 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，西藏航不承担责任。

3.4.4 如果客票被无权乘机人冒用或被无权退票人冒退，则西藏航对有权乘机人或有权退票人不承担责任。

### 3.5 客票有效期

3.5.1 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，客票的有效期为一年；

(1) 自首次旅行开始之日起，一年内运输有效，但自客票填开之日起一年内必须开始旅行；

(2) 客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内运输有效。

3.5.2 特种票价的有效期，按照西藏航规定的该特种票价的有效期计算。特种票价客票超过有效期运输无效。

3.5.3 客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的零时起至有效期满之日的次日零时为止，逾期无效。

3.5.4 多航段客票以第一段旅行开始之日起计算。

### 3.6 客票有效期的延长

3.6.1 由于下列原因，旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期可延长到西藏航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) 取消的航班约定的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；

(3) 未能在合理的时间内按照班期时刻进行航班飞行；

(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) 未提供旅客事先已定妥的座位。

3.6.2 持普通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，是由于西藏航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西藏航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，但延长期不得超过 7 日。

3.6.3 如果旅客在旅途中因患病而不能在客票有效期内继续旅行时，西藏航可延长旅客的客票有效期直到旅客适宜旅行之日，或者延长至该日之后在旅客中断旅行的地点，西藏航能够按照旅客客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止。患病应当提供西藏航认可的县级（含）以上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能超过该医疗机构诊断证明出具之日起 3 个月。西藏航也可同样延长旅客的陪同人员的客票有效期，但人数仅限 2 人。

3.6.4 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近亲属死亡，该旅客及其陪同的近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，此种客票有效期的延长不得超过死亡之日起 45 日。

### 3.7 客票的停留期

3.7.1 最长停留期：来回程或缺口程客票在停留地应遵循的最长停留期限。客票应在最长停留期规定的期限内使用，若超出该期限，应按规定办理相应的升舱或延期后方可继续使用。

3.7.2 最短停留期：来回程或缺口程客票在停留地应遵循的最短停留期限。客票应在最短停留期规定的期限外使用，若不足该期限，应按规定办理相应的变更或升舱变更后方可继续使用。

### 3.8 客票的顺序和使用

3.8.1 旅客购买的客票，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。旅客所支付的票价，是以西藏航的运价规则和客票上所列明的运输为依据。票价是西藏航与旅客之间运输合同的基本内容。客票上所有航段必须按照填开客票时规定的顺序使用，不得颠倒使用。对未按顺序使用的乘机联，在客票开始旅行之日起（客票第一段未使用的，从填开之日起）12 个月内，可按未使用乘机联对应订座舱位的退票规定办理退票（特殊产品按相关规定办理）。

3.8.2 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，西藏航有权拒绝运输。

3.8.3 如果旅客要改变运输的任何一项内容，应当事先与西藏航联系。运输一经改变，票价将重新计算。旅客可自行选择接受新票价还是维持旅客客票上原来的运输。如果因为不可抗力原因，旅客需要改变运输的任何一项内容，应当尽早与西藏航联系，西藏航将在合理的范围内尽力将旅客运送至下一个中途分程地点或者最终目的地点，而不需重新计算票价。

3.8.4 如果旅客未经西藏航同意而改变运输，西藏航将按旅客实际的旅行重新计算票价。旅客应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额，且旅客客票未使用的航段将不能再使用。

3.8.5 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。

3.8.6 旅客客票上的每一个航段应当列明舱位等级、乘机日期、航班，且在定妥座位后方可运输。如果旅客的客票是不定期的，旅客可以根据西藏航的运价规则和航班座位可利用情况定座。

### 第四条 票价和税费

#### 4.1 票价的适用

4.1.1 除另有规定外，票价只适用于出发地机场至目的地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。

4.1.2 适用票价是西藏航和西藏航的委托机构公布的票价，无公布票价的为西藏航按规定组合的票价。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，该票价适用于旅客的客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。旅客购票后，如果变更航程或者旅行日期，应当按照西藏航规定由旅客支付相关费用或者给旅客退还差额。

4.1.3 客票价为旅客旅行之日起适用的票价（不含民航发展基金、燃油附加费和政府征收的其他税费），如遇票价调整，已售出的客票，票款不做变动；如旅客自愿变更，变更后的票价按调整后的新票价执行。

4.1.4 使用特种票价的客票，应符合该特种票价规定的条件。

### 4.2 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，由西藏航确定路线。

### 4.3 儿童和婴儿票价

4.3.1 儿童按照同一航班成人适用票价的 75% 购买儿童票，并提供座位。

4.3.2 婴儿按照同一航班成人适用票价的 10% 购买婴儿票，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。

4.3.3 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（同为经济舱或同为公务舱）。

### 4.4 税款及费用

4.4.1 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，航空公司代为收取。

4.4.2 旅客购买机票时，承运人将告知旅客未包括在票价中的税款和费用，税费会在客票上分别列明。对航空旅行征收的税款或费用常有变动，而且有可能在客票售出后征收。如果客票上列明适用的税费有所增加或在客票售出后新增税费，旅客有义务补交。同样，如果旅客在购买机票时支付的税费因被取消或减少而不再适用于旅客，旅客有权申请退款。

4.4.3 “旅客运输燃油附加费和航空保险附加费”由承运人根据国家或地区有关规定发布并收取。不占座婴儿免燃油附加费，占座婴儿和儿童按成人标准收取燃油附加费。

### 4.5 货币

旅客应当使用西藏航可以接受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西藏航指定的兑换率换算后支付。



### 第五条 定座与购票

#### 5.1 定座与购票方式

旅客可以通过西藏航的官方网站、微信小程序或致电西藏航的服务热线，或者在西藏航的售票处或授权的代理人售票处预订座位和购买客票。

西藏航官方网站网址：<https://www.tibetairlines.com.cn>

西藏航官方服务热线：956096

#### 5.2 定座与购票要求

5.2.1 未经西藏航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西藏航规定的定座手续和购票时限支付票款，经西藏航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。

5.2.2 按照西藏航规定，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。

5.2.3 每一张乘机联或电子客票上必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由西藏航接收运输。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。

5.2.4 若西藏航与其他承运人实施了代码共享，则意味着旅客定妥的航班或客票上虽载明了西藏航空的名称和代码，但旅客

搭乘的可能是另一承运人运营的飞机。销售人员应在旅客定座或购票时，将经营航班的实际承运人告知旅客，旅客应当按照实际承运人的规定办理乘机等相关手续。

5.2.5 若乘坐代码共享航班的旅客自愿进行变更、签转及退票等业务，应当依据销售方的相关规定办理；若乘坐代码共享航班的旅客非自愿变更客票，则按照实际承运人的相关规定办理手续。

5.2.6 旅客定座后，应在西藏航规定的购票时限内支付票款。否则，旅客所预定的座位将会被自动取消。在旅客定座时，西藏航或西藏航授权的代理人将告知旅客购票时限。

5.2.7 旅客购票时应填写《旅客定座单》，提供本人有效身份证件或其它有效身份证件信息，同时确保其与办理乘机登记手续时使用的证件相同、确保护照有效期至少应在自旅行开始之日起半年以上，并应看清楚不同航线、舱位价格的运价通告和退改签相关规定。

5.2.8 西藏有权要求旅客出示本人有效护照或其他旅行证件，但对其真实性和有效性不承担责任。

5.2.9 每一位旅客应单独持有客票。

### 5.3 特殊旅客定座与购票

5.3.1 出于运行、安全或安保的需要，需监护人员陪伴同行的旅客（如儿童、婴儿、老人、病残人员、押解人员等）所定服务等级舱位必须与同行监护人员定座服务舱位一致。

5.3.2 特殊旅客是指需要给予特别礼遇和照顾，或由于其身体和精神状况需要给予特殊照料，或在一定条件下才能运输的旅客。特殊旅客须经西藏航及其他有关承运人同意方可接受定座。

5.3.3 购买儿童票、婴儿票，应提供带有儿童、婴儿出生日期的有效证件或证明。

5.3.4 重病旅客、怀孕满 32 周（含）未满 35 周（不含）的孕妇购票，应持有西藏航认可的县、市级（或相当于这一级）及以上医疗单位出具的医生诊断证明，经西藏航同意后，方可购票。医疗证明的开具日期应在乘机前 72 小时以内；怀孕超过 35 周（含）以上的、预产期在 4 周（含）之内的孕妇，原则上不予运输。

5.3.5 婴儿及不满 5 周岁（含生日当天）的儿童乘机必须有年满 18 周岁（以生日次日开始计算）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服务等级舱位的机票。

5.3.6 婴儿客票必须提前申请，如未提前办理婴儿订座申请或成人出票后补定婴儿客票的，可能会因航班安全而被拒绝运输，同行旅客所持客票如要求变更或退票则按自愿变更或自愿退票办理。

5.3.7 五周岁以上十二周岁以下儿童如单独乘机，须先向西藏航申请办理无成人陪伴儿童乘机手续，经西藏航同意后，方可购票。

### 5.4 旅客的个人资料

5.4.1 旅客认可向西藏航提供的个人资料，旨在用于定座和安排相关的运输服务，以及办理移民和入境手续。为此，旅客授权西藏航保留其个人资料且有权将资料传递给西藏航有关部门、或其他相关承运人、或相关服务的提供者、或法律、法规许可的机构。对于旅客提供给西藏航的个人资料，西藏航将善加保密。

5.4.2 旅客提供的有效证件的有效期至少应在自旅行开始之日起半年以上。旅客个人资料的真实性由旅客本人负责，西藏航没有审查的义务。

5.4.3 旅客如拒绝提供个人资料，西藏航有权不予定座。

### 5.5 座位再确认

5.5.1 对于已定妥的西藏航续程或回程航班座位，西藏航不要求座位再确认。但是，如果其它承运人要求旅客对续程或回程的座位进行再确认，而旅客未确认，该承运人有权取消旅客的续程或者回程航班定座。

5.5.2 旅客需自行了解与旅客旅行有关的承运人对座位再确认的要求。如需再确认，旅客应向客票上载明其代码的承运人或承运人授权的代理人办理座位再确认手续。

### 5.6 优先定座

5.6.1 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。

5.6.2 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。

5.6.3 对非自愿改变航程的旅客，西藏航在情况许可时，可给予优先定座。

### 第六条 乘机

#### 6.1 一般规定

6.1.1 旅客应当在定妥座位后，凭该定妥座位的客票乘机，并只限在该客票已定妥座位的有关乘机联上指定的两个地点之间的运输。

6.1.2 旅客应当在规定的时限内到达机场，凭客票及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。

6.1.3 各机场的乘机登记截止时间不同，如旅客搭乘的是西藏航的航班，西藏航将告知旅客办理乘机登记手续截止时间。对于旅客旅行中其它承运人办理乘机登记手续的截止时间，旅客需向相关承运人查询。为了旅客旅行顺畅，建议旅客预留充足的时间办理乘机登记手续。

6.1.4 如旅客未能按时到达乘机登记柜台，或未在规定的登机口关闭时间之前到达登机口，或未能出示其有效身份证件及运输凭证，或未做好旅行的准备，西藏航为不延误航班可取消旅客已定妥的座位。对旅客因此而产生的损失和费用，西藏航不承担责任。如果旅客提出退票，按自愿退票规定办理。

6.1.5 西藏航及西藏航授权地面服务代理人应按时开放乘机登记柜台，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理乘机登记手续。办理乘机手续时应仔细核查旅客护照有效期（按目的国对旅客护照有效期的要求进行检查）、签证或签注的有效性。

6.1.6 非中国公民身份证持有者和非中国护照持有者，办理入藏航班还需提供“进藏确认函”。如旅客因无“进藏确认函”造成无法乘机等损失，将由旅客自行承担，如需退票，按本条件“自愿退票”的有关规定办理。

### 6.2 机上座位安排

6.2.1 西藏航将尽力满足旅客预先申请机上座位的要求。但西藏航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，西藏航始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使在旅客登机之后。

6.2.2 飞机应急出口处的座位必须由西藏航指定安排。

### 6.3 误机

6.3.1 旅客误机后，如要求改变承运人，按本条件“自愿退票”的有关规定办理。特殊票价按相应票价的运输适用条件办理。

6.3.2 旅客误机后，如要求退票或变更，按本条件“自愿退票”或本条件 3.8.3/3.8.5 款的规定办理。特殊票价按相应票价的运输条件办理。

### 6.4 漏乘或错乘

6.4.1 由于旅客原因发生漏乘，按本条件“自愿退票”规定办理。

6.4.2 由于西藏航原因造成旅客漏乘，西藏航应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”有关规定办理。

6.4.3 旅客错乘飞机，西藏航应尽早安排错乘旅客飞往客票上列明的目的地，票款不补不退；如旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款不补不退；如旅客要求退票，应退还旅客错乘到达站至原目的站的费用。

6.4.4 由于西藏航原因造成旅客错乘，西藏航应尽早安排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“非自愿退票”的规定办理。

## 第七条 拒绝运输和限制运输

### 7.1 拒绝运输权

西藏航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，西藏航不承担责任：

7.1.1 未遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的法律及其它有关规定；

7.1.2 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引起反感，或者对其自身或其他人员的生命或财产可能造成危害或危险；

7.1.3 旅客不遵守西藏航或政府机构的有关规定，或不听从西藏航工作人员安排和劝导；

7.1.4 旅客拒绝接受安全检查；

7.1.5 旅客未按规定支付相应的票价、费用和税款；

7.1.6 旅客未出示本人的有效护照、签证或其它旅行证件；或者旅客出示的有效身份证件与旅客购买客票时使用的不是同一证件；

7.1.7 旅客可能企图在其过境国家非法入境；旅客可能在飞行中销毁其证件；旅客拒绝按照西藏航的要求将其旅行证件或复印件交由机组保管；

7.1.8 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。西藏航保留收存上述客票的权利；

7.1.9 旅客未遵守西藏航的有关规定。包括但不限于西藏航关于票联接顺序使用的规定，或者旅客出示的客票不是由西藏航或西藏航的授权销售代理填开或更改的，或者客票已被损毁；

7.1.10 旅客未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定；

7.1.11 旅客没有遵守西藏航有关安全或安保方面的指令；

7.1.12 旅客未能或拒绝遵守机组人员的指示。



### 7.2 限制运输

无成人陪伴儿童、残障者、孕妇、患病者或其他需要特殊服务的旅客，须事先向西藏航提出，经西藏航同意并作出相应安排后，方可予以承运。有关无成人陪伴儿童、残障者、孕妇、患病者及其他需要特殊服务的运输规定，可向西藏航查询。

### 7.3 被拒绝承运后的退票

依据规定被拒绝承运或者被取消座位的任何旅客可以根据本条件“自愿退票”规定办理退票。

## 第八条 行李运输

### 8.1 一般规定

8.1.1 西藏航承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。

8.1.2 行李票是行李托运和运输合同条件的初步证据。前款所称行李票，是指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

8.1.3 因旅客行李内装物品造成旅客本人伤害或者其行李损失的，承运人不承担责任。因旅客行李内装物品对他人造成伤害或者对他人物品或者承运人财产造成损失的，该旅客应当赔偿承运人损失和由此支付的费用。

### 8.2 不得作为行李运输的物品

旅客不得在行李（包括托运行李和非托运行李）中夹带下列物品，也不得随身携带进入客舱：

8.2.1 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》和国际航空运输协会（IATA）《关于危险物品运输规则》以及西藏航的《危险品运输手册》中列明的以下禁运物品（包括但不限于）：爆炸品；气体（包括易燃气体、非易燃无毒性气体、有毒气体）；易燃液体；易燃固体、易于自燃的物质、遇水释放易燃气体的物质；氧化剂和有机过氧化物；毒性物质和传染性物质；放射性物质；腐蚀性物质；杂项危险品。

8.2.2 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；

8.2.3 枪支及其主要零部件，符合本条件 8.4.2 款规定的除外含军用、民用、公务用枪、国家禁止的其他枪支：如手枪、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，及上述物品的仿制品等。

8.2.4 弹药（符合本条件 8.4.2 款规定的除外）、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、防卫器等），上述物品的仿制品。

8.2.5 国家管制刀具（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），及其他属于国

家规定的管制器具，如弩。

### 8.2.6 其他物品:

(1) 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；

(2) 传染病病原体；

(3) 火种（包括各类点火装置），如打火机、火柴、点烟器、镁棒（打火石）；

(4) 额定能量超过 160Wh 或生产厂家召回的有安全缺陷的或标识不清、无明确生产厂家厂商或无法确认额定能量/锂金属含量的充电宝、锂电池（电动轮椅使用的锂电池的运输标准按照西藏航相关规定办理）；

(5) 酒精体积百分含量大于 70%的酒精饮料；

(6) 活体动物（本条件 8.15 款规定的服务犬除外）；

(7) 野生动物及其制品；

1) 不得收运相关法律法规禁止运输的野生动物及其制品，不得收运以食用为目的在野外环境自然生长繁殖的陆生野生动物；

2) 因科研、药用、展示等特殊情况确需对野生动物进行航空运输的，要严格核查相关证明文件，不符合要求的一律不得收运；

(8) 医用小型气态氧气瓶（或空气瓶）及液氧装置，包括已使用的空氧气瓶；

(9) 易碎、易损、易腐物品及带有明显异味的鲜活物品（如

海鲜、榴莲等)；

(10) 强磁化物、有强烈刺激性气味或者容易引起旅客恐慌情绪的物品以及不能判明性质可能具有危险性的物品。

### 8.3 不得作为托运行李运输的物品

8.3.1 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，西藏航按一般托运行李承担责任，损害赔偿参见本条件 8.13 款：

- (1) 重要文件和资料、货币、流通票证、有价证券、汇票；
- (2) 珠宝首饰、贵重金属及其制品、金银制品、贵重物品、贵重药材、古玩字画；
- (3) 易碎或易损坏物品、易腐物品、样品、易损电子器材；
- (4) 旅行证件等需要专人照管的物品；
- (5) 外交信袋；
- (6) 所有锂电池及含有锂电池相关设备。

### 8.4 限制运输的物品

下列物品只有在符合西藏航所规定的限制条件、数量和包装要求的情况下，并经西藏航同意，方可接受作为托运行李运输：

8.4.1 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，必须有妥善包装，并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内。

8.4.2 体育运动用器械，包括体育运动用枪支和弹药可凭出

入境或所经过国家/地区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安西藏航的规定妥善包装。此类枪支和弹药的运输应符合适用的法律、法规及西藏航的规定。

8.4.3 管制刀具以外的利器、钝器，如菜刀、餐刀、水果刀、工艺品刀、手术刀、剪刀等；用作武术文艺表演的刀、矛、剑、戟、棍棒（含伸缩棍、双节棍）、球棒、桌球杆、板球球拍、曲棍球杆、高尔夫球杆、登山杖、滑雪杖、指节铜套（手钉）以及钢锉、铁锥、斧子、短棍、锤子等，应放入托运行李内运输。

8.4.4 干冰、液态饮品、含酒精类化妆品。

8.4.5 外交信袋、机要文件。

8.4.6 本条件 8.15 款规定的小动物、服务犬。

8.4.7 因残疾、健康、年龄等原因，行动受限旅客旅行中使用的电动轮椅。

8.4.8 锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）不得作为托运行李运输，且随身携带的锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）需满足额定能量或锂含量限制、数量限制、相关批准规定且仅限个人自用携带，具体详见西藏航空官网。

8.4.9 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 8.7 款规定（重量、体积限制）的物品，应作为占座行李带入客。此类物品需单独付费并由旅客自行保管。

### 8.5 托运行李

8.5.1 旅客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，西藏航可拒绝收运或不承担损坏、破损的赔偿责任。托运行李应符合下列条件：

- (1) 旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；
- (2) 两件（含）以上的包件，不能捆为一件；
- (3) 行李上不能附插（带）其它物品；
- (4) 竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物；
- (5) 行李内部或外部应标注旅客的姓名或其他个人识别标志。

8.5.2 西藏航接收旅客交运的托运行李后，将为旅客的每一件托运行李出具行李识别标签。

### 8.5.3 重量体积要求

(1) 除另有规定外，托运行李每件重量最大不能超过 32 千克（70 磅），每件行李的长、宽、高三边之和最大不得超过 203 厘米（80 英寸）。超过上述规定的普通行李，应作为货物运输。

(2) 每件托运行李重量小于 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。

8.5.4 旅客不得托运和携带非本人的行李。

8.5.5 托运行李将尽可能与旅客同机运输，除非出于安全、安保或运行方面的原因而由其他航班运输。如果旅客托运行李是由后续航班运输的，将由西藏航交付与旅客，除非法律要求旅客必须亲自到场办理海关手续。

8.5.6 对易碎、包装不符、易腐、旅客晚交运行李，超过托

运行李尺寸、重量和交运时有破损的行李应拴挂免除责任行李牌，以免除西藏航相应的赔偿责任，同时：

- (1) 应明确告知旅客所免除责任的项目；
- (2) 应在所免除责任的项目上做标记；
- (3) 旅客应在“旅客签字”栏内签字。

### 8.6 非托运行李

#### 8.6.1 重量和体积

除另有规定外，每位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），并可置于客舱行李箱内或座椅下。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。

8.6.2 旅客的托运行李和非托运行李均应在办理乘机手续时交西藏航计重或计件，并将重量和件数填入“客票及行李票”的相应栏内。托运行李在运输期间由西藏航负责照顾，非托运行李在运输期间由旅客自行照管。

### 8.7 免费行李额

8.7.1 在西藏航办理的国际及地区航线均采用计件制行李运输规则。旅客应根据西藏航规定的条件和限额携带免费运输的行

李。

(1) 不占座位的婴儿旅客可免费托运 1 件行李，重量不超过 10 千克(22 磅)，体积(三边之和)不超过 115 厘米(45 英寸)，并可免费托运 1 辆全折叠的轻便婴儿车或婴儿手推车。

(2) 团队旅客免费行李额与散客的标准一致。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 搭乘同一飞机前往同一目的地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。

(6) 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。

(7) 航程出现中途分程时，全航程行李额应按可享受的较高免费行李额予以执行。

(8) 当主航段的航班是西藏航代码共享航班时，免费行李额按承运方规则执行。

8.7.2 国际/地区航线免费行李额标准，按照西藏航在官网上及时更新和公布的标准执行。



### 8.8 超限额行李

8.8.1 如旅客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，旅客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。

8.8.2 超限额行李只有在旅客支付超限额行李费并由西藏航填开收费凭证后才能被承运。

8.8.3 超限额行李的收费，应分别按照超出件数、超出重量、超出尺寸三个方面的标准进行累计收费。

8.8.4 超限额行李费率和计算方法，按照西藏航在官网上及时更新和公布的标准执行。

8.8.5 收费标准默认货币为人民币，特殊情况下收取旅客目的地货币时，参照目的地始发行李收费标准执行。

### 8.9 声明价值和费用

西藏航暂不提供行李声明价值服务。

### 8.10 小动物、服务犬

#### 8.10.1 小动物

(1) 小动物是指家庭驯养的狗、猫、家鸟或者其它玩赏宠物，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。西藏航有权决定小动物是否属于可运输的范围及宠物运输的方式，并且有权限制一架飞机运输宠物的数量。

(2) 西藏航暂不接受以作为托运行李或自理行李的小动物。

### 8.10.2 服务犬

(1) 服务犬是指为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，包括辅助犬、导听犬、导盲犬。

(2) 西藏航遵照民航主管部门残疾人航空运输相关法律法规，为符合条件的乘机人及服务犬提供运输。

(3) 单独携带服务犬乘机的残疾人旅客须年满 16 岁。

(4) 具备乘机条件的残疾人旅客携带服务犬乘机，须在不晚于航班预计起飞时间前 48 小时提出申请，在符合西藏航运输条件并经西藏航同意后，可由残疾旅客本人带入客舱运输，但必须为其带上口套和系上挽具，不得占用座位和让其任意跑动，同时应向相关部门提供服务犬有效的身份证明和检疫证明。

(5) 服务犬连同其容器和食物可以免费运输，不计算在免费行李额内。

(6) 导盲犬或助听犬放置在货舱运输时，必须装入适当容器。

(7) 旅客应对旅客携带的导盲犬、助听犬可能对其他旅客或西藏航造成的所有损害或伤害承担全部责任。

(8) 服务犬在运输途中受伤、生病、死亡，均由具备乘机条件的残疾旅客自行负责。

(9) 服务犬不得作为托运行李或自理运输。

### 8.11 行李的收运

#### 8.11.1 拒绝运输权

根据西藏航的判断，西藏航可以在通知旅客后拒绝承运旅客

或旅客的行李。遇此种情形，旅客有权退票。由于下列原因之一，西藏航也有权拒绝承运旅客或旅客的行李：

(1) 对本条件 8.2 和 8.3 款所列不得作为行李运输的物品，西藏航有权拒绝运输，或者在发现后拒绝继续运输。

(2) 旅客的托运行李，如属于或夹带有本条件 8.3 款所列的物品，西藏航有权拒绝接受该行李作为托运行李运输。

(3) 对携带了本条件 8.4 款所列限制运输的物品，如旅客未能遵守或拒绝遵守西藏航的限制运输条件，西藏航有权拒绝该行李的运输。

(4) 如果旅客的托运行李的外包装或内装物品不符合运输要求，西藏航有权拒绝接受该行李的运输。

(5) 事先未与西藏航联系做好安排的超限额行李，将有可能不作为与旅客随机的行李运输，而使用可利用后续航班运送。

(6) 承运旅客或旅客的行李，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。

(7) 承运旅客或旅客的行李，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。

### 8.11.2 检查权

出于安全和安保需要，旅客应接受西藏航对旅客和旅客的行李进行安全检查，扫描或者 X 射线检查。必要时，可会同有关部门进行检查。如果旅客不在现场，西藏航也可以检查旅客的行李。如果旅客拒绝检查或不遵守安全检查规定，西藏航有权拒绝承运旅客和旅客的行李。

### 8.11.3 托运行李的领取与交付

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

(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，西藏航将查验客票信息。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，西藏航不承担责任。

(3) 经西藏航同意旅客可在中途经停地点领取托运行李，但对已开始运输的超限额行李，未使用航段的已付运费不予退还。

(4) 旅客的托运行李将尽可能与旅客同机运输，除非出于运行、安全或安保方面的原因而由其它航班运输。如果旅客的托运行李是因西藏航的原因改由后续航班运输，将由西藏航交付与旅客。因此发生的费用可根据相关程序向西藏航结算。

(5) 如领取托运行李的人不能出示行李票和行李牌识别联，应提供西藏航认可的证明，必要时按西藏航的要求，声明同意赔偿由此可能给西藏航造成的损失或费用后，方可领取行李。

(6) 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。

(7) 旅客未立即领取的行李，对于其中的易腐物品，西藏航有权在行李到达 24 小时后予以处理。

(8) 行李自到达的次日起，超过 5 日仍无人认领，也未收到关于该行李运送、处置的通知，西藏航有权将该行李以速运行李方式退运回行李查询中心。对于旅客行李中的鲜活、易腐物品，不受上述时间限制。

### 8.12 占座行李，易碎、贵重物品和外交信袋运输的特殊规定

#### 8.12.1 占座行李

(1) 行李必须占用座位时，应在定座时提出申请，在取得西藏航同意后方可运输。

(2) 旅客带入客舱的占座行李由其自行照管，且占用每一座位的行李重量不得超过 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）。为了保证飞行安全，旅客及其行李所占用的座位要由西藏航指定，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。

8.12.2 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，按照本条件 8.14.1 款的规定办理。

#### 8.12.3 外交信袋

(1) 外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管，三边分别不超过 20×40×55 厘米。根据外交信使的要求，西藏航也可以按照托运行李办理，但西藏航只承担一般托运行李运输责任。

(2) 外交信袋如需占用座位，按照本条件 8.14.1 款的规定

办理。

### 8.13 行李不正常运输的处理

8.13.1 行李运输发生延误、丢失或损坏，西藏航或西藏航地面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，可在事件发生地办理。

8.13.2 因西藏航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，应给予旅客适当的临时生活用品补偿费。

### 8.14 行李赔偿

#### 8.14.1 赔偿原则

(1) 旅客丢失行李的重量按离港系统中托运行李的重量计算。如果无法确定丢失行李的重量，则用于计算赔偿额的行李重量不得高于该旅客相应舱位等级所享受的免费行李额。

(2) 构成国际运输的国内航段，行李赔偿按适用的国际运输行李赔偿规定办理。

(3) 行李损失的价值低于限额赔偿标准，按照行李实际损失价值赔偿。

(4) 投保商业保险公司行李险的行李发生赔偿，西藏航只承担民航运输中一般行李的赔偿责任，其余部分西藏航为旅客开具证明后，由旅客自行到保险公司索赔。

### 8.14.2 行李延误赔偿标准:

#### (1) 临时生活补偿费:

公务舱: 400 元

经济舱 (含超级经济舱): 300 元

(2) 行李延误赔偿费, 可根据旅客损失情况, 按照旅客所提供的购物发票或证明, 以购买洗漱用品每件 20 美元, 生活必需品每件 50 美元, 总计不超过 200 美元赔偿。

(3) 行李延误超过 14 天未到, 可以在旅客提供发票, 并经西藏航评估后, 赔偿 600 美元。

### 8.14.3 托运行李破损、丢失、内物丢失限额赔偿标准:

#### (1) 适用于《华沙公约》的航线

1) 没有购物发票等充分证据证明的情况下, 每名旅客托运行李和非托运行李的最高限额每公斤 20 美元。公务舱最高限额 600 美元。经济舱 (含超级经济舱) 最高限额为 400 美元。

#### (2) 适用于《蒙特利尔公约》的航线

1) 没有购物发票等充分证据证明的情况下, 每名旅客托运行李和非托运行李的最高限额为每公斤 22 特别提款权。

2) 如证据充分, 则每名旅客托运行李和非托运行李的最高限额为 1288 特别提款权。

8.14.4 特别提款权是指由国际货币基金组织规定的特别提款权, 1 个特别提款权价值约等于 1.37 美元, 它的比价是浮动的, 西藏航以实际承运旅客日期汇率折算等价货币。

### 8.14.5 行李赔偿时, 对赔偿行李收取的逾重 (超限) 行李费

应退还。

8.14.6 已赔偿的丢失行李找到后，西藏航应尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔偿，但临时生活用品补偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为，西藏航有权追回全部赔款。

### 8.14.7 索赔和诉讼的时限

#### (1) 提出异议时限

1) 旅客在发现托运行李发生损失的情况下，须立即(书面)向西藏航提出异议，最迟不超过从收到行李之日起 72 小时内；在行李延误的情况下，任何异议最迟不得超过从行李应交付收件人保管之日起 21 日以内提出。

2) 任何异议必须以书面形式在上述规定的时限内提出，否则不能向西藏航提出索赔和诉讼。

(2) 索赔诉讼应在飞机到达的目的地之日起，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。

## 第九条 班期时刻、航班取消及变更

### 9.1 班期时刻

9.1.1 航班时刻表中载明的航班时刻或机型，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间将可能发生变动，西藏航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西藏航与旅客之间运输合同的组成部分。

9.1.2 西藏航在接受旅客订票之前，将告知旅客当时有效的



预订航班时刻，并在旅客的纸质客票或电子客票联上列明。在客票售出后，西藏航可能会更改航班时刻。如果旅客给西藏航提供了有效联系方式，西藏将尽力通知旅客航班时刻的变更。旅客购票后，如果西藏航对航班时刻做出重大变更而旅客不能接受，并且西藏航无法为旅客安排其可以接受的替代航班，可按照“非自愿退票”的规定办理退票。

### 9.2 航班取消及变更

9.2.1 西藏航将采取一切可合理要求的措施来避免旅客以及旅客的行李延误。如西藏航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，西藏航不承担责任。

9.2.2 除法律另有规定外，如果西藏航取消航班，未能合理地按照航班时刻飞行，未能在旅客的目的地点或中途分程地点降停，或者造成旅客错过已定妥座位的衔接航班，西藏航将采取下列措施供旅客选择：

(1) 为旅客安排西藏航最早有可利用座位的定期航班而不额外收费，或在必要时延长旅客的客票有效期；

(2) 在合理期限内，通过改变旅客的行程，安排西藏航的航班或其它承运人的航班，或者西藏航双方认可的其它运输方式和等级，将旅客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旅客已付的票价和费用，西藏航将退还差额；

(3) 按照本条件“非自愿退票”规定办理退票。

9.2.3 如果发生本条件 9.2.2 款所规定的任何情形，9.2.2 款所列的补救措施，是供旅客选择的全部措施，但不排除旅客根据适用法律和本条件的规定，要求西藏航承担的其它责任；

9.2.4 西藏航应在掌握航班状态变化之后的 30 分钟内通过公共信息平台、网站、客服中心、短息、广播等方式，及时、准确向旅客发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。

### 9.3 不正常航班的帮助

9.3.1 由于西藏航机务维护、航班调配、商务、机组等原因，造成航班在始发地点延误或取消，西藏航将向旅客提供航班动态信息以及餐食、住宿等或提供改签；

9.3.2 由于非西藏航原因包括但不限于天气、突发事件、空中交通管制、安检、机场以及旅客等原因，造成航班在始发地点延误或取消，西藏航应协助旅客安排餐食或住宿，费用由旅客自理。

9.3.3 航班在经停地点延误或取消，无论何种原因，西藏航均应负责向经停旅客提供膳宿服务。

9.3.4 任何原因造成的航班备降，西藏航应向备降旅客提供餐饮或住宿服务；

9.3.5 旅客若要求出具航班延误或取消的书面证明，西藏航应及时提供此类证明；

9.3.6 由于西藏航原因导致的航班延误，延误 0-4 小时无补

偿，4（含）-8 小时每人补偿 200 元人民币或等值货币；8（含）小时以上每人补偿 400 元人民币或等值货币，儿童和占座婴儿减半执行，不占座婴儿无补偿；

9.3.7 由于西藏航原因导致航班延误 4（含）-8 小时，由西藏航视情况安排住宿；延误 8（含）小时以上的需安排旅客住宿；

9.3.8 由于西藏航原因造成航班出港延误 2-4(含)小时以内，应为旅客提供饮用水服务。如遇用餐时间应妥善协调，及时向旅客提供餐饮服务；

9.3.9 如有适用的国际公约或当地法律法规，补偿标准应优先遵照执行。

9.3.10 航班出港延误或者取消时，西藏航、西藏航销售代理人或地面服务代理人应当优先为残疾人、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；

9.3.11 若旅客现场未领取现场发放的补偿金，后续申领的，由西藏航确认后按规定予以补偿；

9.3.12 因国家法律法规或公司相关规定被拒绝运输的旅客；超过原截止办理乘机登机手续时间，自愿放弃办理乘机登记的旅客，不予补偿；

9.3.13 持员工免票、公务票的旅客，不予补偿。

## 第十条 航班超售、减载及合并

### 10.1 航班超售、减载及合并原因

10.1.1 航班超售。为满足更多旅客出行需求，西藏航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。

10.1.2 高原减载。高原机场条件复杂，低云、高温、低温、降雨、顺风超标、风向等天气情况都会导致航班的实际业载降低，减载以保证飞行安全。

10.1.3 航班合并。合并航班正是为了维护旅客的利益，这样能保障另外一些晚点航班的运行秩序尽快恢复。

(1) 非承运人原因如：天气、突发事件、空中交通管制、安检、国家需要等各种不可抗拒的原因造成的延误时间较长公司采取的航班合并

(2) 承运人原因如：飞机维护、航班调配、商务、机组等造成的延误时间较长公司采取的航班合并。

### 10.2 超售、减载及合并安排

10.2.1 西藏航将充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及联程航班等情况，合理控制航班超售比例，最大程度避免因超售导致旅客被拒绝登机情况的发生。

10.2.2 如因超售导致实际乘机旅客人数超过实际可利用座位数时，西藏航将根据征集自愿者程序，寻找自愿放弃行程的旅客。在没有征集到足够自愿放弃行程的旅客的情况下，西藏航将拒绝部分旅客搭乘本次航班。如旅客需要，应为旅客出具因超售而放弃行程或者被拒绝登机的证明。

### 10.2.3 信息告知与征集自愿者程序

如航班发生超售，西藏航将在航班起飞前，通过电话、短信、告知书或现场广播等形式发布航班超售信息，征询自愿放弃行程的旅客，并告知相关赔偿及服务标准。

### 10.3 优先登机规则

在没有征集到足够自愿者的情况下，西藏航将遵循公序良俗原则，综合考虑老幼病残孕等特殊旅客的需求，以及后续航班衔接情况等因素，参照下列顺序，确定优先登机的旅客：

10.3.1 执行国家紧急公务的旅客；

10.3.2 携带人体捐献器官的人体器官获取组织工作人员（OP0）；

10.3.3 经西藏航同意并事先做出安排的有特殊服务需求的老、弱、病、残、孕旅客以及无成人陪伴儿童；

10.3.4 持有有效身份证件现役军人、警察及消防救援人员；

10.3.5 凤凰知音白金卡、金卡会员；

10.3.6 公务舱旅客；

10.3.7 凤凰知音银卡会员；

10.3.8 已经定妥联程航班座位且转机衔接时间较短的旅客；

10.3.9 证明有特殊困难急于成行的旅客（如签证即将到期）。

### 10.4 超售赔偿

10.4.1 西藏航将根据旅客所持客票的舱位服务等级、航线距

离以及改签的后续航班与原航班的计划起飞时间差，给予一定形式的现金赔偿。如果旅客没有完全遵守本条件中有关客票、乘机、限制运输相关要求或旅客属于本条件中拒绝运输的情形，将无法获得拒绝登机的赔偿。

### 10.4.2 赔偿标准

(1) 退票：免收退票手续费，并给予旅客人民币 300 元的赔偿。

(2) 改签后续航班（该超售航班起 7 天（含）以内的航班）：后续航班时刻与原定航班时刻相差在 4 小时以内，给予旅客人民币 300 元的补偿；时刻相差在 4 小时以上，给予旅客人民币 400 元的赔偿。

10.4.3 如有适用的国际公约或当地法律法规，赔偿标准应优先遵照执行。

### 10.5 拒绝登机后的服务

由于西藏航的航班超售造成旅客未能按照原定航班成行，西藏航将安排最早有可利用座位的航班让旅客尽快成行或免费办理退票，旅客退票可视具体情况为旅客提供免费餐食及住宿。如为旅客改签的后续航班与原定航班时刻相差 2 小时（含）以上且正值用餐时间应为旅客提供免费餐食，后续航班与原定航班时刻相差 4 小时（含）以上可为旅客提供免费住宿。

## 第十一条 退票

### 11.1 一般规定

西藏航将根据西藏航适用的运价规则退还旅客全部或尚未使用航段客票的票款，并遵守下列规定：

11.1.1 旅客要求退票应在客票的有效期内到原购票地点办理退票。

11.1.2 旅客要求退票，最迟应在开始旅行之日起（客票完全未使用的，在填开之日起）十二个月内提出。超出上述时间范围的退票申请，西藏航不予受理。

11.1.3 退票时，旅客须将已获得的所有相关报销凭证（如：航空运输电子客票行程单）交还给西藏航后，方可办理退票。

11.1.4 通常情况下，票款将按照原支付方式及原付款货币予以退还。

11.1.6 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。西藏航可按原收取票款的货币退款，也可按西藏航规定的其他货币退款。

11.1.7 退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款。无余款可退或不得退票的客票，也可单独退还，且不扣除手续费，但需在退款期限内办理。

### 11.2 退款受款人

11.2.1 旅客或付款人申请退票应出示本人有效身份证件。

11.2.2 西藏航既可向旅客本人退款，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。

11.2.3 如申请退票人不是客票上所列明的旅客本人或付款人本人，应出示申请退票人的有效身份证件及旅客或付款人的有效身份证件及退款授权书，西藏航将按照原付款方式将票款退给该客票的付款人或其指定人。

### 11.3 非自愿退票

11.3.1 如果乘坐西藏航航班的旅客，由于天气、空中交通管制等无法控制或不能预见的原因，或机务维护、航班调配等原因造成未按运输合同完成运输而使旅客申请退票，称为非自愿退票。非自愿退票按以下规定办理：

(1) 客票全部未使用，退还全部已付票款；

(2) 客票已部分使用，从已付票款中扣除已使用航段的适用票价和税费，余额退还旅客，不收退票费，但所退票款不得超过已付票款的总额。

11.3.2 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。

11.3.3 如非自愿变更后的航班正常，因旅客原因未能成行，应按当期执行客规办理自愿变更、退票。

11.3.4 机型变动，但航班实际起飞时间正常，未造成原航班超座或舱位等级人数溢出，属于正常航班，如提出变更或退票，按本条件“自愿变更”或“自愿退票”办理。



### 11.4 自愿退票

#### 11.4.1 一般规定

(1) 如无特别说明，使用儿童运价的儿童和占座婴儿按成人标准计收，使用婴儿运价的不占座婴儿免收退票费。

(2) 持优惠票价客票的旅客要求退票，如该优惠票价对退款有特殊规定，退票应按对应特殊规定办理。

(3) 旅客误机后的退票按照航班起飞后的退票规定办理。

11.4.2 如果旅客的客票无不得退票限制，且不属于本条11.3.1款规定范围的退票，按下列规定办理：

(1) 客票全部未使用，不得单退其中任意航段，需全航程办理退票后重新购票，退款金额为已付票款扣除相应退票手续费之后的余额；

(2) 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、相应税费、以及退票手续费和误机费（如有），如有余额，退还旅客。

### 11.5 因病或身故退票

11.5.1 旅客因病退票，在航班规定起飞时间前提出并取消座位，并提供西藏航规定的证明材料，可按“自愿退票”规定办理，免收退票费。同行人员因病退票，必须与患病旅客同时提出办理并取消座位，并按要求提供相应证明材料，同行人数不超过两名。

11.5.2 旅客或其直系亲属在开始旅行前或旅途中死亡，在提

供西藏航要求的死亡证明及近亲属证明后，该旅客及其陪同人员（陪同人员人数不超过两名）的客票可按“自愿退票”规定办理，免收退票费。

### 第十二条 客票变更

#### 12.1 非自愿变更

乘坐西藏航航班的旅客，由于天气、空中交通管制、突发事件、安检、机务维护、航班调配等无法控制或不能预见的原因以致航班取消、提前、延误、航班改变、衔接错失或不能提供旅客原已证实的座位，西藏航应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

12.1.1 为旅客优先安排有可利用座位的西藏航航班；

12.1.2 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续。

12.1.3 变更原客票列明的航程，安排西藏航航班将旅客运达目的地点或中途分程地点；

#### 12.2 自愿变更

12.2.1 自愿变更舱位等级、航班、日期

旅客购票后要求变更舱位等级、航班和日期，西藏航及西藏航授权代理人可根据其所持客票的适用条件包括票价规定，在航班有可利用座位和时间允许的条件下给予办理，旅客须承担由此造成的票款差额和其它相关费用。

### 12.2.2 自愿变更航程、承运人

旅客不得自愿变更航程、承运人，如需变更，按自愿退票规定办理。

### 12.3 儿童/婴儿变更

如无特别说明，使用儿童运价的儿童和占座婴儿变更费按成人标准计收，使用婴儿运价的不占座婴儿免收取变更费。

## 第十三条 航空器上的行为

### 13.1 非法干扰行为和扰乱行为

13.1.1 非法干扰行为是指危害民用航空安全的行为或未遂行为。包括但不限于：非法劫持航空器；毁坏使用中的航空器；在航空器上或机场扣留人质；强行闯入航空器、机场或航空设施场所；为犯罪目的而将武器或危险装置、材料带入航空器或机场；利用使用中的航空器造成死亡、严重人身伤害，或对财产或环境的严重破坏；散播危害飞行中或地面上的航空器、机场或民航设施场所内的旅客、机组、地面人员或大众安全的虚假信息。

13.1.2 扰乱行为是指在民用机场或在航空器上不遵守规定，或不听从机场工作人员或机组人员指示，从而扰乱机场或航空器上良好秩序的行为。包括但不限于：强占座位、行李架的；打架斗殴、寻衅滋事的；猥亵妇女儿童和性骚扰的；传播淫秽物品及其他非法印刷制物的；使用明火或者吸烟的；违规使用手机或其

他禁止使用的电子设备的；擅自打开应急舱门；盗窃、故意损坏、擅自移动航空设施设备的；机上盗窃公私财物的；向机坪、发动机、飞机机身抛洒异物；不听从引导接近禁行区域或滞留；危及民用航空安全和扰乱机场或航空器上良好秩序的其他行为。

13.1.3 根据西藏航的判断，如果旅客在航空器上的非法干扰行为、扰乱行为或其他行为危及航空器或者航空器上任何人或者财产的安全，或妨碍机组人员履行职责，或不遵守机组的指示，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，西藏航可以采取其认为合理的措施，如实施管束，以阻止该行为的继续。旅客有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，或根据适用法律或国际公约被移交给有关政府部门处理。

### 13.2 电子设备

13.2.1 出于安全原因，西藏航在飞行运行过程中禁止打开蜂窝移动通信功能（含语音和数据），禁止使用锂电池移动电源对便携式电子设备实施充电。

13.2.2 空中禁止使用的电子设备，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）。

13.2.3 在飞机滑行、起飞、下降和着陆等飞行关键阶段禁止使用，但在飞机巡航阶段允许使用的电子设备包括但不限于具有

飞行模式的移动电话（智能手机）、便携式电脑或平板电脑、电子书、视/音频播放机、电子游戏机等。

13.2.4 全程不受使用限制的电子设备，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用于维持生命的电子设备（装置）。

13.2.5 在特殊情况下，西藏航有权要求旅客关闭便携式电子设备。

### 13.3 航班禁烟

西藏航所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟，包括吸电子烟和合成蒸汽吸烟装置。

### 13.4 酒精饮料限制

飞机上，除西藏航供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

### 13.5 安全带

当旅客在机上就座时，应全程系好安全带。

## 第十四条 附加服务安排

14.1 如果西藏航为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者西藏航为旅客出具地面运输、旅馆预订或者车辆

租赁等由第三方提供的（非航空）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，西藏航仅作为旅客的代理，而对于旅客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。

**14.2** 如果西藏航向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。

**14.3** 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

**14.4** 空中飞行过程中，西藏航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，西藏航可收取相应的费用。

**14.5** 在航空运输过程中，旅客发生疾病时，西藏航应积极采取措施，尽力救护。

### 第十五条 行政手续

#### 15.1 一般规定

旅客必须遵守出发地国家、过境国、到达地国家的所有法律、规定、命令、要求、旅行条件以及西藏航有关规定。对于任何西

藏航的代理人或雇员向旅客为获得必要的文件和签证，或遵守上述法律、规定、命令、要求和旅行条件而提供的任何帮助或信息，西藏航不承担责任；对于因此导致旅客未能取得必要的文件或签证，或因此未能遵守有关法律、规定、命令、要求、条件或规则，西藏航也不承担责任。

### 15.2 旅行证件

旅客应出示有关国家法律、规定、命令、要求或条件所要求的出境、过境、入境、健康和其它必要文件，并允许西藏航持有和保留复印件。对于未能遵守适用法律、规定、命令、要求或条件；或旅客所持证件不符合要求的；或不允许西藏航持有和保留复印件的旅客，西藏航保留拒绝运输的权利。

### 15.3 拒绝过入境

西藏航遵照政府的命令将被拒绝过境或入境的旅客运回至始发地点或其它地点时，该旅客应支付所产生的费用。西藏航可用已付给西藏航的未被使用的航段票款，或旅客已支付给西藏航的任何资金来抵付此费用。已收取用于运送至拒绝入境点或遣返点的费用，西藏航将不办理退款。

### 15.4 罚金、拘留费等

如果由于旅客未能遵守有关国家法律、规定、命令、要求和旅行条件或未能出示所要求的文件，导致西藏航被要求支付或抵

押罚金或负担任何的开支，旅客应按西藏航的要求偿还西藏航已付的费用或抵押金和全部因此而产生的费用。为支付这些费用西藏航可以使用旅客已支付给西藏航的未使用航段票款或该旅客已支付给西藏航的任何资金。

### 15.5 海关检查

海关和其他政府官员要求检查其托运行李或非托运行李时，旅客应当到场。由于旅客未能遵守此要求而遭受的任何损失，西藏航不承担责任。

### 15.6 安全检查

旅客及其行李必须接受政府或机场官员或西藏航的任何安全检查。

### 15.7 法律法规

西藏航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。

## 第十六条 连续承运人

16.1 由数个连续的承运人根据一本客票或连续客票共同承担的运输，视为一个单一运输。



16.2 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。

16.3 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。

### 第十七条 损害责任

17.1 西藏航对发生在西藏航的班机上或者在上、下班机过程中的旅客伤亡事故承担损害赔偿 responsibility；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，西藏航不承担责任。

17.2 西藏航对发生在西藏航的班机上或者处于西藏航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 responsibility。对于非托运行李，包括旅客随身携带物品，西藏航对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，西藏航不承担责任。另外，西藏航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。

**17.3** 西藏航对旅客或行李在航空运输中因西藏航的延误引起的损失承担责任。但是，西藏航或者其受雇人、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，西藏航不承担责任。旅客必须在西藏航规定的时间内对行李损失提出申报并提供相应单据，否则西藏航将不承担责任。

**17.4** 经西藏航证明，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，相应免除或者减轻西藏航的责任。旅客以外的其他人就旅客伤亡提出赔偿请求时，经西藏航证明，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，相应免除或者减轻西藏航的责任。

### **17.5 关于赔偿责任限额的适用**

**17.5.1** 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。

**17.5.2** 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。

17.5.3 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。

### 17.6 公约关于赔偿责任限额的规定

#### 17.6.1 《华沙公约》及《海牙议定书》

(1) 西藏航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) 西藏航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。

#### 17.6.2 1999年《蒙特利尔公约》

(1) 对每名旅客不超过 128,821 特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十条和第二十一条第一款的规定。

(2) 对于产生的损害赔偿每名旅客超过 128,821 万特别提款权的部分，承运人证明有下列情形的，不应当承担赔偿责任：

1) 损失不是由于承运人或者其受雇人、代理人的过失或者其他不当行为、不作为造成的；或者

2) 损失完全是由第三人的过失或者其他不当行为、不作为造成的。

(3) 西藏航对行李（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 1288 特别提款权或等值货币。

17.7 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:

17.7.1 西藏航仅对本公司承运航班上的运输损失承担责任;西藏航为其他承运人航班(含代码共享航班)的运输填开客票或办理行李托运时,只能作为该承运人的代理人,并履行告知旅客实际承运人的义务。

17.7.2 对非西藏航实际承运的航班(含代码共享航班),如发生航班变更、延误、取消、超售、行李破损或者丢失、人身损害等情况,由实际承运人承担相应的赔偿责任,西藏航应协助联系实际承运人。

17.7.3 由于西藏航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,西藏航不承担责任;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,西藏航也不承担责任。

17.7.4 西藏航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,西藏航不承担责任。

17.7.5 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,西藏航不承担责任;由于旅客行李中的物品对他人造成伤害或对他人或西藏航的财产造成损害,该旅客应赔偿西藏航的损失和由此支付的一切费用。

17.7.6 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，西藏航均不承担责任。

17.7.7 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，西藏航不承担责任。

17.7.8 本运输条件任何有关西藏航的责任免除或限制条款，同样适用于西藏航的代理人、雇员和代表以及将其飞机提供给西藏航使用的任何人及其代理人、雇员和代表；西藏航和上述代理人、雇员、代表以及西藏航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。

17.8 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西藏航责任的任何规定的适用。

### 第十八条 生效与修改

18.1 本条件自 2021 年 12 月 1 日起生效并施行。

18.2 西藏航有权依照中国民用航空局规定的程序，不经预先通知修改本条件中的任何条款。但此修改不适用于修改前已经购买的客票。



## 旅客、行李国际运输总条件

---

18.3 西藏航的代理人、雇员或代表均无权变更、修改或放弃本条件中的任何条款。

18.4 本条件共有中文和英文两种版本，如发生争议，以中文版本为准。

本条件的解释权归西藏航空有限公司。

西藏航的名称：西藏航空有限公司

名称缩写：TV

西藏航官方网站网址：<https://www.tibetairlines.com.cn>

西藏航官方服务热线：956096

旅客投诉联系方式：956096

邮件地址：SQD@TIBETAIRLINES.COM.CN