

1 总则

1.1 概述

为明确国际航空运输中承运人与旅客之间的权利关系，厦门航空有限公司制定《旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“总条件”或“本条件”），作为厦门航空有限公司旅客运输合同的一部分。

1.2 依据文件

总条件依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国消费者权益保护法》《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》《航班正常管理规定》《民用航空危险品运输管理规定》等有关法律、法规、政府规章制定。

2 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：

2.1 “国际运输”指根据旅客运输合同，无论运输有无间断或者有无转运，其出发地点、约定经停地点和目的地点中有一个或一个以上的地点不在中华人民共和国境内的航空运输。

2.2 “厦航”是厦门航空有限公司的简称（英文名称：XIAMEN AIRLINES，航空公司代码：MF，国际民用航空组织 ICAO 指定代码：CXA，票证结算代码：731，企业地址：厦门市埭辽路 22 号，网址：www.xiamenair.com）。

2.3 “厦航规定”指除运输总条件外，厦航为对旅客及其行李的运输进行管理，并于填开客票之日已公布生效的规定，包括当期有效的适用运价、客票使用条件、行李运输规定、特殊旅客运输、超售处置规定、团队旅客规定等。

2.4 “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》、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》以及 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》。

2.5 “航空公司代码”指经由国际航空运输协会（IATA）注册，专为识别特定承运人的两个字符。

2.6 “承运人”指包括填开客票、承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的所有公共航空运输企业。

2.7 “缔约承运人”指使用本企业票证和票号与旅客签订航空运输合同，在乘机联或有价票联电子客票交易中显示出票证结算代码的承运人。缔约承运人应为电子客票交易的控制与授



权实体。

2.8 “销售承运人”指其航空公司代码被作为运输承运人记录在电子乘机联或有价票联上的承运人。当有双边协议时，例如代码共享协议，销售承运人可能不是实际承运人。

2.9 “实际承运人”指根据缔约承运人的授权，提供实际航空运输及其附带服务的承运人。

2.10 “厦航销售代理人”或“授权销售代理人”指已被厦航授权并代表厦航，在约定的授权范围内代为销售航空客货运输产品及办理相关业务的销售代理人。

2.11 “授权地面服务代理人”指已被厦航授权并代表厦航，为厦航航班提供地面服务代理业务的企业。

2.12 “旅客”指除机组成员以外，经厦航同意在航空器上载运或已经载运的任何人。

2.13 “儿童”指在开始旅行之日年龄满2周岁但不满12周岁的人。

2.14 “无成人陪伴儿童”指开始旅行之日年满5周岁，但不满12周岁的，未由年满18周岁且有民事行为能力的成年旅客在同一物理舱位陪伴、单独乘机的儿童。

2.15 “婴儿”指开始旅行之日已满14日，年龄不满2周岁的人。

2.16 “定座”指对旅客预定的座位、舱位等级或行李的重量、体积的预留。

2.17 “航班”指飞机按规定的航线、日期及时刻飞行。

2.18 “联程航班”指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。

2.19 “代码共享航班”指一家或多家承运人通过协议在另一家承运人的航班上使用各自航空公司代码的航班。

2.20 “有效身份证件”指旅客购票和乘机时必须出示一致的、由政府主管部门规定的证明其身份的证件。

2.21 “客票”指承运人或其授权代理人销售或认可并赋予运输权利的有效文件，是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。纸质客票指由承运人或其授权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。电子客票是指由承运人或其授权代理人销售并赋予运输权利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。

2.22 “联程客票”指列有联程航班的客票。

2.23 “连续客票”是指使用同一缔约承运人的两本或两本以上票号连续的客票填开，并构成一个单一运输合同的客票。

2.24 “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

- 2.25 “不定期客票”指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。
- 2.26 “乘机联”指客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指以电子数据形式存储在承运人数据库的航班信息，表示旅客有权搭乘该乘机联指定的地点之间的航班。
- 2.27 “旅客联”指由承运人或代表承运人所填开的纸质客票中标明“旅客联”，并始终由旅客持有的部分。
- 2.28 “日”指日历日，一周以7日计算。当用于发通知时，通知发出日不计算在内；确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始日不计算在内。
- 2.29 “航空运输电子客票行程单”（以下简称“发票”）是公共航空运输企业和航空运输销售代理企业在旅客于中华人民共和国境内使用人民币支付并购票时，向旅客提供的付款凭证。用作旅客报销凭证，不作为通过机场安检以及登机的凭证。每张电子客票提供一张发票，最迟在航班起飞后30日内打印。旅客应妥善保管，以便办理退票手续时使用。
- 2.30 “运价”指航空公司公布的票价、费用和相关的运输条件。必要时，应取得相关部门的批准。
- 2.31 “普通票价”指在运价适用期内的头等、商务、经济舱各物理舱位等级中成人的最高票价，也包括与之相适应的儿童和婴儿票价。
- 2.32 “优惠票价”指不属于普通票价的其他票价。
- 2.33 “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规则。
- 2.34 “客票变更”指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。
- 2.35 “客票改期”指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。
- 2.36 “签转”指对销售承运人的变更。
- 2.37 “变更费”指根据客票使用条件，厦航对旅客自愿提出要求更改原定航班计划而收取的费用，包括对航班、时刻、日期、舱位、有效期等的变更收费。
- 2.38 “票价差额”指旅客自愿从低票价改为高票价的运价差额。
- 2.39 “经停地点”指除出发地点和目的地点以外，在客票或承运人的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定停留的地点。
- 2.40 “中途分程”指经承运人事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时，由旅客有意安排在某个地点的旅程间断。
- 2.41 “承运人原因”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。
- 2.42 “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。

2.43 “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。

2.44 “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的最晚时间。

2.45 “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、证明、文件不符合规定而未能乘机。

2.46 “漏乘”指旅客在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。

2.47 “错乘”指旅客乘坐了不是其客票上列明的航班。

2.48 “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。

2.49 “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。

2.50 “非托运行李”指旅客自行负责照管的行李。

2.51 “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

2.52 “超额行李票”指由厦航填开的，收取超额行李费的凭证。

2.53 “行李牌识别联”指由承运人专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

2.54 “损失”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。

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

2.56 “免费运输”指厦航以飞机运送旅客、行李但不收取报酬（税、费除外）的国际航空运输，包括但不限于厦航因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

3 适用范围

3.1 一般规定

3.1.1 除 3.2、3.3、3.4 条中另有规定外，本条件适用于厦航以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国际航空运输。

3.1.2 除免费运输和运价、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费和优惠票价运输。

在二者不一致的情况下，免费运输和运价、合同、票证的特殊规定优先于本条件。

3.1.3 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。

3.2 包机运输

根据厦航包机合同提供的运输，本条件仅适用于该包机合同和包机客票的条款中所包括的范围。

3.3 代码共享

厦航的运输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厦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厦航的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厦航的运输总条件所对应的内容得到优先适用。厦航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：

- a) 乘机登记截止时间；
- b) 拒绝运输与限制运输；
- c) 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；
- d) 拒绝登机 and 航班延误的补偿；
- e) 航班禁烟。

3.4 法律的优先适用

如本条件含有与适用的公约、国家（或地区）法律及行政法规中强制性规定、禁止性规定不一致的条款，优先适用公约、法律、行政法规有关规定。除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。

4 班期时刻和航班取消与变更

4.1 班期时刻

4.1.1 厦航将尽力按照公布的、在旅客旅行之日有效的班期时刻，合理地运送旅客及其行李。

4.1.2 除非损失是由于厦航的故意或明知可能造成损失而轻率地作为或不作为所造成的，厦航对其班期时刻表或其它公布的班期时刻中的差错或遗漏不承担责任。厦航雇员、代理人或厦航的代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的解释仅作为参考，厦航对此不承担责任。

4.1.3 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可能发生变动，厦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厦航与旅客之间运输合同的组成部分。



4.1.4 厦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，厦航可能会更改航班时刻。如果旅客给厦航提供了有效联系方式，厦航将通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后，如果厦航航班始发时刻延后大于 15 分钟或提前，按照本条件非自愿变更或非自愿退票的规定办理。办理客票的非自愿变更时，旅客在确认替代航班后，由于旅客原因再次提出变更或退票的，按照自愿变更或自愿退票的相关规定办理。

4.2 航班取消与变更

4.2.1 有下列情形之一的，厦航可不经事先通知，取消、终止、变更、延期或推迟航班飞行：

- a) 为遵守国家（或地区）的法律、法规、政府规章、其它规范性文件和命令；
- b) 为保证飞行安全；
- c) 其它无法控制或不能预见的原因。

4.2.2 由于 4.2.1 条原因之一者，厦航航班出港延误、取消，因而未能向旅客提供已定妥的座位（包括舱位等级），或未能在旅客的中途分程地点或目的地点停留，或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失，厦航将考虑旅客的合理需要并按照本条件非自愿变更或非自愿退票的规定办理。

4.2.3 上述 4.2.2 条所列补救措施是旅客可选择的全部补救措施。除公约、法律、行政法规另有规定外，厦航不再承担其他责任。

5 客票

5.1 一般规定

5.1.1 客票是承运人和客票上所列旅客之间运输合同的组成部分。厦航只向持有厦航或与厦航签有协议的承运人的票证的旅客提供运输。

5.1.2 旅客购买多本客票，即与厦航订立多个相互独立的运输合同。旅客购买一本联程客票，即与厦航订立一个单一运输合同。根据相关法律法规及本条件的规定，购买多本客票或购买一本联程客票，将产生不同的法律效果。除另有规定外，本条件约定的厦航与旅客的权利义务关系仅适用于一个单一运输合同，不牵连至其他运输合同。旅客应对此有充分认识并根据自身实际情况进行选择购买。

5.1.3 客票为记名式，每位旅客应单独持有客票，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，否则厦航有权拒绝承运。

5.1.4 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的人出示，

而厦航非故意地向出示该客票的人提供了运输或退票，厦航对原客票有权乘机或退票的人不承担责任。

5.1.5 纸质客票不得涂改，涂改的客票、凭证无效，票款不退。

5.2 客票有效期

5.2.1 除客票、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，客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效。如果客票第一航段未使用或不定期客票，则从填开客票之日起，一年内运输有效。

5.2.2 若客票的第一航段已使用，则整本客票或连续客票的有效期自旅行之日开始计算一年内运输有效，不论以后是否改变航程或换开客票，原有效期不变。若原客票完全未使用，客票换开后，换开后客票的有效期自旅行开始之日计算，一年内运输有效，换开后的客票第一航段未使用的，或不定期客票自客票换开之日起计算，一年内运输有效。

5.2.3 除特别约定外，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止。

5.2.4 旅行有效期：某些优惠票价对旅客在一地的最短停留时间和/或最长停留时间有严格的限制，旅客须在规定的时限内完成旅行。当一本客票中含有有效期比普通票价较短的优惠票价，如果这种优惠票价的规则未规定其有效期适用于整个航程，则这种较短的有效期仅适用于使用该优惠票价的航段。

5.3 客票有效期的延长

5.3.1 由于厦航的下列原因之一，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厦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：

- a) 厦航取消旅客已经定妥座位的航班；
- b) 厦航取消的航班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；
- c) 厦航未能合理地按照班期时刻进行航班飞行；
- d) 厦航造成旅客已定妥座位的联程航班衔接错失；
- e) 厦航未能提供已定妥的座位；
- f) 厦航更换了旅客的舱位等级。

5.3.2 持普通票价客票或与普通票价客票有效期相同的优惠票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于厦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厦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。



5.4 航空运输电子客票行程单

5.4.1 电子客票行程单最迟应在航班起飞后 30 日内打印。

5.4.2 由于旅客原因造成已打印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。

5.5 客票的顺序和使用

5.5.1 旅客购买的客票，仅适用于客票上所列明的自出发地点、经停地点至目的地点的运输。

5.5.2 客票的乘机联必须按照客票所列明的航程顺序使用，不得颠倒、跳段使用，且航程的第一航段必须首先使用，否则厦航有权不予接受承运。若运价对乘机联使用顺序有特别规定（例如要求客票必须按顺序依次使用），则必须遵守。航程的第一航段，是指以一张客票或多张连续客票销售的同一运输合同的第一航段。除运价另有规定外，对于未使用的乘机联，最迟应在客票有效期满后 30 日内，提出退款申请。办理退票时，需根据原客票的退票规则，扣除实际旅行航段所构成的新航程的适用票价，收取相应的退票费用（含退票费和误机费），余额退还旅客。未发生航段的税费一并退还。

5.5.3 如果旅客要改变运输的任何一项内容，应当事先联系厦航，并遵守相关运价规定及客票使用条件限制。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客票上原来的运输。如果因为不可抗力，旅客需要改变运输的任何一项内容，应当尽早与厦航联系，厦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。

5.5.4 如果旅客未经厦航同意而改变运输，厦航将按照旅客实际的旅行确定票价。旅客应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的票价差额。

5.5.5 客票上某些运输内容的变更将导致票价的提高，如出发地点的变更或旅行方向的变更。某些票价仅对客票上载明的特定日期的航班有效，并且不得变更，或者是在支付相应的费用后方可变更。

5.5.6 定期客票只适用于客票上列明的乘机日期和航班。

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

5.5.8 旅客客票上的每一张乘机联应当列明承运人、舱位等级、乘机日期、航班，且在定妥

座位后方可用于运输。

5.5.9 如果旅客出具的客票是不定期的，旅客可根据厦航的适用票价、运价规则和航班座位可利用情况申请定座。此类客票在客票使用条件和运输合同允许的范围内，在实际承运前，首次免费确认客票上未定妥的事项可以免去变更费用（即变更手续费），只需补收定妥座位时新航程与原不定期客票的票价差额。

5.5.10 确认之后再次变更或确认未定妥事项时造成原客票已定妥内容的改变，均须按照客票使用条件的要求重新计算全航程票价并收取因此带来的票价差额和相应的变更费用。

5.5.11 如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知厦航，厦航可以取消旅客客票上列明的后续联程航班定座。

6 票价和税费

6.1 票价

6.1.1 客票价只适用于旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输，不包括在同一城市的机场与机场或机场与市区之间的地面运输费用和各项附加税、费。

6.1.2 适用客票价是旅客购票时所适用的有效运价，适用于客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。客票出售后，如票价调整，票款不作变动。如果由于旅客原因变更运输内容，将可能影响应支付的票价。

6.1.3 客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，由厦航或其授权代理人确定路线。

6.1.4 使用普通票价及优惠票价的旅客，应符合该票价规定的使用条件。某些以优惠票价销售的客票，可能适用特殊的退改政策，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。

6.1.5 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。

6.2 税、费（不论其性质）

6.2.1 政府、其他有关当局或经批准的机场经营人，因向旅客提供服务设施而按规定征收的税款或收取的费用不包括在适用票价之内。该项税款或费用应由旅客支付，由航空公司代为收取。

6.2.2 旅客购买机票时，厦航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以后征收。如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；如旅客在购买机



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，厦航将根据政府相关部门规则进行退还。

6.2.3 燃油附加费、航空保险附加费及与销售相关的费用，由承运人根据不同国家（或地区）及权威机构相关规定或政策发布并收取。除另有约定外，使用婴儿运价的不占座婴儿免收燃油附加费，儿童按成人标准收取燃油附加费。

6.3 票款付款方式

6.3.1 旅客应使用厦航可接受的货币和付款方式支付票款及费用。除厦航与旅客另有协议外，票款一律现付。

6.3.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有误时，应按照厦航的规定，由旅客补付不足的票款或由厦航退还多收的票款。

7 定座和购票

7.1 一般规定

7.1.1 旅客可向厦航直销机构（包括但不限于：厦航分公司、营业部、办事处的售票处，厦航官网、手机 APP、微信公众号和客户服务热线 95557 等）或厦航授权销售代理人进行咨询、定座和购票。

7.1.2 定座只有在旅客按照厦航规定的手续和购票时限内交付票款，经厦航或厦航授权销售代理人认可后填开客票，并将该定座列入客票有关乘机联后，方能认为座位已经定妥和有效。未经厦航或厦航授权销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。

7.1.3 按照厦航规定，某些优惠票价可以附有限制或免除旅客变更、签转、退票、取消定座等权利的条件。

7.1.4 厦航可以在必要时暂停接受某一航班的定座。

7.1.5 旅客更改或者取消定座，应当在厦航规定的时限内提出。票价附有条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。

7.1.6 旅客没有按厦航的规定使用已定妥的座位，也未事先告知厦航，厦航有权取消旅客所有已定妥的座位。

7.1.7 对于不宜乘机的旅客，厦航有权不予售票并拒绝承运。限制运输的旅客须在满足一定要求下，并经厦航及其他有关承运人同意后方可定座及购票。

7.1.8 对于恶意占座或虚假购票的旅客，厦航有权视情况限制其定座及购票。

7.2 购票时限

如果旅客未在厦航规定的购票时限内交付票款，厦航有权取消其定座。

7.3 个人资料

7.3.1 旅客向厦航提供的个人资料旨在用于定座及安排相关运输服务。为此，旅客授权厦航保留其个人资料且可将资料传送给厦航的有关部门、其他相关承运人、相关服务的提供者或法律、法规许可的机构。

7.3.2 旅客购票须凭本人有效身份证件，同时确保其与办理乘机登记手续时使用的证件相同，并提供准确的有效联系方式。

7.3.3 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。

7.3.4 旅客个人资料的真实性和有效性由旅客本人负责，厦航没有审查的义务。

7.3.5 如旅客拒绝提供必要的个人资料，厦航有权不接受定座及购票。

7.4 信息告知

7.4.1 厦航或厦航销售代理人通过网络途径销售客票时，将告知旅客定座的主要服务信息、航空安全信息等必要内容。旅客须阅读并确认同意后，方可购票。否则厦航有权不接受定座及购票。

7.4.2 厦航或厦航销售代理人通过售票处、电话等其他方式销售客票时，将提示旅客阅读主要服务信息、航空安全信息等必要内容，并告知这些信息的获取途径。旅客购票后，视作已阅读并同意这些信息。

7.4.3 厦航或厦航销售代理人销售客票时，将提示旅客自行查阅航班始发地、经停地及目的地国（地区）的出入境相关规定。厦航雇员、销售代理人或厦航的代表就旅客出入境相关规定的解释仅作为参考，厦航对此不承担责任。

7.5 机上座位安排

7.5.1 厦航将尽力满足旅客预先申请机上座位的要求。但厦航不能保证提供任何指定的座位，只负责按旅客已定座客票的物理舱位等级提供座位。出于运行、安全或者安保的需要，承运人始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使是在登机之后。

7.5.2 飞机应急出口处的座位必须由厦航指定安排，且在应急出口座位就座的旅客应当详细阅读应急出口相关须知，并具备完成应急撤离功能的能力。

8 限制运输（服务）和拒绝运输

8.1 限制运输（服务）

8.1.1 限制运输（服务）的范围：无成人陪伴儿童、婴儿、申请摇篮婴儿的旅客、病患旅客、



残障旅客、携带人体捐献器官运输的旅客、孕妇、遣返人员、犯罪嫌疑人或犯人等由于其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的旅客，只有在符合厦航及有关承运人规定的条件下，经厦航及有关承运人预先同意并在必要时做出安排后方予载运；

8.1.2 厦航仅承运开始旅行之日出生已满 14 日，未满 2 周岁的婴儿，若每位成人携带婴儿超过 1 名时，超过的人数应购买儿童票，并可单独占用一个座位。该成年旅客只能怀抱一名婴儿，另一名婴儿应使用旅客自行携带的经航空当局认可的儿童限制装置，每位成人可携带的婴儿和儿童数量总数不超过 2 个；

8.1.3 厦航仅承运在开始旅行之日已满 5 周岁未满 12 周岁的无成人陪伴儿童。除另有约定外，无成人陪伴儿童必须在航班起飞前 24 小时向厦航提出申请，并办理无成人陪伴儿童运输的相关手续后，方可乘机；

8.1.4 厦航可承运在开始旅行之日已满 12 周岁未满 16 周岁的无人陪青少年(自选付费服务)。除另有约定外，无成人陪青少年必须在航班起飞前 24 小时向厦航提出申请，并办理无成人陪伴青少年运输的相关手续后，方可乘机；

8.1.5 厦航可承运担架旅客，必须有所定物理舱位等级一致的，具有完全民事行为能力且具备陪护能力的人员同机陪同；

8.1.6 如果旅客存在以下情况，应持有厦航认可的医疗证明，经厦航同意后，方可购票及乘机，医疗证明应由二级（含二级）以上医院、专科医院、境外诊所、医疗中心出具。“医疗证明”应含有“经诊断，该旅客的健康条件在医学上能够适应航空旅行”或意思相近的描述，并有医生签字和加盖医疗单位公章。“医疗证明”应在航班计划起飞时间前 72 小时内开具的方为有效；

a) 旅客携带早产婴儿保育箱旅行的；

b) 怀孕在 32 周以上（不含 32 周）至 36 周（不含 36 周）的单胎孕妇；怀孕 28 周（含）以上的中国大陆籍孕妇赴香港必须持有《医院证明》及《预约分娩服务确认书》；

c) 旅客乘坐飞机对其健康状况有威胁的，或在飞行中需要特别医疗护理的，包括 8.2.13 条中未提及的但在飞行途中可能发生的对旅客健康和飞行安全造成不良影响的医学状况；

8.1.7 限制运输（服务）的数量：出于安全的考虑，厦航对每一航班限制运输（服务）旅客的数量进行相应的控制。

8.2 拒绝运输

厦航出于安全等原因或根据自己的合理判断，认为属于下列情形之一，有权拒绝运输任

何旅客及其行李：

- 8.2.1 国家（或地区）的有关法律、政策规定和命令禁止运输的；
- 8.2.2 旅客不遵守国家（或地区）的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定，或不遵守厦航的规定；
- 8.2.3 旅客未能出示国家（或地区）的法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定或旅行条件所要求的有效证件；
- 8.2.4 旅客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；
- 8.2.5 旅客可能在过境国（或地区）寻求入境，旅客可能在飞行中销毁其证件，或旅客不按厦航要求将旅行证件交由机组保存；
- 8.2.6 旅客拒绝接受安全检查，或行李未经安全检查；
- 8.2.7 旅客拒绝遵守机组成员或经授权的工作人员发出的、执行厦航制定的出口座位限制的指示，不听从机组人员指挥；
- 8.2.8 旅客属于数量受限制的残疾人，但该航班上承运的该类人员数量已经达到限制数量，或适合该名残障旅客的唯一座位是紧急出口座位；
- 8.2.9 属于因为天气或其它厦航不能控制的原因，必须采取的行动；
- 8.2.10 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；
- 8.2.11 出示客票的人不能证明本人即是票上“旅客姓名”栏内指定的人；
- 8.2.12 旅客出示的客票是非法获得或不是在厦航或其授权销售代理人处购买的，或属已挂失或被盗的，或是伪造的，或不是由厦航或其授权销售代理人更改的乘机联或乘机联被涂改的；
- 8.2.13 旅客的行为、年龄、精神或健康状况不适合航空旅行（除二级（含二级）以上医院、专科医院、境外诊所、医疗中心等提供适宜乘机证明外），或可能对其他旅客造成不舒适，或对其本人或其他人员的生命或财产造成危险或危害；
 - a) 心血管疾病
 - 1) 高血压患者高压超过 180 毫米汞柱或低压超过 130 毫米汞柱；
 - 2) 急性的深静脉血栓；
 - 3) 重度心脏衰竭、心肌炎病后 30 天内；
 - 4) 30 天内心绞痛频繁发作、严重心律失常；
 - 5) 6 周内发生过心肌梗死；



- 6) 严重的心脏瓣膜病；
- 7) 心脏手术后的病人，在手术后 3 周内，即使是短程飞行也不适合，因为飞行的紧张和高空低氧，可能造成心脏负荷增加。
- b) 脑部疾病
 - 1) 脑梗 3 天之内；
 - 2) 颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不齐；
 - 3) 癫痫发作后 24 小时内不能乘坐航班。
- c) 呼吸系统疾病
 - 1) 频繁发生的、严重的或需要到医院治疗的哮喘；
 - 2) 静息时有显著呼吸困难的呼吸系统疾病；
 - 3) 近期患自发性气胸、血气胸、渗出性胸膜炎伴有呼吸功能障碍者不能飞行；
 - 4) 耳鼻窦发炎和耳鼻发炎，特别是咽鼓管堵塞。
- d) 消化系统疾病：上消化道出血、急性阑尾炎、溃疡面很深的消化性溃疡患者，以及消化道出血病人出血停止不足 3 周；
- e) 血液系统疾病：血色素（血红蛋白）低于 60g/L 的贫血病人；
- f) 传染性疾病：有传染性的疾病如活动性肺结核、伤寒、脊髓灰质炎、新型冠状病毒肺炎等；
- g) 眼科疾病
 - 1) 白内障手术和角膜激光手术 1 天内不适合飞行；
 - 2) 对于患有其他眼内疾病和眼穿透性损伤的旅客，7 天内不能飞行；
 - 3) 视网膜剥离的患者治疗时因有时需向眼内注射气体增加眼内压，必须等到气体全部被吸收后才可飞行。
- h) 骨科疾病
 - 1) 骨折用管型石膏固定和调重锤牵引者不适合乘机；
 - 2) 用非管型石膏固定的骨折患者，48 小时内不能乘坐航班。
- i) 近期有手术病史
 - 1) 固定下颌手术者不适合飞行；
 - 2) 扁桃腺切除手术 10 天内不适合飞行；
 - 3) 阑尾切除或腹部锁孔手术 5 天内不适合飞行；

4) 主要的胸部、腹部、开颅手术或中耳手术 10 天内不适合飞行。

5) 气体会进入体内的其它情形也应考虑，如手术切口呈开放性未愈合，因为体内腔的气体在飞行时会膨胀。

j) 生产后不满 14 天的产妇；

k) 出生不满 14 天的婴儿；

l) 怀孕超过 36 周（含 36 周）的单胎孕妇或超过 32 周（含 32 周）的多胎孕妇（多胎指一次妊娠怀有两个或两个以上的胎儿）；

m) 任何可能在航空环境中恶化的疾病；

n) 行动上存在干扰到其他旅客的可能性或存在自杀倾向的精神障碍的旅客；

o) 酒精或其他毒品中毒者；

p) 具有明显病状或全身散发恶臭，可能引发其他旅客不愉快情绪者；

q) 需要持续输血、输氧、输液以维持生命的旅客；

r) 其他严重疾病的旅客；

s) 不能提供厦航规定的证明文件的特殊旅客。

8.2.14 其他可能危及飞行安全或者公共秩序等行为。

8.2.15 对被拒绝运输旅客的安排

若旅客因本条件第 8.2.1 至 8.2.8 及 8.2.11、8.2.14 条规定被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，厦航应当及时出具；旅客要求变更客票或者退票的，厦航可以按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理：

a) 属本条件第 8.2.1、8.2.8、8.2.9 条情形的旅客，已购客票按非自愿退票的规定办理；

b) 属本条件第 8.2.10 条情形的旅客，由旅客补付不足的票款、税款和费用，或按自愿退票的规定办理；

c) 属本条件第 8.2.5、8.2.11、8.2.12 条情形的旅客，厦航保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。

d) 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。

8.2.16 旅客需要了解飞行过程中突发疾病可能存在的风险和应当承担的责任，包括航空公司因为救治旅客改航备降所产生的费用等。对于明知自身存在不适宜乘机的情形，却通过隐瞒、欺骗或误导等方式违反本条件约定、实现购票乘机的旅客，厦航将保留追究其法律责任的权利。



9 客票变更

9.1 自愿变更

9.1.1 自愿变更客票，指旅客因其自身原因要求对已定妥座位的客票进行改期、变更、签转。客票自愿变更的费用计算，按照相应票价类别的客票使用条件办理。

9.1.2 旅客购票后，如自愿要求变更航班、航班日期或舱位等级（包括物理舱位和定座舱位），厦航及厦航授权销售代理人将在航班有可利用座位和客票使用条件允许的情况下予以积极办理。如变更引起票价提高，旅客须补交票款差额；如变更引起票价降低，须先按自愿退票的规定办理，后重新购票，也可由旅客选择维持原票价继续旅行。

9.1.3 旅客购票后，如自愿要求签转，在旅客的客票无签转限制、且要求变更的承运人与厦航签有协议、可以相互填开或接收票证的情况下，厦航可予以签转。不符合上述要求的旅客要求签转，按自愿退票的规定办理。

9.1.4 除另有约定外，使用儿童运价的儿童或占座婴儿按成人标准扣除变更费用，使用婴儿运价的不占座婴儿不收取变更费，具体收取金额以相应运价的客票使用条件为准。

9.1.5 旅客购票后因其自身原因要求改变航程或乘机人，原票均按自愿退票规定办理退票，根据新航程或新乘机人姓名重新购票。

9.1.6 厦航销售代理人未经厦航特别授权不得为旅客办理签转。

9.2 非自愿变更

9.2.1 非自愿变更客票，指因航班取消、航班始发时刻延后超过 15 分钟、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。

9.2.2 由于天气、流量控制等无法控制或不能预见的非厦航原因导致旅客非自愿变更客票，厦航考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一，不收取客票变更费：

- a) 客票使用条件允许时，为旅客优先安排乘坐有可利用座位的厦航航班；
- b) 客票使用条件允许时，征得旅客和有关承运人同意后，安排签转其他承运人的航班；
- c) 变更原客票列明的航程，安排乘坐厦航航班，将旅客运输至目的地或中途分程地点，

票款和超额行李费的差额多退少不补，但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需要补收。

9.2.3 由于机务维护、航班调配等厦航原因导致旅客非自愿变更客票，厦航考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一，不收取客票变更费：

- a) 为旅客优先安排乘坐有可利用座位的厦航航班；

- b) 征得旅客和有关承运人同意后，安排签转其他承运人的航班；
- c) 变更原客票列明的航程，安排乘坐厦航和/或其他承运人的航班，或者双方协商认可的其它运输方式，将旅客运输至目的地或中途分程地点，票款、超额行李费和其他服务费用的差额多退少不补。

10 退票

10.1 一般规定

10.1.1 由于厦航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厦航客票，厦航应按规定办理退票。

10.1.2 旅客要求退票，客票票联状态必须为有效的开放使用状态（状态栏展示为 OPEN FOR USE），并提供付款凭据的情况下，方可办理退票。

10.1.3 已打印了电子客票行程单的旅客，退票时必须提供已打印的行程单。

10.1.4 厦航出具的《航班不正常证明》仅作为填开证明时航班运行情况的说明，不作为旅客办理非自愿变更、退票操作的凭证。非自愿变更、退票应通过厦航直销机构（或厦航客户服务热线 95557）确认航班不正常信息后，据以办理非自愿变更、退票手续。航班不正常信息发布之前的更改、取消定座或退票，应按自愿变更或自愿退票的规定办理。

10.1.5 旅客在航班的经停地主动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

10.1.6 如无特别说明，退票费以取消已定妥座位的时间计算。

10.1.7 旅客自愿变更航班并支付变更费后，其所变更的航班发生不正常时（不论是否为厦航原因），旅客要求退票，不收取退票费，但已付变更费用不退。

10.1.8 按运价组合规则计价的客票退票时，退票相关规定，按使用条件最严格的规则执行。

10.2 退票受款人

10.2.1 厦航有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

10.2.2 旅客退票应出示本人有效身份证件；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。

10.2.3 当客票上列明的旅客不是该客票的付款人，厦航将按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定的人。

10.2.4 如申请退票人不是客票上所列明的旅客本人或付款人，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。

10.2.5 厦航按 10.1 条规定，将票款退给符合第 10.2.1、10.2.2、10.2.3、10.2.4 条规定的



人，应视为正当退票。厦航也随即解除责任。

10.3 退票期限

旅客要求退票，最迟应在其客票有效期满后 30 日内办理退票手续，逾期不予办理，票款、税、费恕不予以退还。

10.4 退票地点

10.4.1 旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止旅行地、旅客提出退票要求的厦航直销机构，或引起非自愿退票事件发生地的厦航直销机构或厦航授权销售代理人处办理。

10.4.2 旅客自愿退票，可联系原购票地或厦航直销机构办理；特殊产品、优惠票价如另有退票地限制规定的除外。

10.4.3 持不定期客票的旅客要求退票，限在原购票地办理。

10.5 货币

旅客要求退票，必须符合原购票地点国家（或地区）和退票地点国家（或地区）的法律、政府规定和命令。厦航可按原收取票款的货币退款，也可按厦航规定的其他货币退款。

10.6 非自愿退票

10.6.1 非自愿退票，指因航班取消、航班始发时刻延后超过 15 分钟、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。

10.6.2 非自愿退票，按以下规定办理：

a) 客票全部未使用，退还全部原付票款（含税、费），不收取退票费；

b) 客票已部分使用，旅客要求退票，应从原付票款中扣除已使用航段上相应的优惠或承运人公布运价的金额及已使用的税费，但所退金额不得超过原付票款金额，余额退还旅客，不收取退票费；

c) 如班机在非客票所列经停点的其他航站降落，旅客要求退票，应退还由降落站至到达站与原实付票款相同折扣率或舱位的票款，但不得超过原付票款金额，不收取退票费。如果降落站至到达站没有公布运价，则退还降落站至到达站之间公共交通工具（大巴、动车/高铁/轮船二等座）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。

10.7 自愿退票

自愿退票，是指旅客因其自身原因要求退票，按下列规定办理：

a) 客票全部未使用，应从已付票款中扣除退票费和误机费（如有），退还余额；

b) 客票已部分使用,从已付票款中扣除已使用航段上相应的优惠或公布运价的金额及已使用的税费,扣除退票费和误机费(如有)。如有余额,退还旅客;

c) 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,退票应按该规定办理。

10.8 下列情形免收变更或退票费:

a) 使用婴儿运价的不占座婴儿客票要求退票,免收退票费;

b) 旅客因病要求退票,应按厦航规定在航班计划起飞时间 2 小时之前提出,并提供二级(含二级)以上医院、专科医院、境外诊所、医疗中心等出具的真实有效的、在客票列明的航班飞行期间不适宜乘机的诊断证明(包括诊断书、医疗发票、病历,开具时间应早于客票上列明的起飞时间),免收退票费。患病旅客的陪同人员要求退票,须附患病旅客的客票复印件及相关证明复印件,与患病旅客同时办理退票手续,免收退票费。如同行人员未与患病旅客同时办理退票手续,则退票费按旅客所持客票的使用条件规定办理。每一名患病旅客最多可办理 2 名陪同人员的免费退票;

c) 如旅客及其近亲属在旅行开始之前死亡,在提供航空公司要求的死亡证明及近亲属证明后,该旅客及其近亲属的客票退票免收退票费。旅客的近亲属包括:旅客本人的父/母、岳父/岳母(公公/公婆)、夫/妻或子/女。

10.9 退款至借记卡或信用卡

如果旅客购票时使用信用卡或借记卡支付票款,则票款只能被退还到原卡帐户,或旅客本人名下有效信用卡或借记卡。厦航将根据本条规则以旅客原支付的票款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借款额有所不同。旅客无权就此差额向厦航提出退款索赔。

10.10 拒绝退票的权利

除了非自愿退票外,有以下任何一种或一种以上情况的,厦航拒绝退票:

- a) 已超过客票有效期满后 30 日,未提出退票申请;
- b) 申请时未能出示有效证件、票证或凭证;
- c) 已使用部分的票价等于或高于全程票价时,剩余的乘机联,不能退款;
- d) 客票上注明不得退票。

10.11 退回税费

退票时须一并退还旅客购票时交付的尚未发生的税、费。无余款可退或不得退票的客票,



也可单独退还税、费，且不扣除手续费，但需在第 10.3 条规定的退票期限内办理。

11 乘机

11.1 一般规定

11.1.1 各机场的乘机登记截止时间并不一致，旅客须预留充足的时间并在合理时限内到达机场，凭客票及本人与购票时一致的有效乘机身份证件办妥乘机手续。如销售的是代码共享航班客票，厦航及授权代理人应告知旅客在实际承运人柜台办理乘机手续。

11.1.2 旅客在办理乘机登记手续时，厦航或者其授权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。

11.1.3 登机口、登机时间等发生变更的，厦航或其授权代理人应当及时告知旅客。

11.1.4 如旅客未能按时到达乘机登记处或登机口，或未在规定的乘机登记截止时间之前办理登记手续，或因旅客旅行证件、证明、文件不符合乘机要求，或未能出示厦航认可接收的客票，或未做好旅行的准备，厦航为避免航班延误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，厦航不承担责任。如果旅客因上述原因提出变更或退票，按自愿变更或自愿退票的规定办理。

11.1.5 乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查。

11.1.6 在关舱门滑出后，除不可抗力以及旅客突发急病或威胁到生命的情况外，不允许机上旅客中止行程。

11.2 漏乘

11.2.1 由于旅客原因漏乘，按自愿变更或自愿退票的规定办理。

11.2.2 由于厦航原因旅客漏乘，厦航将尽早安排旅客乘坐后续航班。如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

11.3 错乘

11.3.1 由于旅客原因错乘，厦航将安排错乘旅客搭乘最早的厦航、或河北航空、或江西航空航班飞往客票上列明的目的地，票款不补不退。

11.3.2 由于厦航原因旅客错乘，厦航将尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

11.4 联程航班衔接

在联程航班运输中，因其中一个或者几个航段变更，导致旅客联程航班衔接错失，或无

法按照约定时间完成整个行程的，厦航作为缔约承运人将为旅客作出适当安排，尽力协助旅客到达最终目的地点或者中途分程地点。

12 行李运输

12.1 一般规定

12.1.1 行李范围

厦航承运的行李，仅限于符合本条件 2.49 条和 2.50 条定义范围内的物品。

12.1.2 禁止作为行李运输的物品

下列物品禁止作为行李或夹入行李，也禁止随身携带入客舱：

- a) 根据国家（或地区）有关法律、法规和厦航的规定，属于危及航空器或航空器上人员、财产安全的危险品；
- b) 枪支、弹药及其他类型具有攻击性的武器、器械及其仿制品。体育运动专用器械除外；
- c) 军械、警械及其仿制品；
- d) 管制刀具；
- e) 除残疾人使用的服务犬（包括辅助犬、导盲犬、助听犬）以外的活体动物；
- f) 锂电池供电的小型个人运输装置（如电动平衡车等）；
- g) 运输过程中有关国家（地区）的适用法律、条例或命令所禁止运输的其他物品。

12.1.3 限制运输的物品

下列物品只有在符合厦航运输条件的情况下，并经厦航同意，方可接受运输：

- a) 重要文件和资料、证券、现金、票据、珠宝、贵金属及其制品、古玩字画及样品或其他贵重物品，易碎、易损品、需定时服用的处方药、医疗证明、旅行证件等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。在符合厦航关于行李重量、体积限制的情况下，可由旅客带入客舱自行保管。对托运行李中包含的上述物品的遗失和损坏，厦航按一般托运行李承担责任；
- b) 精密仪器、电器；
- c) 占座行李；
- d) 体育运动用器械，包括体育运动用枪支和弹药；
- e) 乐器；
- f) 外交信袋，机要文件；
- g) 旅客旅行途中使用的折叠轮椅或电动轮椅；



h) 儿童限制装置；

i) 管制刀具以外的利器、钝器，例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀，以及钢锉、铁锥、斧子、短棍、锤子等；

j) 鲜活易腐物品；

k) 干冰、含有酒精的饮料、烟具、非放射性药品、化妆品等；

l) 国家有关法律、法规、命令限制运输的物品；

m) 残疾人使用的服务犬（包括辅助犬、导盲犬、助听犬）。

12.2 行李包装及体积、重量限制

12.2.1 托运行李

a) 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、塑料袋等不能作为行李的外包装物；

5) 为了联系的方便，旅客应在行李上写明姓名、详细地址、电话号码。

b) 旅客必须凭有效客票在航班离站当日办理行李托运行李手续；

c) 办理行李托运手续后，行李牌识别联交给旅客作为领取行李的证据；

d) 行李将尽可能与旅客同机运输。如果出于安全、安保或运行方面的特殊情况下无法同机运送，将优先安排在载量许可的后续航班上运出，并按旅客要求为其免费送达；

e) 厦航国际和地区航线中，不涉及美国航线的，单件托运行李最大重量不得超过 32 千克。涉及美国航线的，单件托运行李最大重量不得超过 45 千克。所有单件托运行李最大尺寸（长、宽、高之和）均不得超过 203 厘米。超过 32 千克、不超过 45 千克的单件托运行李，以及三边之和大于 203 厘米且小于 300 厘米的超大行李均需提前征得厦航同意后方可托运。

12.2.2 非托运行李

a) 持头等舱客票的旅客，每人可携带两件非托运行李登机；

b) 持其他舱位等级客票的旅客每人只能携带一件非托运行李登机；

c) 非托运行李每件的重量不能超过 5 千克（11 磅），长、宽、高三边之和不得超过 115 厘米（45 英寸），应当能置于前排座位下或者能放置于客舱的封闭式行李架内，超过上述件

数、重量或体积限制的行李，应办理托运手续。

12.3 免费行李额及超额行李费

12.3.1 免费行李额

a) 厦航在国际和地区航线上实行计件制免费行李额，免费行李额包括免费托运行李额与非托运行李额，每位旅客的免费行李额请按厦航即时更新和公布的方案为准，详情请参阅厦航官方网站的行李须知；

b) 购买混合等级客票的旅客其免费行李额要根据计件制规定，按各航段票价级别的规定的免费行李额分别计算；

c) 搭乘同一航班前往同一目的地点或者中途分程地点的两人或两人以上的同行旅客，如果在同一时间、同一地点办理行李托运手续，无论计重或计件，其免费行李额可按各自的票价级别规定的标准合并计算；

d) 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，应当按原客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理；

e) 构成国际运输的国内航段，旅客适用的免费行李额，应当按相应国际航段的规定办理；

f) 按照儿童适用票价购票的旅客享有与成人旅客相同的免费行李额。购买不占座婴儿客票的婴儿旅客除相应的免费行李额外，同时允许免费运输一辆婴儿车或者摇篮，或一个儿童安全座椅。非折叠式婴儿车、摇篮、儿童安全座椅均只能作为托运行李免费运输，符合非托运行李尺寸要求的折叠式婴儿车可免费带入客舱，但在客舱内指定的存储空间不足时也只能作为托运行李免费运输。厦航不提供儿童安全座椅；

g) 加挂厦航代码、实际承运人为外航的国际和地区航班的免费行李额和逾重行李运价按照厦航规定执行。

12.3.2 超额行李费

a) 旅客的托运行李超过旅客免费行李额的部分，称为超额行李，应当支付超额行李费；

b) 超额行李费率和计算方法，请参阅厦航官方网站的行李运输规定。

12.4 特殊行李

承运易损的、有限制运输要求的行李，例如体育用具、乐器等，要采用特殊的规则，须符合包装、数量、运输条件、收费规则等限制条件方可收运，请参阅厦航官方网站的行李运输规定。



12.5 小动物

- a) 厦航不接受活体小动物（宠物）作为行李运输。残疾人使用的服务犬除外，服务犬必须随残疾人一同乘机；
- b) 残疾人使用的服务犬，包括辅助犬、导盲犬、助听犬。情感抚慰犬不属于服务犬，厦航不接受情感抚慰犬作为服务犬运输；
- c) 需要携带服务犬进入客舱的残疾人应在定座时提出，最迟不能晚于航班离站时间前48小时，并提供服务犬的身份证明（服务证）和检疫证明；
- d) 服务犬连同其容器和食物可以免费运输且不计算在免费行李额内。为避免服务犬在货舱运输时出现意外情况，厦航只接受残疾人将服务犬带入客舱的运输；
- e) 旅客应对运输的小动物承担全部责任，除厦航原因外，运输中出现的小动物患病、受伤或死亡，厦航不承担责任。

12.6 行李声明价值

厦航不提供行李声明价值服务。

12.7 行李的收运

12.7.1 拒绝运输

- a) 旅客的行李中，如属于或夹带有本条件第12.1.2条所列的物品，厦航有权拒绝运输，并通知旅客；
- b) 旅客的行李，如属于或夹带有本条件第12.1.3条a)款所列的物品，厦航有权拒绝作为托运行李收运；
- c) 旅客携带的属于本条件第12.1.3条b)~1)款所列的物品，如不能符合厦航的限制运输条件，厦航有权拒绝运输，并通知旅客；
- d) 旅客行李的形态、包装、体积、重量或特性等不符合厦航运输条件，而旅客又不能或拒绝改善，厦航有权拒绝运输；
- e) 旅客拒绝接受对其行李的安全检查，厦航有权拒绝运输该行李。

12.7.2 检查

政府有关主管部门或厦航为了运输安全，可以对旅客的行李进行检查。检查时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失，厦航不承担责任。

12.7.3 收运

- a) 旅客必须凭有效客票在航班离站当日办理行李托运行李手续；

b) 办理行李托运手续后，行李牌识别联交给旅客作为领取行李的证据；

c) 旅客托运有运输责任争议的行李时，厦航应向旅客说明情况，经旅客书面同意后，拴挂免除责任行李牌。旅客不予确认的，承运人有权拒绝接受该行李的运输。

12.7.4 运载

a) 旅客的托运行李与旅客同机运送。若处于安全、安保或运行方面的特殊情况下不能同机运送时，将优先安排在载量允许的后续航班上运送，并及时通知旅客；

b) 旅客的托运行李延误到达的，厦航应当及时通知旅客领取。除国家另有规定外，由于非旅客原因导致托运行李延误到达，旅客要求直接送达的，厦航应当免费将托运行李直接送达旅客或者与旅客协商解决方案；

c) 旅客的超额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，厦航可拒绝收运该超额行李。

12.7.5 行李退运

a) 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，均退还已收超额行李费；

b) 旅客在经停地退运行李，可予以办理。但未使用航段的已收超额行李费不退；

c) 由于厦航的原因，需要安排旅客改乘其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收超额行李费多退少不补。

12.8 行李交付

12.8.1 交付行李

a) 行李运达目的地点或中途分程地点以后，旅客应立即领取；

b) 厦航凭行李牌识别联交付行李，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发生的费用，不承担责任；

c) 旅客收受行李而未提出书面异议，即为该行李已按运输合同完好交付的初步证据；

d) 旅客遗失行李牌识别联，应立即向厦航挂失。旅客如要求领取行李，应向厦航提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领，厦航不承担责任；

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

12.8.2 行李不正常运输的处理：

a) 行李运输发生延误、遗失损坏或毁灭，旅客应在事件发生地点的厦航或其授权地面服



务代理人处办理相关手续；

b) 因厦航原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，且当天未能运抵并交付旅客，造成旅客旅途生活的不便，给予旅客临时生活用品补偿费，标准如下：

旅客舱位等级	经济舱	商务舱/白鹭白金卡	头等舱/白鹭黑钻卡
补偿标准	人民币 300 元 或等值外币	人民币 400 元 或等值外币	人民币 500 元 或等值外币

若旅客提供的损失证明高于临时生活费补偿标准，按所适用的行李责任限额标准赔偿。

c) 旅客行李毁灭、遗失或者损坏的，按行李的实际价值赔偿或负担修理费用，旅客对损失的实际价值承担举证责任，但不超过所适用国际公约的赔偿限额；

d) 行李丢失赔偿时，已赔偿的临时生活用品补偿费应在赔偿金额内扣除，对赔偿行李收取的超额行李费退还；

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

13 旅客服务

13.1 一般服务

13.1.1 除另有规定外，机上供应的餐食由厦航提供。但厦航不能保证超过规定的品种和数量的餐食服务。

13.1.2 厦航为旅客提供与航空运输有关的其他服务安排，除由于厦航故意或疏忽造成的损害外，厦航对此不承担责任。

13.1.3 除另有规定外，厦航不负责为旅客提供机场地区内、机场与机场或机场与市区之间的地面运输。对于此项地面运输服务提供者的行为或疏忽，或授权销售代理人为旅客取得此项地面运输服务给与的任何帮助，厦航不承担责任。

13.1.4 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

13.2 不正常航班的服务

13.2.1 厦航航班出港延误或取消，厦航及其授权地面服务代理人应及时将航班出港延误或取消的信息通知旅客，每半小时发布一次航延动态信息，并做好解释工作。

13.2.2 由于厦航机务维护、航班调配、机组等厦航自身原因，造成航班在始发地出港延误或取消，厦航应为旅客提供以下服务：

a) 为旅客免费提供餐饮；

b) 提供现有娱乐休闲物品与读物；

c) 利用现有通信设备为有需要的旅客提供通信服务；

d) 航班预计出港延误 3 小时（含）以内，安排旅客在候机楼内原地休息；出港延误超过 3 小时以上或取消的，视情安排旅客到酒店休息。对老弱病残、孕妇、抱小孩旅客、无人陪儿童等需要特殊照顾的旅客优先保障；

e) 出港延误航班在目的地机场当日飞行结束后抵达或当地机场已无至市区交通工具，视情为旅客提供地面交通方便，一般以将旅客送至市区交通集散地为主。

13.2.3 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非厦航原因，造成航班在始发地出港延误或取消，厦航应协助旅客安排餐食和住宿，费用应由旅客自理。

13.2.4 厦航航班在备降地或经停地延误或取消，无论何种原因，厦航均应向旅客提供膳宿服务。

13.2.5 旅客有需要时，厦航可向旅客提供航班不正常证明。

13.2.6 由于厦航机务维护、航班调配、机组等厦航自身原因造成航班延误预计 4 小时（含）以上时，给予旅客经济补偿，补偿标准按照本条件第 13.2.9 条执行。

13.2.7 航班预计延误 2 个小时以上，自发布航班延误通知起，每隔 2 小时厦航为在候机楼内候机的旅客免费供应饮料、开水。机上延误超过 2 小时（含）的，厦航为机上旅客提供饮用水和食品。

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

13.2.9 厦航对因厦航原因造成的航班延误达 4 小时或以上的航班旅客采用现场现金补偿、免票两种方式进行经济补偿，婴儿和儿童旅客与成人旅客的补偿标准一致，具体标准如下表：

给予经济补偿的延误时间	现金补偿标准
4 小时（含）至 8 小时	≤200 元
8 小时（含）以上	≤400 元

13.2.10 本条所列的补救措施是旅客可选择的全部补救措施。除公约、法律另有规定外，厦航不再承担其他责任。

13.2.11 如果航班始发点、目的地点或经停点所在国家（地区）的法律、政府规定、命令与本条件规定不一致的，按当地规定执行。

13.3 客户关怀



13.3.1 厦航客户服务中心热线电话：境内拨打 95557；境外拨打+86-592-2226666；邮箱：
mf@xiamenair.com。

13.3.2 厦航投诉受理电话：95557 按 1 键再按 9 键，或 0592-5739009；投诉受理邮箱：
complain-mf@xiamenair.com。

14 飞机上的行为

14.1 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，或妨碍机组成员履行职责，或不遵守机组的指示，或有其他旅客有正当理由反对的行为，厦航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。旅客有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，而且有可能因机舱内的不当行为被起诉。

14.2 非法干扰事件和扰乱行为的处置

14.2.1 非法干扰行为是指诸如危害民用航空安全之类的行为或未遂行为。非法干扰行为的主要表现：

- a) 非法劫持航空器；
- b) 毁坏使用中的航空器；
- c) 在航空器上或机场扣留人质；
- d) 强行闯入航空器、机场或航空设施场所；
- e) 为犯罪目的而将武器或危险装置、材料带入航空器或机场；
- f) 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；
- g) 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。

14.2.2 扰乱秩序的行为是指在航空器上不遵守行为规范，或不听从机组人员指示，扰乱客舱秩序的行为。包括但不限于：

- a) 强占座位、行李架；
- b) 打架斗殴、寻衅滋事；
- c) 猥亵和性骚扰；
- d) 传播淫秽物品及其他非法印刷制物；
- e) 使用明火或者吸烟；
- f) 违规使用手机或其他禁止使用的电子设备；
- g) 盗窃、故意损坏、擅自移动应急舱门等航空设施设备；

- h) 机上盗窃公私财物的；
- i) 危及民用航空安全和扰乱客舱秩序的其他行为。

14.2.3 处置办法

根据国家法律和民用航空法规，对于发生于客舱的旅客的非法干扰事件和扰乱行为，厦航将对当事人采取必要的制止、制服措施或管束措施，并在起飞前、降落后要求其离机。如触犯法律的，由厦航移交公安机关或司法机关处理。

14.3 便携式电子设备（PED）

14.3.1 厦航航班飞行中允许使用满足要求的便携式电子设备。

14.3.2 飞行过程中便携式电子设备的蜂窝移动通信功能（语音和数据）必须关闭。具有飞行模式功能的便携式电子设备可以使用 WIFI 和蓝牙功能，但应打开飞行模式（即关闭蜂窝移动通信功能）。

14.3.3 在飞行期间，当机长发现存在电子干扰并怀疑该干扰来自机上乘员使用的便携式电子设备时，机长和机长授权人员有权要求其关闭这些便携式电子设备，情节严重的将在飞机降落后移交地面公安机关依法处置。

14.3.4 便携式电子设备使用要求

14.3.4.1 全程允许使用的电子设备，包括但不限于：

- a) 便携式录音机；
- b) 助听器；
- c) 心脏起搏器；
- d) 电动剃须刀；
- e) 事先经由厦航允许，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）。

14.3.4.2 飞行中禁止使用的便携式电子设备，包括但不限于：

- a) 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，移动电话功能的手表等）；
- b) 对讲机；
- c) 遥控设备（遥控玩具及其它带遥控装置的电子设备）。

14.3.4.3 以下飞行阶段禁止使用除全程允许使用的电子设备以外的便携式电子设备：

- a) 飞机起飞后 20 分钟之内，以及降落前 30 分钟之内；
- b) 低能见度飞行阶段。



14.3.5 便携式电子设备存放、保管和应急处置要求

- a) 大型便携式电子设备（外形尺寸长宽高三边之和大于 31cm 的便携式电子设备设备，例如：便携式电脑、PAD 等）应被安全存放，不至于在颠簸、冲击、紧急撤离等状况下发生危险；
- b) 小型便携式电子设备（外形尺寸长宽高三边之和小于 31cm（含）的便携式电子设备设备，例如：电子书、移动电话等）有合适的固定方式即可（如：旅客手持）；
- c) 便携式电子设备配件（例如：耳机、充电线等）在飞机滑行、起飞、下降和着陆等飞行关键阶段应被安全存放，不能阻碍紧急情况下应急撤离。非托运行李、行李架中的便携式电子设备应关闭电源。

14.4 移动式电源（充电宝）的禁用

飞行全程严禁使用移动式电源（充电宝）。

14.5 航班禁烟

厦航所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。

14.6 酒精饮料限制

除厦航供应的含酒精饮料外，旅客不得在飞机上饮用其他含酒精饮料。

14.7 安全带

当旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。婴儿可以由成年人怀抱或使用婴儿安全带。

15 行政手续

15.1 旅客须自行查阅并遵守起飞地、到达地、过境国家（地区）的所有法律、规定、命令、要求和旅行条件，以及厦航的规定。厦航对其代理人或雇员向旅客提供的与获取必要的证件或签证或遵守上述法律、规定、命令、要求和条件有关的无论是书面的或是其他方式的帮助或信息不承担责任。厦航对旅客因未能获取上述证件或签证或遵守上述法律、规定、命令、要求、条件、规定或指示而导致的后果不承担责任。

15.2 旅客应出示有关国家（或地区）的法律、规定、命令、要求或条件所要求的所有出境、入境、健康和其他必要文件，允许厦航持有和保留其副本，并在必要时允许厦航记录相关文件内的信息。对未遵守上述规定或条件，或证件不符合要求，或不允许厦航持有和保留其证件副本的旅客，厦航保留拒绝载运的权利。

15.3 厦航遵照政府的命令将被拒绝过境或入境的旅客运回至出发地点或其它地点时，旅客必须支付所产生的全部费用。厦航可用旅客已支付的用于尚未使用航段的任何票款或由厦航掌管的该旅客的任何资金低付该费用。用于运送至拒绝入境地点或遣返地点的费用，厦航将不

予退还。

15.4 如旅客未遵守有关国家（或地区）的法律、规定、命令、要求和旅行条件或未出具所要求的文件，导致厦航支付罚金或负担任何费用，旅客应按厦航的要求偿还厦航已付的全部罚金、抵押金和因此而产生的任何费用。对上述费用的收取，厦航可以使用旅客已支付的未使用航段票款或由厦航掌管的该旅客的任何资金。

15.5 海关和其他政府官员检查旅客的行李时，旅客应当到场。旅客未遵守该要求而遭受的任何损失，厦航不承担责任。

15.6 旅客必须遵守运输过程中有关国家（或地区）的法律、政府规定、命令、要求和旅行条件的各项规定，服从政府或机场管理和厦航的安全检查。

16 损失责任及赔偿限额

16.1 对适用于公约的国际运输，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，厦航按照华沙公约的相关规定承担赔偿责任。

16.2 对不适用于公约的国际运输：

a) 厦航仅对由于厦航故意促成的或明知可能造成损害而轻率地作为或不作为造成的旅客或其托运行李的损害承担责任。如果损害是由于旅客过失造成或促成的，应按照适用的法律法规相应免除或减轻厦航的赔偿责任；

b) 除非损害是由于厦航故意促成的或明知可能造成损害而轻率地作为或不作为，厦航对每位旅客死亡、受伤或其他人身伤害承担的责任限额应依照适用的法律及其规定的责任限额。

16.3 在与上述条款不相冲突的情况下，无论公约是否适用：

a) 厦航仅对发生在厦航承运航班上的损害承担责任。厦航为其他承运人的运输（含实际承运人非厦航的代码共享航班）出具客票或办理行李托运时，仅作为该承运人的代理人，尽管如此，旅客享有对其托运行李向第一或最后承运人诉讼的权利。对于非厦航实际承运的航班（含实际承运人非厦航的代码共享航班），如发生航班变更，延误，取消，超售，行李破损或丢失，人身损害情况，由实际承运人承担相应的赔偿责任，厦航可协助联系实际承运人；

b) 厦航为遵守任何法律、政府规定、命令和要求或旅客未遵守而引起的任何损害，厦航不承担责任；

c) 如果行李票上没有记录行李的重量，托运行李的总重量应被认为没有超过相应舱位等级所适用的免费行李额；



- d) 厦航的责任，应不超过经证明损害数额。厦航对间接的或随之引发的损害不承担责任；
- e) 旅客行李的毁灭、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，厦航不承担责任；
- f) 对于旅客托运行李内装的易碎或易腐物品、货币、珠宝、贵金属、金银制品、流通票证、有价证券和其他贵重物品，商务文件、护照和其他证明文件或样品的损害，厦航只承担一般托运行李的赔偿限额；
- g) 旅客在运输时由于其年龄、精神或健康状况，对本人形成危害和危险，厦航不承担由此造成或加重其本人的任何疾病、受伤、死亡、残疾的责任；
- h) 对厦航责任的任何免除和限制适用于并有利于厦航的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给厦航使用的任何人及其代理人、雇员和代表。上述代理人、雇员、代表以及其他任何人可从厦航收回的赔偿总额，不得超过厦航的责任限额；
- i) 由于旅客行李内装物品造成该旅客伤害或其行李损害，厦航不承担责任。由于旅客行李内装物品对他人造成伤害或对他人物品或对厦航的财产造成损害，该旅客应当赔偿厦航的所有损害和由此支付的一切费用；
- j) 以上明确规定的各项，不排除公约或适用法律规定的承运人责任的任何免除和限制。

16.4 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，为该托运行李已经在良好状况下并在与运输合同相符的情况下交付的初步证据，除非旅客出具相反的证据。

16.5 托运行李发生损害的，有权提取托运行李的人必须在发现损害时向厦航或其授权地面服务代理人书面提出异议。托运行李发生破损或污损的，必须在离开行李认领区域前向承运人（或其代理人）提出申明并办理行李运输事故记录，至迟自收到托运行李之日起 7 日内，以书面形式向厦航提出索赔。托运行李发生延误的，必须至迟自托运行李交付收件人处置之日起 21 日内以书面形式向厦航提出索赔。

16.6 厦航承认托运行李已经遗失，或者托运行李在应当到达之日起 21 日后仍未到达的，旅客有权向厦航行使运输合同所赋予的权利。

16.7 航空运输的诉讼时效期间为 2 年，自飞机到达目的地点、应当到达目的地点或运输终止之日起计算，超过此期限未提起诉讼即丧失对损害赔偿的权利。

17 生效与修改

17.1 本条件自 2021 年 12 月 14 日起生效并实施，在此之前实行的《厦门航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》同时废止。

17.2 厦航有权不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用标准等任何条款。但此修改不适用于修改前已经购票的旅客。

17.3 厦航的工作人员、授权销售代理人、授权地面服务代理人或雇员都无权违反或更改厦航适用的运输条件、运输规定、票价和费用标准等任何条款。
