

# 上海航空有限公司旅客、行李国际运输条件

(2022 年 2 月版)

## 上海航空有限公司旅客、行李国际运输条件

### 总经理声明

《上海航空有限公司旅客、行李国际运输条件》是上航与其运输的旅客之间所订立的航空运输合同组成部分，用以明确双方的权利义务以及违反合同时所应承担的责任，上航与旅客均受相关内容约束。上航会在所属各售票场所、订票网站提供文本的全部或部分内容，郑重提醒旅客在订票之前仔细阅读并咨询相关内容的含义；一经购票，视为旅客接受并同意按照本条件履行合同。

特此声明

上海航空有限公司总经理：张信彩

## 目 录

- 第一条 定义
- 第二条 适用范围
- 第三条 客票
- 第四条 票价与税费
- 第五条 定座与购票
- 第六条 航班超售
- 第七条 乘机登记与登机
- 第八条 行李运输
- 第九条 班期时刻、延误及取消
- 第十条 拒绝和限制运输
- 第十一条 退票
- 第十二条 客票变更
- 第十三条 旅客服务
- 第十四条 第三方服务
- 第十五条 航空器上的行为
- 第十六条 行政手续
- 第十七条 连续运输
- 第十八条 损害赔偿责任
- 第十九条 旅客投诉
- 第二十条 异议和争议解决
- 第二十一条 生效和修改

## 第一条 定义

本条件中下列用语，除文中另有要求或明确规定者外，含义如下：

- 1.1 “蒙特利尔公约”，指1999年5月28日订于蒙特利尔的《统一国际航空运输某些规则的公约》。
- 1.2 “华沙公约”，指1929年10月12日订于华沙的《统一国际航空运输某些规则的公约》。
- 1.3 “海牙议定书”，指1955年9月28日订于海牙的《修改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的议定书》。
- 1.4 “地区运输”，指涉及中国的领土内特殊地点的航空运输。包括：香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区。
- 1.5 “东航”，系中国东方航空股份有限公司的简称；其航班英文代号：MU。
- 1.6 “上航”，系上海航空有限公司的简称；其航班英文代号：FM。
- 1.7 “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。
- 1.8 “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的承运人。
- 1.9 “实际承运人”，指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。

- 1.10 “上航规定”，指除本条件外，上航为履行旅客及其行李的运输而公布的并于填开客票之日有效的各种规定，包括特种票价及其运价规则。
- 1.11 “上航航空销售代理人”，指依照中华人民共和国法律成立的，代理上航从事协议所约定的公共航空运输销售业务的企业。
- 1.12 “上航地面服务代理人”，指依照中华人民共和国法律成立的，与上航签订地面代理协议，在中华人民共和国境内或境外机场从事协议所约定的公共航空运输地面服务业务的企业。
- 1.13 “旅客”，指除机组成员以外，由客票等运输凭证载明且经上航同意在飞机上载运或已经载运的任何人。
- 1.14 “儿童旅客”，指航空运输开始之日年龄已满2周岁但未满12周岁的旅客。
- 1.15 “婴儿旅客”，指航空运输开始之日年龄已满14天但未满2周岁的旅客。
- 1.16 “航班”，指飞机按规定的航线、日期、时刻进行的飞行。
- 1.17 “运价”，指上航公布的票价、费用及其使用条件。
- 1.18 “普通票价”，指东航公布的单一物理舱位（包括头等舱、豪华公务舱、公务舱、超级经济舱、经济舱）适用的最高成人票价，包括按成人适用普通票价的适当比率付费的儿童票价及婴儿票价。
- 1.19 “特种票价”，指不属于普通票价并附有使用限制条件的其他票价。

- 1.20 “旅客定座单”，指旅客购票前必须填写的供上航或上航航空销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。
- 1.21 “定座”，指对旅客预定的舱位等级或对行李的重量、体积的预留（不包括具体座位号）。
- 1.22 “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旅客身份的有效证件。如：有效（签证）护照、港澳地区居民和台湾同胞旅行证件、海员证等证件。
- 1.23 “客票”，指上航或其航空销售代理人销售或认可、作为航空旅客运输合同订立和运输合同条件初步证据的凭证，包括纸质客票和电子客票。
- 1.24 “纸质客票”，指由上航或其航空销售代理人代表上航所填开的被称为“客票及行李票”的凭证，包括其上所载明或指向的运输合同条件、声明、通知以及乘机联和旅客联等内容。
- 1.25 “电子客票”，指由上航或其航空销售代理人销售的以电子数据形式体现的客票，是纸质客票的电子替代产品。
- 1.26 “行程单”，指“航空运输电子客票行程单”，是上航或其航空销售代理人提供给旅客作为其购买电子客票的付款凭证，同时具备提示旅客行程的作用。
- 1.27 “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。

- 1.28 “日”，指日历日，而非工作日，一周包括七日。但是在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，在通知旅客时，通知发出日不计算在内。
- 1.29 “乘机联”，指纸质客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指以电子数据显示储存在航空运输企业数据库的航班信息，表示该联中列有姓名的旅客有权搭乘该联指定的地点之间的航班。
- 1.30 “旅客联”，指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。
- 1.31 “误机”，指旅客因未按规定时间办妥乘机手续或因身份证件不符合规定而未能乘机。
- 1.32 “漏乘”，指旅客办妥乘机手续后或在经停地过站时未搭乘上指定的航班。
- 1.33 “错乘”，指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。
- 1.34 “衔接错失”，指在联程航班运输合同中，旅客由于前序航班延误或取消，在航班衔接地点不能赶上已定座的衔接航班的情形。
- 1.35 “超售”，指承运人为了避免座位虚耗，在某一航班上销售客票数超过实际可利用座位数的行为。
- 1.36 “不可抗力”，指不能预见、不能避免且不能克服，即使采取一切合理的措施仍不能避免其后果发生的客观情况。
- 1.37 “代号共享航班”，指上航通过协议在另一承运人的航班上使用自己公司代号或多家航空公司在同一个航班上使用各自的航班号的航班。

- 1.38 “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。
- 1.39 “托运行李”，指旅客交由上航照管和运输并出具运输凭证的行李。
- 1.40 “非托运行李”，指由旅客自行负责照管的行李。
- 1.41 “免费行李额”，指根据上航规定旅客可以免费托运的行李限额。
- 1.42 “行李票”，指客票中或与客票相结合、作为行李托运和运输合同条件初步证据的凭证。
- 1.43 “行李牌识别联”，指由上航或上航地面服务代理人出具给旅客的专为识别托运行李凭据。
- 1.44 “乘机登记截止时间”，指上航规定旅客办理乘机登记的最晚时间。
- 1.45 “经停地点”，指除出发地点和目的地点以外，在客票内列明作为旅客旅行路线上预定停留的地点。
- 1.46 “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。
- 1.47 “自愿退票”，指旅客因其自身原因要求退票。
- 1.48 “非自愿退票”，指因上航航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。
- 1.49 “自愿变更客票”，指旅客因其自身原因要求变更客票。
- 1.50 “非自愿变更客票”，指因上航航班取消、延误、提前、航程



改变、舱位等级变更或者上航无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

**1.51** “签转”，指客票列明的承运人的变更。

**1.52** “上航原因”，指上航内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。

**1.53** “非上航原因”，指与上航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。

**1.54** “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、行动的相关设备。

**1.55** “小动物”，指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的猫、狗或者其他玩赏类的小动物。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。

**1.56** “中途分程地”，指经上航事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。

## **第二条 适用范围**

### **2.1 基本原则**

**2.1.1** 本条件适用于上航以飞机运送旅客、行李并收取费用的国际运输、地区运输。

**2.1.2** 免费和特种票价运输，应适用相应的特殊运价规则；只有当没

有该特殊运价规则或特殊运价规则没有规定时，才适用本条件的部分或全部内容。

2.1.3 针对本条件所列事项变化频繁的内容，上航单独制定了《上海航空有限公司航班超售服务方案》、《上海航空有限公司客票行李规定》，并视为本条件的一部分。上述规定内容与本条件不一致的，该单独制定的规定优先于本条件。

## 2.2 包机

根据上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条款中所涉及的范围。

## 2.3 代号共享

上航的运输条件也将适用于由其它承运人实际运营的代号共享航班。但是，每个代号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条件或运输条款，而且可能部分内容与上航的运输条件有所差异。实际承运人的这些差异条款与条件（不包括免费行李额，**代号共享航班的免费行李额以订立运输合同时所约定的内容为准**），在代号共享航班中将视为上航运输条件的组成部分，并在由实际承运人运营的代号共享航班上取代上航运输条件所对应的内容得到优先适用。其他承运人的运输条件和运输条款以该承运人公布内容为准。上航与代号共享航班实际承运人之间可能存在差异的条件和条款，包括但不限于：

2.3.1 乘机登记手续截止办理时间；

- 2.3.2 拒绝运输与限制运输；
- 2.3.3 拒绝登机 and 航班延误的补偿；
- 2.3.4 航班禁烟。

## 2.4 适用规则

本条件以及上航的运价规则于客票出票时适用。如果该时间难以确定，则按第一航段客票（纸质客票或电子客票）所记载的运输开始之日起本条件以及上航运价规则适用。

## 2.5 法律优先

本条件任何条款与国家法律、行政法规、规章、命令等有不同规定而被判定无效时，本条件的其余条款仍然有效。

# 第三条 客票

## 3.1 一般规定

3.1.1 上航客票是上航和旅客之间订立航空运输合同和对运输条件达成一致的初步证据。履行航空运输合同时，上航和旅客各自所承担的责任及所享有的权利仅适用于单一航空运输合同内。

3.1.2 旅客按照上航规定支付全部票款后，上航或其航空销售代理人方能向旅客填开客票。

3.1.3 上航只向客票上所列姓名的旅客提供运输服务，而且可以要求旅客出示本条件 1.22 款列举的有效身份证件。

3.1.4 客票不得转让。

3.1.5 持纸质客票的旅客未能出示根据上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时，无权要求乘机。旅客出示残缺客票或非经上航或其航空销售代理人变更的客票，亦无权要求乘机。

3.1.6 持电子客票的旅客，应该出示购票时所提供的有效身份证件。如果电子乘机联状态有效，上航予以运输；如果旅客的电子客票已换开为纸质客票，则旅客出示有效且完整的纸质客票后，上航才予以运输。

3.1.7 客票的乘机联应该按照客票所列明的航程，从出发地开始按顺序使用。对于未按顺序使用的乘机联，上航不予承运，但可以按照本条件 11.5 款办理退票手续。

3.1.8 每一乘机联或电子乘机联上应该列明航段和舱位等级，并在确定航班日期、完成定座后，由上航接收运输。对未完成定座的乘机联或电子乘机联，上航将按旅客的申请，根据其所持客票的运价规则和所申请航班的座位可利用情况为旅客定座。

3.1.9 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程的乘载。

3.1.10 含有国内航段的国际运输、地区运输联程航班客票，其国内航段的乘机联或电子乘机联可直接使用，不需换开成国内客票。旅客

在境外（含香港、澳门特别行政区和台湾地区）购买的用国际客票填开的单纯国内航空运输客票，应换开成国内客票后才能使用。

3.1.11 由上航或上航航空销售代理人、上航地面服务代理人以外的人更改的客票，该客票变更无效。

## 3.2 客票有效期

3.2.1 客票自首次运输开始之日起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则从填开客票之日起一年内运输有效。

3.2.2 特种票价的客票有效期，按照该特种票价的运价规则规定的有效期计算。

3.2.3 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。客票部分使用后换开，换开后客票的有效期以原客票有效期为准；完全未使用的客票换开，以换开后客票的有效期为准。

## 3.3 客票有效期的延长

3.3.1 除上航另有规定外，由于下列情况之一，旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到已购客票舱位等级中有空余座位的最早上航航班为止：

3.3.1.1 上航取消旅客已定座的航班；

3.3.1.2 上航取消航班经停地点，而该经停地点是旅客的出发地点、目的地点或是中途分程地点；

- 3.3.1.3 上航未能合理地按照班期时刻飞行;
- 3.3.1.4 上航造成旅客错失衔接航班;
- 3.3.1.5 上航未能提供旅客事先已完成的定座。
- 3.3.2 如果上航为该旅客所持客票的各个航段首次定座时未能提供该客票所列明的舱位等级，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到同等舱位等级有可利用座位的最早上航航班。
- 3.3.3 旅客开始旅行以后，若因病不能在客票有效期内继续旅行，须提供二级甲等以上医院（含二级，境外含诊所、医疗中心及医院）出具的《诊断证明书》。
  - 3.3.3.1 上航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止；或延长至该日之后客票所列舱位等级中有空余座位的上航最早航班。当客票上有数个乘机联，或电子客票的电子联上包括一个或数个中途分程地点时，该客票有效期的延长不得超过医生诊断证明适宜乘机之日起 90 天。
  - 3.3.3.2 与患病旅客同行的旅客，其客票可同样予以延长，但最多不超过 2 人。
- 3.3.4 旅客在旅途中死亡，则可以延长其同行旅客客票的有效期，但最多不超过 2 人；有效期延长手续必须在收到相关死亡证明后方可办理，客票有效期的延长从旅客死亡之日起最多不超过 45 天。

#### **3.4 纸质客票遗失和残损**

- 3.4.1 如果旅客的客票全部或部分遗失和残损，旅客应在客票有效期

内以书面形式向上航提出客票挂失申请。

3.4.2 客票在申请挂失之前被他人冒用或冒退，上航对旅客不承担运输、补开客票、退票等义务。

3.4.3 客票在申请挂失之后，旅客可以申请补开客票（旅客须承诺同意赔偿遗失客票被冒用、冒退而对上航造成的一切损失），或在未被冒用、冒退的前提下，于客票有效期满后 30 天内申请办理自愿退票。

### 3.5 行程单遗失

已打印的行程单遗失，按《航空运输电子客票行程单管理办法》规定，不再补打印。

## 第四条 票价与税费

### 4.1 票价的适用

4.1.1 票价指旅客从出发地机场至目的地机场的航空运输服务的价格，不包括机场区域内、航站楼之间、机场与机场之间或者机场与市区之间的地面运输服务费用，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。

4.1.2 票价为旅客购票之时所购航班适用的票价。上航在客票出售后调整票价，旅客已购客票的票价不作变动。

4.1.3 儿童旅客按照成人普通票价的适当比率购买儿童票，上航提供座位。

4.1.4 婴儿旅客按照成人对应的普通票价的 10%购买婴儿票，上航不提供座位；如需单独占用座位时，按儿童票价购票。每一名成人旅客最多只能携带两名婴儿旅客，携带婴儿超过一名时，超过的人数须按儿童票价购票，上航提供座位。

4.1.5 购买特种票价客票的旅客，适用该特种票价客票的运价规则或上航规定。儿童、婴儿可以选择购买本条件 4.1.3、4.1.4 款所列票价之外的特种票价客票，也适用相应的运价规则或上航规定。

## 4.2 票款的交付

4.2.1 旅客应按所在地国家规定的货币和上航规定的付款方式交付票款，除上航与旅客另有协议外，票款一律现付。

4.2.2 当收到的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应由旅客补付不足的票款或由上航退还多收的票款。

## 4.3 税款和费用

在法律法规允许的范围内，政府、有关当局或机场经营人征收的税款或收取的费用由旅客支付，税款和费用会在客票上分别列明。旅客在购票时，上航将告知其未包括在票价中的税款和费用。

## 4.4 货币

旅客应使用上航可以接收的货币支付票价和税款。如支付的货币不是公布票价货币的，旅客应当按上航通知的以国家当日确定的汇率换算



后支付。

## 第五条 定座与购票

### 5.1 一般要求

5.1.1 计划搭乘上航航班的旅客应向上航或上航航空销售代理人定座。只有在旅客按照上航规定的手续提交相关信息、证件并指定乘坐具体航班的要求被上航所接受时，才能认为旅客已完成定座。

5.1.2 旅客未在上航规定的时限内完成付款，上航可以取消其定座。

5.1.3 旅客按时完成付款后，上航按旅客申请的航班和舱位等级完成定座。

5.1.4 旅客预定联程航班，在定座时须了解并遵循各地机场规定的航班衔接最短时间，若旅客所定联程航班的衔接时间不符合最短衔接时间标准，则上航有权不予定座。

5.1.5 上航有权对某些票价的客票制定限制条件，以限制或排除购买此类客票的旅客进行更改、退票、签转的权利。

5.1.6 在必要时，上航有权暂停接受某一航班的定座。

5.1.7 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。如果旅客因未遵守该规定而导致无法完成旅行，上航不承担责任。

### 5.2 个人资料

5.2.1 旅客应确保其向上航提供的个人资料的准确性，并承担由于其

提供资料不准确所产生的一切后果。该个人资料旨在用于定座、购票及安排相关运输服务。旅客一旦提交定座、购票申请，即授权上航为履行航空运输合同而保留其个人资料且可以将资料传送给相关入境地点的政府机构、上航有关部门、其他相关承运人、相关服务的提供者等。

5.2.2 旅客定座和购票时使用的有效身份证件须与其办理乘机手续和登机时使用的证件相同。

### 5.3 定座优先权

5.3.1 上航有权优先安排重要旅客、抢险、抢救及上航认可的需优先安排的旅客的定座需求。

5.3.2 对于非自愿改变航程的旅客，在新的航班有可利用座位的条件下，可优先定座。

5.3.3 旅客持未定妥座位的全部或部分乘机联的客票要求定座时，无权要求予以优先安排。

5.3.4 旅客持已定妥座位的全部或部分乘机联的客票要求自愿变更，上航根据适用的运价规则予以安排，但不予优先安排。

### 5.4 定座的再确认

5.4.1 对于已定妥的上航续程或回程航班座位，旅客不需要进行再确认。

5.4.2 联程航班运输或连续运输中，旅客未能按其他承运人要求对续

程或回程的座位进行再确认，该承运人可能会取消旅客的续程或回程航班定座。

5.4.3 旅客应当自行了解与旅客有关的任意一个承运人的座位再确认要求，并向客票上载明其代码的承运人办理座位再确认手续。

## 5.5 取消定座

5.5.1 旅客未在上航规定或预先约定的时限内完成付款，原定座不予保留，包括始发航班座位、续程或回程航班座位。

5.5.2 旅客更改或者取消定座，应当符合客票的运价规则并在上航规定的时限内提出。客票附有限制条件的，旅客更改或者取消定座，只能适用该限制条件的规定。

## 5.6 购票

5.6.1 旅客可以在东航售票处或其航空销售代理人售票处以及登录东航官方网站、手机网站、东航 APP 手机客户端等线上渠道购票，也可通过东航热线进行咨询和购票。

5.6.2 旅客购票须凭本人有效身份证件，填写《旅客定座单》；旅客通过上述网站、移动客户端、热线购买客票应按上航的规定告知个人有效身份证件、联系电话等信息，并对其真实性、准确性负责。旅客应确保其购票时使用的身份证件与其办理定座、乘机登记、登机手续时使用的证件相同。

5.6.3 购买儿童客票、婴儿客票，购票人应提供乘机人的有效身份证

件。乘机人为出生未满 14 天的婴儿，上航有权拒绝出票。

5.6.4 孕妇旅客购票需提供孕妇保健手册（大卡）或孕期连续病例证明或医生签名（章）并盖章的孕周证明、B 超单等检查材料或医院的电子检查报告，经上航同意后方可购票。

5.6.4.1 在实际乘机期间孕周不足 32 周的孕妇旅客购票时，除医生诊断不适宜乘机者外，按一般旅客出票。

5.6.4.2 在实际乘机期间孕周已满 32 周但不足 36 周的孕妇旅客购票时，须同意在乘机时提供在旅客乘机前 72 小时内由医院盖章和该院医生签字填开的允许乘机的《诊断证明书》，否则，上航有权拒绝出票。

5.6.4.3 在实际乘机时距预产期 4 周（含）以内或怀孕已满 36 周的孕妇旅客、有早产症状的孕妇旅客、产后不足 7 天旅客、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购票时，上航有权拒绝出票。

5.6.4.4 《诊断证明书》应包括旅客的姓名、年龄、怀孕时期、预产期、航程及日期、是否适宜于乘机以及在机上需要提供特殊照料的事项。

5.6.5 患病旅客购票时须填写《特殊旅客乘机申请书》、提供上航要求的其他材料，如实陈述患病情况，并同意出示其在旅行前 48 小时内的《诊断证明书》。上航经评估后同意接受患病旅客时，上航会请其本人或代办人确认后签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》，告知其航空运输存在的风险；旅客拒绝签署的，上航有权拒绝出票。

5.6.5.1 如旅客患有下列疾病之一时，除为了挽救生命、经上航进行特别安排者外，上航有权拒绝出票：

(1) 患有对其他旅客或机组成员身体健康构成直接威胁的传染性疾病；注：如非典型性肺炎（SARS）、中东呼吸综合症（MERS）、新型冠状病毒肺炎（COVID-19）等在客舱环境很容易传播且会造成严重后果，属于直接威胁；如普通感冒等在客舱环境下很容易传播，但不会导致严重健康后果，艾滋病等有非常严重的健康后果但不会轻易在飞机客舱内传播，均不属于直接威胁；

(2) 近期做过外科手术且航空旅行可能对其自身造成危害者；

(3) 处于发病状态的精神病患者，可能对其他旅客或自身造成危害，或危及航空安全；

(4) 处于严重或危急状态的心脏病患者，如：严重的心力衰竭、出现紫绀症状或心肌梗塞（在旅行前 6 周之内曾发生过心肌梗塞）者；

(5) 严重的中耳炎，伴随有耳喉管堵塞症的患者；

(6) 近期患有自发性气胸的病人，或近期做过气胸整形的神经系统病症的患者；

(7) 大纵膈瘤、特大疝肿及肠梗阻病人；

(8) 头部损伤颅内压增高及颅骨骨折患者；

(9) 下颌骨骨折最近使用金属线连接者；

(10) 在过去 30 天内患过脊髓灰质炎的病人，或延髓型脊髓灰质炎患者；

(11) 带有严重咯血、吐血、呕吐或呻吟症状的患者；

(12) 因身体或医疗状况（包括神经或精神状况），使旅客在旅行中若无专门的协助就无法自理者；

(13) 患病旅客办理乘机手续、或登机过程中，病情突然加剧或恶化者；

(14) 其它患有不宜乘机疾病的患者。

5.6.6 上航可接受出发地机场和目的地机场均具备保障能力的直达航班的担架旅客的购票、乘机申请，旅客须填写《特殊旅客乘机申请书》、提供上航要求的其他材料。乘坐国内直达航班的担架旅客需提前 48 小时申请担架运输；乘坐国际运输或地区运输直达航班，需提前 72 小时申请。上航经评估后同意接受患病旅客时，上航会请其本人或代办人确认后签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》，告知其航空运输存在的风险；旅客拒绝签署的，上航有权拒绝出票。

5.6.6.1 担架旅客需提供二级甲等医院或同等资质医疗机构（境外含诊所、医疗中心及医院）医生填写并加盖有公章的《诊断证明书》。如为国内医院出具证明，须有医院盖章和医生签名；如为境外医院或诊所出具证明，仅有医生签名即可。

5.6.6.2 《诊断证明书》必须在担架旅客旅行前 48 小时内开具。

5.6.6.3 担架旅客必须至少由一名医护人员或成人旅客陪同旅行，医护人员必须出示身份证明及职业证明。

5.6.6.4 担架旅客需要在飞行中使用医用氧气装置的，需要在申请购票的同时向上航提出申请，免收用氧费用。

5.6.7 上航可接受出发地机场和目的地机场均具备保障能力的直达航班的用氧旅客的购票、乘机申请。乘坐国内直达航班的用氧旅客需提前 48 小时申请；乘坐国际运输或地区运输直达航班，需提前 72 小时申请。上航经评估后同意接受用氧旅客时，上航会请其本人或代办人确认后签署《中国东方航空股份有限公司风险告知确认书》，告知其航空运输存在的风险；旅客拒绝签署的，上航有权拒绝出票。

5.6.7.1 用氧旅客需提供二级甲等医院或同等资质医疗机构（境外含诊所、医疗中心及医院）医生填写并加盖有公章的《诊断证明书》。如为国内医院出具证明，须有医院盖章和医生签名；如为境外医院或诊所出具证明，仅有医生签名即可。

5.6.7.2 《诊断证明书》必须在用氧旅客旅行前 48 小时内开具。

5.6.7.3 用氧旅客必须至少由一名医护人员或成人旅客陪同旅行，医护人员必须出示身份证明及职业证明。

5.6.7.4 除担架旅客或残障（疾）旅客外，用氧服务属于有偿服务。

5.6.7.5 除经上航认可的便携式氧气浓缩器型号外，用氧旅客只能使用上航提供的用氧设备，旅客不得携带用于贮存、产生或者分配氧气的设备乘机。

5.6.8 每一位旅客应单独持有客票。

5.6.9 旅客在上航规定的出票时限内完成票款支付，上航或上航航空销售代理人才会出票。

5.6.10 出票后，旅客应领取并核对客票或行程单信息。

5.6.11 旅客有特殊情况要求保留座位，须经上航同意并按定座记录

中注明的出票时限购票。

5.6.12 不满五周岁的儿童乘机必须有具备完全民事行为能力的成人全程陪同；在实际运输开始之日满五周岁不满十二周岁的儿童如单独乘机，须向上航申请办理无成人陪伴儿童乘机手续，经上航同意后，方可购票。

5.6.13 未满十八周岁的旅客不可独自携带婴儿或儿童旅行。

5.6.14 旅客若购买电子客票，行程单最迟应在航段全部使用完毕后的7天内打印；被换开的客票，行程单最迟应在换开之后的7天内打印。

5.6.15 上航在运输服务以外提供增值差异化产品服务，包括优选座位产品服务、预付费行李产品服务等，旅客自愿付费选择增值产品服务，并按照相应产品规则进行更改或退订。

## 第六条 航班超售

6.1 为最大程度利用航空运输资源，避免资源浪费，通过精细化预测，上航可视情况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，上航将在旅客办理乘机手续区域张贴相关航班的《航班超售告知书》、《征寻自愿者告知书》，告知旅客航班超售情况、承运人赔偿方案及旅客可享有的权利，寻找愿意接受承运人赔偿而选择变更舱位等级或变更航班或航程或签转其它航空公司或退票的自愿者旅客。



6.2 在超售情形下，对于弃乘的旅客，上航将给予合理的赔偿并根据旅客的要求为其安排合适的航班或退票。如果没有足够的旅客愿意放弃本次航班旅行，上航可以根据其另行制定并公布的优先登机规则拒绝运输部分旅客。

6.3 对于被拒绝运输的旅客，在其决定继续旅行的情况下，上航将安排旅客搭乘相应舱位的最早航班，并根据旅客原定航班及被延误时间按照相关规定给予合理的赔偿并做好后续服务工作。

6.4 航班超售服务具体内容以上航单独对外公布的《航班超售服务方案》为准。

## 第七条 乘机登记与登机

### 7.1 一般规定

7.1.1 办理乘机登记的截止时间因机场而异。旅客应在上航各机场规定的乘机登记截止时间前，凭与购票时一致的有效身份证件及客票办理客票查验、托运行李，获取纸质或者电子登机凭证等乘机手续。

7.1.2 旅客未能在规定的乘机登记截止时间前办理乘机手续或未按时到达登机口或未出示其有效身份证件及运输凭证，为保证航班正常，上航有权拒绝运输该旅客，上航对旅客由此产生的损失和费用不承担

责任。

7.1.3 各机场的乘机登记截止时间不同，上航或上航航空销售代理人应告知旅客办理乘机登记的截止时间。旅客也可通过东航官网查询各机场乘机登记截止时间的信息。

7.1.4 上航及上航地面服务代理人应按时开放乘机登记柜台，按规定办理旅客乘机手续。乘机前，旅客及其行李必须接受安全检查，否则，上航有权拒绝运输该旅客或其行李。

7.1.5 在飞机关闭舱门后，除机长确认属于不可抗力或旅客突发急病或威胁到生命的情况而中断飞行外，机长有权拒绝旅客的中止行程要求；旅客因此而扰乱机上秩序的，自行承担相应的法律后果。

## 7.2 旅客误机

7.2.1 由于旅客原因导致误机后要求改乘后续航班或退票的，上航可以按该客票运价规则的有关规定办理。

7.2.2 由于上航原因导致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，上航将积极予以安排，不向旅客收取客票变更费；旅客要求退票的，按本条件 11.4 款“非自愿退票”有关规定办理。

## 7.3 旅客漏乘

7.3.1 由于旅客原因发生漏乘，旅客要求退票，按旅客原因误机的有关规定办理。

7.3.2 由于上航原因旅客漏乘，上航将尽早安排旅客乘坐后续航班成

行，或按本条件 11.4 款“非自愿退票”有关规定办理。

## 7.4 旅客错乘

7.4.1 由于旅客原因发生错乘，上航将安排错乘旅客搭乘最早的上航航班飞往旅客客票上的目的地点，票款不补不退。

7.4.2 由于上航原因旅客错乘，上航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 11.4 款“非自愿退票”有关规定办理。

## 7.5 机上座位安排

7.5.1 上航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。

7.5.2 为了保证飞行安全，飞机出口处的座位将由上航指定安排。

7.5.3 出于运行、安全或安保的需要，上航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。

## 7.6 旅客衔接错失

在联程航班运输中，由于上航原因造成旅客在航班衔接地点不能赶上已定座的衔接航班继续旅行，上航如作为衔接点之前一航班的承运人，应在衔接地点为旅客作出适当安排。

## 7.7 登机

7.7.1 旅客应按照纸质或电子登机凭证上的重要提示内容，在上航规定的时间内在登机口候机。各机场登机口的关闭时间可通过东航官网查询，但以机场公布的信息为准。

7.7.2 对于旅客未遵守本条件 7.7.1 款规定的，未能在上航规定的时间内登机的，上航有权拒绝运输该旅客，亦不承担旅客由此而产生的任何损失。

## 第八条 行李运输

### 8.1 一般规定

#### 8.1.1 不得作为行李运输的物品

在国际民用航空组织（ICAO）《危险物品安全航空运输技术细则》、国际航空运输协会（IATA）《危险品规则》和我国法律、法规或者命令禁止运输的以及上航规定中列明的可能危及航空器、机上人员或者财产安全的物品。对于本款所列物品，旅客不得将其放置在行李当中或携带进入客舱，否则，上航有权拒绝为之提供运输服务。

8.1.1.1 不符合本条件 1.38 款关于“行李”定义的物品；

8.1.1.2 危险品（包括但不限于下列种类），民航局另有规定的除外：

- （1）爆炸品；
- （2）气体，包括易燃、非易燃无毒气体和有毒气体；
- （3）易燃液体；
- （4）易燃固体、自燃物质和遇水易燃物质；

- (5) 氧化剂和有机过氧化物;
- (6) 毒性物质和感染性物质;
- (7) 放射性物质;
- (8) 腐蚀性物质;
- (9) 杂项危险物质和物品, 包括环境危害物质。

8.1.1.3 枪支等武器(包括主要零部件), 主要包括:

- (1) 军用枪、公务用枪, 如手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防爆枪;
- (2) 民用枪, 如气枪、猎枪、射击运动枪、麻醉注射枪;
- (3) 其他枪支, 如道具枪、发令枪、钢珠枪、境外枪支以及各类非法制造的枪支;
- (4) 上述物品的仿真品。

8.1.1.4 爆炸或者燃烧物质和装置, 主要包括:

- (1) 弹药, 如炸弹、手榴弹、照明弹、燃烧弹、烟幕弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、子弹(铅弹、空包弹、教练弹);
- (2) 爆破器材, 如炸药、雷管、引信、起爆管、导火索、导爆索、爆破剂;
- (3) 烟火制品, 如烟花爆竹、烟饼、黄烟、礼花弹;
- (4) 上述物品的仿真品。

8.1.1.5 管制器具, 主要包括:

- (1) 管制刀具, 如匕首、三棱刮刀、带有自锁装置的弹簧刀或跳刀、其他相类似的单刃双刃三棱尖刀以及其他刀尖角度大于60度刀身长度超过220毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具;

(2) 军警械具，如警棍、警用电击器、军用或警用的匕首、手铐、拇指铐、脚镣、催泪喷射器；

(3) 其他属于国家规定的管制器具，如弩。

#### 8.1.2 只能作为非托运行李的物品

8.1.2.1 高价值物品；易碎或易损物品；易腐物品；绝版视频、印刷品、手稿等物品；重要文件和资料；旅行证件等需要专人照管的物品以及旅行中需要服用的药物；

8.1.2.2 电子设备、电子医疗装置、电动轮椅或其它移动辅助器材中使用的电池，包括锂电池、燃料电池等；

8.1.2.3 锂电池移动电源（充电宝）；

8.1.2.4 民航局规定的其他物品。

#### 8.1.3 限制运输的物品

8.1.3.1 管制刀具以外的锐器、钝器和其他能够造成人身伤害或者航空安全和运输秩序构成较大危害的物品，禁止随身携带，但可作为行李托运，须包装适当。

(1) 锐器，主要包括：日用刀具（刀刃长度大于6厘米），如菜刀、水果刀、剪刀、美工刀、裁纸刀；专业刀具（刀刃长度不限），如手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、铣刀；用作武术文艺表演的刀、矛、剑、戟等。

(2) 钝器，主要包括：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）。

(3) 其他能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的物品，主要包括：工具，如钻机（含钻头）、凿、锥、锯、螺栓枪、射钉枪、螺丝刀、撬棍、锤、钳、焊枪、扳手、斧头、短柄小斧（太平斧）、游标卡尺、冰镐、碎冰锥；其他物品，如飞镖、弹弓、弓、箭、蜂鸣自卫器以及不在国家规定管制范围内的电击器、梅斯气体、催泪瓦斯、呼叫辣椒喷剂、酸性喷雾剂、驱除动物喷剂等。

8.1.3.2 旅行途中所需的药品或化妆品，如含酒精的药剂，润发剂和香水。

8.1.3.3 放在易腐物品内的干冰。

8.1.3.4 含有酒精的饮料。

8.1.3.5 玩具枪须作为托运行李运输，不得带入客舱。

8.1.3.6 每位旅客手提行李中的液体、凝胶及喷雾类物品，均需容量不超过 100 毫升的容器盛载，总量相加不超 1 公升。

8.1.3.7 旅客旅行中使用的电动轮椅。

8.1.3.8 服务犬，包括辅助犬、导盲犬、助听犬。

8.1.3.9 枪支弹药须凭枪支弹药准运凭证方可作为托运行李运输，旅客不得作为自理行李或随身物品携带上机。枪支弹药必须分离，放置在安全可靠的封闭包装中，并保持锁闭。运输应符合危险品运输条件。

8.1.3.10 大型乐器等不适宜在航空器货舱内运输，且重量、体积超过非托运行李的限制规定的物品，可单独付费带入客舱占座，由旅客自行保管，并承担全部保管责任。

8.1.3.11 锂电池不得作为托运行李运输。

8.1.4 其它限制物品的运输，请登陆东航官方网站、手机网站、东航APP手机客户端或通过东航热线查询。

## 8.2 托运行李

8.2.1 行李一经向上航交运，上航为每件托运行李签发一张纸质或电子行李凭证。

8.2.2 旅客应该在行李被收运之前贴上姓名或便于识别的其它个人标记。

8.2.3 托运行李将与旅客同机载运，如果在特殊情况下无法同机载运，上航将向旅客说明，并将托运行李改在后续可用的上航航班优先运输。

8.2.4 托运行李要用行李箱或其它合适的容器包装，锁扣完好，捆扎牢固，能承受一定压力，以保证在正常的操作条件下安全运输；对于包装不符合要求的行李，上航可以拒绝作为托运行李收运和/或不承担损坏、破损的赔偿责任。

8.2.5 托运行李的重量每件不能超过 32 千克，体积不应小于 5 × 15 × 20 厘米，不得超过 40 × 60 × 100 厘米；超过上述规定的行李，须事先征得上航同意方能托运。

## 8.3 非托运行李

8.3.1 旅客可享受的非托运行李额详见《上航客票行李规定》。

8.3.2 带进客舱的行李应能置于旅客前排的座位之下或客舱顶部行



李架内，根据本条件 8.3.1 款判断认为是过大或过重的物品不得带入客舱。

8.3.3 超过上述重量、件数或体积限制的随身携带非托运行李，应作为托运行李托运。

8.3.4 关于锂离子电池的运输规范，请查阅东航官网发布的《锂电池安全运输规定》。

## 8.4 免费行李额

8.4.1 旅客可享受的免费行李额详见《上航客票行李规定》。

8.4.2 搭乘同一航班前往同一目的地的两个（含）以上的同行旅客，如在同一地点办理行李托运手续，其免费行李额可以按照各自的客票价等级标准合并计算。

8.4.3 旅客搭乘免费行李额不同计量航线的航班时，按照客票限定标准计算。

8.4.4 旅客自愿改变航程后的免费行李额，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。

8.4.5 旅客非自愿改变舱位等级，享受原客票所列明的免费行李额。

8.4.6 联程运输的免费行李额按上航及国际航空运输协会（IATA）相关规定计算。

8.4.7 作为行李运输的小动物（残疾人携带的服务犬除外）及其容器和食物，不计入免费行李额，它们只能作为逾重行李运输，旅客需按小动物及其容器和食物的合计重量，根据《上航客票行李规定》中的

逾重行李费率标准付费。

8.4.8 残疾旅客辅助设备（包括但不限于轮椅）不计入免费行李额，可以额外免费运输。

## 8.5 逾重行李费

8.5.1 旅客托运行李和非托运行李，超过该旅客免费行李额的部分，称为逾重行李，应当支付逾重行李费。

8.5.2 收取逾重行李费，向旅客出具逾重行李票。

8.5.3 逾重行李费率按上航即时更新的方案为准，收费金额以所在国家或地区货币为单位，小数点保留至个位，尾数四舍五入。

8.5.4 旅客逾重行李收费标准详见《上航客票行李规定》。

## 8.6 行李声明价值

8.6.1 旅客的托运行李，每千克价值超过 20 美元时，可申请办理行李声明价值的手续。

8.6.2 托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每一旅客的行李声明价值最高限额为 2500 美元（超过此限额时，旅客可自行购买社会其它保险产品）。如上航对声明价值有异议或旅客拒绝接受检查，上航有权拒绝收运。

8.6.3 上航按照旅客办理所声明的价值中超过本条件 8.6.1 款规定限额部分的价值的 5%收取行李声明价值附加费。金额以人民币元为单位，小数点后尾数四舍五入。

8.6.3.1 办理行李声明价值，只适用于上航承运的航段和与上航有特别协议的其他承运人承运的航段。

8.6.3.2 如果旅客在后续航段需要继续办理行李声明价值，应向后续航段承运人申请办理。

8.6.3.3 如旅客在中途分程地点声明的价值高于原始发地点的声明价值，应补收自这一中途分程地点至最后目的地的声明价值附加费。

8.6.4 上航对非托运行李、旅客随身物品、小动物和占用座位的行李运输不办理行李声明价值。

8.6.5 办理行李声明价值的行李不计入免费行李额。

## 8.7 检查的权利

由于安全和安保原因，上航可以会同有关部门对旅客行李进行安全检查、扫描或 X 线检查，旅客应当到场；旅客在得知托运行李被检查时不到场而遭受的任何损失，上航不承担责任。旅客拒绝检查，上航可以拒绝运输该旅客或其行李。

## 8.8 行李收运

8.8.1 旅客应该凭有效客票托运行李。

8.8.2 上航只有在航班离站日办理乘机手续时收运行李。如果旅客要求提前托运，须提前取得上航的同意。

8.8.3 在值机柜台办理行李托运手续，上航应对旅客托运的每件行李拴挂行李牌，并将其中的识别联交给旅客。旅客使用电子行李牌的，

以电子托运记录作为识别联。

8.8.4 旅客通过自助渠道办理行李托运手续的，应按照上航规定栓挂行李牌，并自行留存识别联。

8.8.5 旅客托运可能发生运输责任争议的行李，上航有权要求旅客签署免除责任书，免除上航对此类行李在运输过程中发生毁损的赔偿责任，旅客拒绝签署的，上航有权拒绝运输该行李。旅客签署声明后，此类行李在运输中发生的毁灭、遗失、损坏，上航不承担赔偿责任。

8.8.6 残疾人辅助设备，除旅客交运前已经发生损坏外，旅客无需签署免除声明。

## 8.9 小动物

8.9.1 运输狗、猫、家养鸟类和其它小动物，旅客需在定座时提出，并经过上航事先同意后方可运输。小动物运输需由连续承运人办理，还应该取得有关连续承运人的同意。小动物要装入适当的容器并出示有效的健康和疫苗接种证明书、入境或过境国所需文件；上述文件真实性的法律责任由旅客自行承担，包括但不限于对其本人或者对上航的任何罚款、损失所产生的费用。

8.9.2 除服务型动物外，其他小动物只能装在货舱内运输。旅客应在乘机的当日，将小动物自行运至机场办理托运手续。

8.9.3 小动物及其容器和携带的食物的重量，不计入旅客的免费行李额内（参见本条件 8.4.7 款）。

8.9.4 除非由于上航原因直接造成，旅客应对所托运小动物在运输中

出现的患病、逃逸、受伤和死亡承担全部责任。

8.9.5 装运小动物的容器应符合上航的要求，此类要求将在旅客提出托运申请时被告知。

8.9.6 在预先获得上航许可的情况下，辅助犬、导盲犬、助听犬等服务犬可以由行走不便的旅客、盲人旅客或聋人旅客本人带入客舱运输。辅助犬、导盲犬、助听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。

8.9.7 根据安全、卫生的需要，上航有权限制每架飞机运输小动物的数量和决定小动物运输的方式。

8.9.8 旅客须对小动物、包括辅助犬、导盲犬、助听犬等服务犬可能对其他旅客或上航造成的所有损害或伤害承担全部责任。

## 8.10 占座行李

8.10.1 如果旅客携带的物品不适宜在航空器货舱内运输，如精致乐器等，并且不符合本条件 8.2 款及 8.3 款规定，旅客需在订票和办理乘机手续时告知上航并得到上航许可后，作为占座行李带入客舱。

8.10.2 每件占座行李体积不得超过 40×60×100 厘米（乐器占座行李运输尺寸体积不得超过 40×60×140 厘米），且重量不得超过 75 千克。

8.10.3 须由旅客自行妥善密封装箱，且外包装须有把手以便固定。

8.10.4 每位旅客最多只能携带 2 件额外付费的占座行李，客舱内由旅客全程负责自行监管。

8.10.5 占座行李没有免费行李额。

## 8.11 违章行李

旅客的行李内装有不得作为行李运输的物品或国家规定的禁运物品、或危险物品、或未经上航同意运输的限制物品等，其整件行李视为违章行李。对违章行李，上航按下列规定办理：

8.11.1 在始发地发现违章行李，上航有权拒绝收运；如已收运，有权取消运输，已收逾重行李费不退。

8.11.2 在经停地发现违章行李，应立即停运，根据情况将违章行李交有关部门处理，处理过程中发生费用由旅客承担，已收逾重行李费不退。

8.11.3 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，交政府有关部门处理。

8.11.4 旅客无权就违章行李向上航主张任何权利或索赔。

## 8.12 行李退运

8.12.1 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。

8.12.2 旅客在经停地退运行李，除时间不允许外，可予以办理；但未使用航段的已收逾重行李费不退。

8.12.3 办理声明价值的行李退运时，在始发地退还已交付的行李声明价值附加费，在经停地不退已交付的行李声明价值附加费。

8.12.4 由于上航原因安排旅客改乘其它航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收逾重行李费由上航多退少补；已交付的行李声明价值附加费不退。

### 8.13 托运行李领取

8.13.1 旅客应在航班到达后，立即在机场凭行李牌的识别联领取行李。

8.13.2 除法律另有规定外，旅客在领取行李时，未提出书面异议，视托运行李已经按照运输合同完好交付。

8.13.3 上航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和费用，上航不承担责任。

8.13.4 上航有权但并非承担义务对旅客及托运行李进行核对，旅客如不能出示所提取行李的识别联，则该旅客必须出具足够的证明以确定其对所提取行李的权利。必要时上航可要求旅客出具相应的承诺书，保证承担由于领取上述行李而可能给上航造成的任何责任。

8.13.5 若旅客未立即领取行李，上航从行李到达的次日起可向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，上航出于公共卫生考虑，有权在行李到达 24 小时后予以处理。

8.13.6 旅客行李延误到达后，由于非旅客原因导致托运行李延误到达的，上航将免费直接送达旅客或与旅客协商解决方案。

8.13.7 自托运行李到达的次日起，如超过 90 天仍无人认领，上航可按照无法交付行李的有关规定处理且不承担行李损失责任。

## 8.14 行李赔偿

8.14.1 行李运输发生延误、丢失或损坏，上航或其地面服务代理人将会同旅客填写《行李不正常运输记录》或《破损行李记录》，并将调查结果尽快答复旅客。如发生行李赔偿，在始发地点、经停地点或目的地点均可办理。

8.14.2 因上航原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，造成非本地旅客旅途生活不便，上航按照相关规定给予临时生活用品补偿费，除此之外，上航将不承担其它任何责任。

## 第九条 班期时刻、延误及取消

9.1 所有东方航空系列航班，即二字代码为 MU 或 FM（不含代号共享航班）且由东方航空（包括其控股子公司上海航空）的飞机、机组执行的航班，上航将为旅客提供统一标准的服务；二字代码为 MU 且由一二三航空的飞机、机组执行的航班，按一二三航空的服务标准为旅客提供服务。

9.2 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上航与旅客之间运输合同的组成部分。



9.3 上航尽最大努力按照在旅行之日公布的航班时刻，合理地运输旅客及其行李。上航在接受旅客的定座和购票时，将告知旅客航班时刻，并在旅客的客票上列明。

9.4 在客票售出后，上航可能会更改航班时刻。上航将根据旅客提供的有效联系方式通知旅客航班时刻的变更。如旅客不能接受上航对航班时刻做出变更，并且上航无法为旅客安排其可以接受的替代航班，旅客可按照本条件 11.4 款“非自愿退票”的规定办理退票。

9.5 上航对航班时刻表或其它公布的班期中的差错或遗漏将及时予以补正，但不承担由此产生的任何赔偿责任。上航受雇人、代理人或上航的代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的说明，仅作为旅客的参考，相应内容以客票记载为准。

9.6 航班变更、延误及取消，上航将采取一切可合理要求的措施来避免旅客及其行李因延误造成损失。如上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，上航不承担责任。

9.7 有下列情形之一的，上航可以不经事先通知改变机型或航线，或者取消、中断、延期或推迟航班飞行，不承担任何赔偿责任：

9.7.1 为了遵守国家法律、政府规定、命令和要求；

9.7.2 为了保证飞行安全；

9.7.3 上航无法控制或不能预见的其它原因。

9.8 发生本条件 3.3.1 款所列明的情况之一，除该款的规定外，旅客膳宿、地面交通等服务按本条件 9.12 款办理，同时上航将考虑旅客的合理要求并采取以下措施之一供旅客选择：

9.8.1 上航按本条款 12.2.1 款规定免费为旅客安排有可利用座位的上航后续直达航班；

9.8.2 变更原客票列明的航程，安排上航航班将旅客运输至目的地或中途分程地点；

9.8.3 按本条件 11.4 款“非自愿退票”的规定办理退票；

9.8.4 如本条件 3.3.1 款所列明的情况由上航原因引起的，上航按本条件 12.2.2 款规定签转给其他承运人；如本条件 3.3.1 款所列明的情况由非上航原因引起，则不适用于本条款。

9.9 如果发生本条件 9.7 款所规定的任何情形，9.8.1 至 9.8.4 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，要求上航承担的其它责任（参见本条件 20.2、20.3 款）。

9.10 上航可以根据其合理判断或经营所需变更或取消客票或时刻表中标明的经停地点，以及在无须事先通知的情况下替换其它的承运人或飞机。

9.11 如果出现非上航原因造成减载，上航将依据其合理判断拒绝运输部分旅客或行李。在这种情况下，上航将依据运价规则、上航规定对上述旅客提供后续承运服务、客票变更或退票，但不再承担其它责任。

## 9.12 不正常航班的帮助

9.12.1 由于上航原因，造成的航班出港延误或者取消，上航或上航地面服务代理人将向旅客提供航班动态信息并为旅客安排餐食或住宿等服务。该餐食或住宿服务可能由上航以外的其他人独立提供。除因此而产生 9.12.2 的情况外，上航不承担其它责任。

9.12.2 由于上航原因，造成的航班延误或者取消，上航或上航地面服务代理人将就旅客因此而产生的损失向旅客予以一次性补偿。航班延误 4 小时（含）至 8 小时，补偿标准为人民币 200 元；航班延误 8 小时（含）以上，补偿标准为人民币 400 元；持婴儿客票的旅客按上述标准 10%予以补偿。

9.12.3 由于非上航原因造成的航班出港延误或者取消，上航或上航地面服务代理人将提供航班动态信息，协助旅客安排餐食或住宿等，费用由旅客自理。

9.12.4 在航班出港延误或者取消时，上航、上航航空销售代理人或者上航地面服务代理人将优先为残疾人、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。

9.12.5 发生机上延误后，上航将每 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。机上延误期间，在不影响航空安全的前提下，上航将保证盥洗设备的正常使用。机上延误超过 2 小时（含）的，上航将为机上旅客提供饮用水和食品。机上延误超过 3 小时（含）且无明确起飞时间情况下，上航在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，将安排旅客下机等待。

9.12.6 上航航班发生备降，或在经停地点延误或取消，无论何种原因，上航或上航地面服务代理人将向旅客提供餐食或住宿服务。

9.12.7 航班发生延误或取消时，上航将为该航班上有需要的旅客提供相应的延误或者取消证明。

## 第十条 拒绝和限制运输

### 10.1 拒绝运输

为了保证飞行安全，上航根据自己合理的判断确定有下列情形之一时，可以拒绝运输已经持有客票的旅客及其行李：

10.1.1 为了遵守国家的有关法律、政府规定和命令；

10.1.2 旅客的行为、年龄、精神或身体状况，不适合航空旅行，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何威胁或危害；

10.1.3 旅客不遵守上航的规定，或不听从上航工作人员安排和劝导；

10.1.4 旅客拒绝其本人或其行李接受安全检查；

10.1.5 旅客未支付适用的票款、税款或应付的费用，或者旅客或支

付票款者没有遵守他们与上航之间的信用安排；

10.1.6 旅客未出示有效身份证件，或者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；

10.1.7 旅客未按照客票列明的航段顺序使用乘机联；

10.1.8 旅客未能出示有效客票，包括：

10.1.8.1 客票为非法取得或者其客票不是从上航或上航航空销售代理人处所购；

10.1.8.2 客票已办理申请挂失；

10.1.8.3 客票是伪造的；

10.1.8.4 乘机联没有经过上航或上航授权代理人而被更改、涂改，或已被损毁；

10.1.8.5 客票持有人不能证明自己是“旅客姓名栏”里所列明的人。

10.1.9 旅客可能会在过境国家寻求入境；或者旅客可能会在飞行过程中销毁其证件；或者旅客不按照上航要求将其旅行证件交由机组保管。

10.1.10 旅客的行李违反任何始发地、目的地或约定的经停地国家适用的法律、法规或命令、指令。

10.1.11 旅客的行李可能危及或者影响机组人员、或其他旅客的安全、健康。

10.1.12 旅客因本条件 10.1.1-10.1.7、10.1.9-10.1.11 款被拒绝运输的，上航为旅客按本条件 12.1 款自愿变更或按本条件 11.5 款自愿退票规则办理；发生本条件 10.1.8 款所列情况的，不予退票，包括不

退还票款和税费。

## 10.2 限制运输

10.2.1 婴儿、无成人陪伴儿童、患病旅客、残疾人旅客、孕妇或犯人（含犯罪嫌疑人）等特殊旅客，即使已经持有客票。也只有在符合上航及其有关承运人规定的条件下，经上航及其有关承运人预先同意并在必要时做出安排后方予以承运。

10.2.2 旅客因不符合上述原因被拒绝运输的，上航为旅客按本条件12.1款自愿变更或按本条件11.5款自愿退票规则办理。

## 第十一条 退票

### 11.1 一般规定

11.1.1 在运价规则没有相反规定的前提下，对于旅客所持上航客票，在有效期内未使用的部分或全部航段的票证，上航接受其符合客票所载运价规则的退票申请。

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

11.1.3 除了客票遗失的情况外，退票时纸质客票应包括完好的未使用航段的“乘机联”以及“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”。已打印行程单的旅客，必须凭行程单原件办理退票。旅客退票时应持本人购票时的身份证件原件。委托

他人办理退票手续的，受托人应携带委托书、客票所列明的乘机人的有效身份证件（或复印件）及客票、受托人的有效身份证件。

11.1.4 上航将票款退给持有客票未使用全部乘机联、旅客联及付款凭据并符合本条件 11.1.2 和 11.1.3 款之对象，视作正式退票，上航与旅客的运输合同关系随即解除。

## 11.2 退票期限

旅客要求退票，应在首次运输开始之日起（客票全部未使用的，从客票填开之日起）十三个月内提出，逾期上航可以拒绝退票，即不退还未使用的票价和税费。

## 11.3 退票地点

11.3.1 旅客在出票地自愿退票，应在原购票地点办理退票手续。

11.3.2 旅客在出票地以外自愿退票，可由当地东航直属售票处或经上航航空销售代理人办理。

11.3.3 旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地点、经停地点、终止旅行地的东航直属售票处或引起非自愿退票事件发生地的上航航空销售代理人办理。

11.3.4 通过东航官方网站、手机网站、东航 APP 手机客户端、东航热线等渠道购买客票的旅客，须在原购票平台提交退票申请。

## 11.4 非自愿退票

因本条件 3.3.1 款所列任何一个情况导致旅客要求退票的，则：

11.4.1 客票全部未使用，退还全部票款及税费，免收退票手续费；

11.4.2 客票已部分使用，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。

## 11.5 自愿退票

旅客客票允许退款，且不属于本条件 11.4 款范围的退票，则：

11.5.1 客票全部未使用，扣除退票手续费后，退还剩余票款及税费；

11.5.2 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；

11.5.3 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。

11.5.4 除本条件或上航规定另行载明外，客票上注明不得退票或无余额可退的客票，税费可单独退还，不收取手续费。

## 11.6 退票手续费

11.6.1 除本条件或上航规定载明可以免收外，上航将按本条件 11.5 款向旅客收取退票手续费。退票手续费标准在客票适用的运价规则中明确。

11.6.2 按普通票价 10%计收的婴儿客票的旅客要求退票，免收退票手



续费。儿童客票按成人标准扣除退票手续费。

11.6.3 旅客因病要求退票，需在旅行前提供由二级甲等以上医院（含二级，境外含诊所、医疗中心及医院）出具在飞行期间不适宜乘机且盖章的《诊断证明书》，免收退票手续费。患病旅客的陪伴人员要求退票，须附患病旅客的客票复印件及相关证明复印件，并与患病旅客同时办理退票手续，免收退票手续费，但最多不超过2人。

11.6.4 办理身故旅客退票，需提供公安机关出具的死亡证明，免收退票手续费。其陪同人员退票，在提供身故旅客的客票及相关证明复印件后，并与身故旅客客票同时办理退票手续时，免收退票手续费，但最多不超过2人。

11.6.5 持特种票价客票的旅客要求退票，按该客票的运价规则办理。

## 11.7 拒绝退票

11.7.1 旅客在航班的经停地点自动终止旅行，该航班未使用航段的票款和税费不退。

11.7.2 在首次运输开始之日起（客票全部未使用的，从客票填开之日起）十三个月后（另有规定者除外）申请退票，上航可以拒绝退票，即不退还未使用的票价和税费。

11.7.3 对于旅客购买的到达被拒绝入境地点或者遣返地点的客票，上航不予办理退票。

## 11.8 退款货币

11.8.1 任何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。上航一般使用原付款货币退款，但也可以用原购票地国家货币或退票地国家货币退款。

11.8.2 由于货币汇率兑换差额的原因，旅客不得就此差额向上航提出退款索赔。

## 第十二条 客票变更

12.1 旅客购票后，如因自身原因要求变更舱位等级、航班、日期、承运人，属于自愿变更，按以下规定办理。

12.1.1 旅客购票后，如自愿变更舱位等级，上航及上航航空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。如旅客降低舱位等级，则先按自愿退票办理，后重新购票。

12.1.2 旅客购票后，如自愿变更航班和日期，上航及上航航空销售代理人将根据所持客票的运价规则，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。

12.1.3 旅客购票后，如自愿变更承运人，上航可为本公司承运的旅客及持上航客票的旅客根据运价规则办理客票签转手续，旅客须承担由此造成的票款差额和其它相关费用。

12.1.4 如果旅客所持上航客票或含上航运输航段的非上航出具的客票，如自愿变更航段原定承运人，在客票运价规则允许的情况下，经

上航同意后，可为旅客办理签转手续，但签转仅限于与上航有结算协议的航空运输企业航班的相同等级舱位，旅客须承担由此造成的票款差额和其它相关费用。对不符合本条件 12.1.3 款和本款规定的旅客要求改变承运人，按自愿退票办理。

12.1.5 上航的航空销售代理人未经上航授权不得为旅客办理客票签转手续。

**12.2** 因本条件 3.3.1 款所列明的情况之一，导致旅客根据本条件可以申请变更航班、日期、承运人、降低舱位等级、属于非自愿变更，按以下规定办理：

12.2.1 上航应当免费为旅客变更至原航班前后 7 天内的旅客可接受的上航航班。如旅客需变更至超出原航班前后 7 天的航班，按本条件 12.1.2 款办理。如原航班前后 7 天内的上航航班无可利用座位，则允许免费变更至最近的可利用的上航航班。免费变更次数限一次。

12.2.2 如果本条件 12.2 款所列明的情况由上航原因引起，上航可在征得旅客和被签转承运人均同意后，免费签转给其它承运人。

12.2.3 如本条件 12.2 所列明的情况导致旅客所享受的舱位等级低于客票所对应的舱位等级，上航将向旅客退还相应的金额。

### **第十三条 旅客服务**

13.1 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿、交通费用，由旅客自理。

13.2 在运输过程中，若旅客发生疾病，上航将采取合理措施，尽力协助救护。

13.3 飞行过程中，上航按其规定及标准向旅客免费提供饮料或餐食。旅客要求提供超过规定的其它服务，上航可以收取相应的费用。

13.4 航班发生延误或取消等不正常情况下，旅客服务工作按本条件9.12款规定执行。

#### **第十四条 第三方服务安排**

14.1 上航为旅客安排由第三方提供的航空运输以外的服务，或者上航为旅客出具地面运输、旅馆预订、旅游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，在安排上述第三方服务时，上航仅作为旅客或/和第三方的代理，对于此类服务及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 旅客从出发地到目的地，部分采用航空运输，部分采用其它运输方式履行的联合运输，本条件的规定只适用于航空运输部分；但其它方式的运输明确作为航空运输合同的一部分时，在没有相反证明的

情况下，本条件也适用于该其它运输方式。

14.3 在航空运输部分遵守本条件规定的前提下，本条件不妨碍联合运输的各方当事人在航空运输凭证上列入有关其它运输方式的条件。

## 第十五条 航空器上的行为

15.1 旅客在机上如有扰乱航空器内秩序，妨碍机组成员履行职责，且不听劝阻行为的，上航可对行为人采取必要的管束措施，或要求其下机，该行为包括但不限于：

15.1.1 强占座位、行李架的；

15.1.2 打架斗殴、寻衅滋事的；

15.1.3 猥亵客舱内人员或性骚扰的；

15.1.4 传播淫秽物品及其他非法印制物的；

15.1.5 吸烟（含电子烟）、使用火种的；

15.1.6 违规使用手机或其他禁止使用的电子设备的；

15.1.7 盗窃、故意损坏或者擅自移动救生物品等航空器设施设备或强行打开应急舱门的；

15.1.8 妨碍机组成员履行职责的，或煽动旅客妨碍机组人员履行职责的；

15.1.9 机上盗窃公私财物的；

15.1.10 扰乱机上秩序的其他行为。

**15.2** 旅客在机上如有危及飞机或机上任何人员、财产安全等严重危害飞行安全行为的，上航可对行为人采取必要的制止、制服措施，使行为人停止实施危害行为。

**15.3** 旅客因本条件 15.1、15.2 款所列行为被上航拒绝运输，该航班的票款和税费不退，其余未使用航段按本条件 11.5 款“自愿退票”规定及本条件 12.1 款“自愿变更”办理。

#### **15.4 电子设备**

除了助听器、心脏起搏器和呼吸辅助设施（相关法律或政府部门规定不符合飞行安全的设施除外），未经上航的机组人员允许，旅客禁止在航空器上使用任何其它电子设备（包括但不限于笔记本电脑、便携式录放机、便携式收音机、电子游戏机或者包括无线遥控玩具、无线网卡、移动电话和对讲机在内的发射装置）。

#### **15.5 航班禁烟**

上航所有的航班上、机上所有的区域内不允许吸烟（包括传统香烟、电子烟和其他形式的吸烟）。

#### **15.6 酒类**

除上航航班上供应的含酒精的饮料外，旅客不得在客舱内饮用其它含

酒精的饮料。

## 15.7 安全带

旅客在飞行全程中，应按要求及工作人员的提示系好安全带。

## 第十六条 行政手续

16.1 旅客应遵循始发、进入或过境国家的法律、法规、命令、规定、旅行要求以及运输监管条例并自行取得所有必须的旅行文件。旅客应出示国家法律、法规、命令或规定所规定的旅行有效证件，上航可收存其证件的复印件。上航对未遵守有关国家法律、法规、命令或规定或其证件不符合要求的旅客，将按照本条件 10.1 款拒绝运输。

16.2 旅客因未遵守有关国家法律、法规、命令或规定或因其证件不符合国家的规定而受到的任何损失应由该旅客本人承担。旅客应对上航为此承担而垫付的罚金或者发生的费用予以全额偿还。

16.3 因旅客被经停地或目的地国家（地区）政府拒绝过境或者入境，导致上航按该国（地区）政府的命令将旅客运回其出发地或者其它地点，旅客应当支付该旅程所适用的票价款，并承担因此而给上航造成的其它所有损失。

16.4 旅客应当接受由政府或法律授权机构及人员执行的任何安全检查。

16.5 旅客的托运行李或非托运行李接受检查时，旅客应当到场，对旅客未遵守此要求而引起的行李损害，上航不承担责任，参考本条件8.7款。

16.6 对于上航或其代理人或工作人员向旅客提供与旅行文件以及与此类法律、法规、命令、规定或要求有关的任何资讯，旅客不得据此向上航提出法律诉求。

## 第十七条 连续运输

上航以及其他承运人依据一个合约或者连续票号履行的运输，视为一项不可分割的运输，除法律有特别规定外，客票上所列的各承运人对旅客的运输责任受各自运输条件的约束。

## 第十八条 损害赔偿责任

### 18.1 基本原则

18.1.1 上航对其履行的国际运输、地区运输，按照蒙特利尔公约或华沙公约及其海牙议定书规定的条件及限额承担赔偿责任。



18.1.2 因为上航遵守或旅客未遵守法律、法规、命令和规定而引起的任何损失，上航不对旅客承担赔偿责任。

18.1.3 上航的赔偿金额，不超过蒙特利尔公约或华沙公约及其海牙议定书规定的限额。在任何情况下，上航对旅客（包括行李）的任何间接损失、非补偿性损失和单纯精神损害不承担赔偿责任。

18.1.4 上航仅对自己履行的航空运输合同依法承担损害赔偿责任。除我国法律有特别规定外，上航为其它承运人航班的运输填开客票或办理行李托运仅作为该承运人的代理人。

18.1.5 如果损害是由于旅客或索赔人的过错造成或促成的，上航可以按照适用的公约或法律免除和减轻相应的赔偿责任。

18.1.6 旅客因其行李或内装的物品造成对该旅客的伤害或对该旅客行李的损害，上航对该旅客本人不承担赔偿责任。旅客因其物品造成了对他人的伤害或对上航财产的损害，应向上航赔偿由此产生的一切损失和上航为此所支付的一切费用。

18.1.7 在旅客、行李运输中，经证明，损失是由旅客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程度，相应免除或者减轻上航的责任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者受伤提出赔偿要求时，经证明死亡或者受伤是旅客本人的过错造成或者促成的，同样应当根据造成或者促成此种损失的过错程度，相应免除或者减轻上航的责任。

18.1.8 本条件任何有关上航的责任或限制，同样适用于上航的代理人、受雇人和代表以及上航使用其飞机的任何人及代理人、受雇人和

代表。上航和上述代理人、受雇人、代表以及任何人所支付的赔偿总额，不得超过上航所承担的责任限额。

18.1.9 除非有明确的法律规定，本条件允许上航享有相关法律和法规有关免除或限制上航责任的任何规定。

## 18.2 旅客人身伤亡

18.2.1 因发生在飞机上或者在旅客上、下飞机过程中的事故，造成旅客人身伤亡的，上航承担赔偿责任；但是，旅客由于其年龄、精神或身体状况在运输中造成或促成其本人人身伤亡或情况恶化的，上航不承担赔偿责任。

18.2.2 除了属于有意或明知可能产生损害而轻率地作为或不作为造成或促成外，对于每一旅客的死亡、损伤或其它身体伤害，上航所承担的赔偿责任，将按照适用的蒙特利尔公约或华沙公约及其海牙议定书规定的限额。

## 18.3 行李损失

18.3.1 因发生在航空运输期间的事件，造成旅客托运行李毁灭、遗失或者损坏的，上航承担责任。对于非托运行李，上航对因其过错或者其受雇人或者代理人的过错造成的损害承担责任。

18.3.2 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，上航不承担责任。

18.3.3 由于旅客原因，其行李造成或引起本人伤害或财产损失，上

航不承担责任。由于旅客行李或内装物品对他人造成伤害或对他人物品或上航财产造成损失，旅客应当赔偿上航或其他人所有的损失和由此产生的一切费用。

18.3.4 旅客行李毁灭、遗失、损坏或者延误的，上航按照受损后降低的价值赔偿或承担修理费用，或者由旅客证明的延误造成的实际损失，在适用的蒙特利尔公约或华沙公约及其海牙议定书规定的限额内进行赔偿。原物灭失或无法修复的，上航将按照合理的市场价值，在适用的蒙特利尔公约或华沙公约及其海牙议定书规定的限额内进行赔偿。

18.3.5 旅客如已办理行李声明价值，上航按声明的价值赔偿。行李的声明价值高于在目的地点交付时的实际价值时，按实际价值赔偿。

18.3.6 旅客的托运行李或行李中任何物件遗失、毁灭、损失、损坏或者延误的，用以确定上航赔偿责任限额的重量仅为该受损行李或物件在办理托运手续时称得的重量；无法确定受损行李或物件重量，每一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。

18.3.7 对于旅客在托运行李内夹带本条件 8.1.3 款所限制放置物品的毁灭、遗失或者损坏，上航只按一般托运行李承担赔偿责任。

18.3.8 上航对旅客托运行李内夹带或放置本条件 8.1.2.1 款所列物品的遗失、损毁均按一般托运行李承担赔偿责任。

18.3.9 除属于上航的过失所造成损失外，上航对旅客非托运行李或办理的占用座位的行李的损害不承担责任。

18.3.10 行李赔偿时，退还已收取的该行李的逾重行李费，已收取的

声明价值附加费不退。

18.3.11 已赔偿的丢失行李找到后，上航将尽快通知旅客。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，上航有权追回全部赔款。

18.3.12 构成国际、地区运输的国内航段，行李赔偿按适用的国际、地区运输行李赔偿规定办理。

18.3.13 由于上航或上航地面服务代理人原因，非本地旅客的托运行李未能与旅客同机到达，上航将按规定向旅客支付临时生活日用品补偿费，除非旅客能够证明还有其它实际损失，此补偿费为旅客可以主张的全部费用。

18.3.14 残疾旅客托运的辅助设备损坏或遗失，按该物品的实际价格赔偿（旅客交运时已有损坏且签署免责书的部分除外）。

**18.4** 旅客、行李在航空运输中因延误造成的损失，上航将按照相关国际公约的规定给予合理的赔偿。但是对于由上航无法控制或者避免的因素造成航班延误所带来的损失，以及上航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。

**18.5** 航班延误、取消后，旅客没有采取适当措施致使损失扩大的，不得就扩大的损失要求上航给予赔偿。

18.6 属于公约界定的国际运输，按照适用的公约损害赔偿规则；不属于公约管辖的地区运输，上航按照《蒙特利尔公约》的相关规定承担赔偿责任。

## 第十九条 旅客投诉

19.1 投诉受理电话：95530

19.2 投诉受理电子邮件地址：customer@ceair.com

## 第二十条 异议和争议解决

### 20.1 异议

20.1.1 旅客收受托运行李而未提出异议，为托运行李已经完好交付并与运输凭证相符的初步证据。所有遗失的行李，旅客须在航班抵达时告知上航，并办理行李不正常运输记录手续，以作为提出异议的原始依据。任何此后超过本条件 20.1.2 款规定时限向上航做出的告知，上航不予受理。

20.1.2 托运行李发生损失的，旅客应当在发现损失后向上航提出异议。托运行李发生损失的，至迟应当自收到托运行李之日起 7 日内提出。托运行李发生延误的，至迟应当自托运行李交付旅客之日起 21 日内提出。任何异议均应当在上述规定的期间内以书面形式向上航提出。

20.1.3 如果未在本条件 20.1.2 款规定时限内提出书面要求，将不得

向上航提出诉讼。

**20.2** 旅客与上航发生航空运输纠纷的，依法应当根据自愿和合法的原则进行调解，高效解决航空运输纠纷；优先选择中国航空运输协会与上海市长宁区人民法院共同设立的航空争议调解中心进行调解。

**20.3** 调解不成的或者旅客未选择调解的，根据旅客与上航达成的一致意见，可以选择上海国际航空仲裁院进行仲裁。

**20.4** 旅客、行李赔偿的诉讼，旅客应当自上航航班到达目的地、应当到达目的地或者运输终止之日起的二年内提出。

**20.5** 在连续运输中发生行李毁灭、遗失、损坏或延误，无法确定责任归属的情形下，旅客可以对第一承运人或最后一个承运人提起诉讼，也可以对合理怀疑发生毁灭、遗失、损坏或延误航段的承运人提起诉讼。

## **20.6 索赔的根据**

**20.6.1** 在旅客、行李运输中，有关损害赔偿的诉讼，不论其根据如何，是根据合同、根据侵权，还是根据其他任何理由，只能依照适用的蒙特利尔公约或华沙公约及其海牙议定书规定的条件和责任限额提起。

20.6.2 适用的蒙特利尔公约的索赔诉讼中，任何情况下上航均不承担惩罚性、惩戒性或者任何其他非补偿性的损害赔偿。

## 第二十一条 生效和修改

21.1 本条件自 2022 年 3 月 8 日起生效，2021 年 9 月 1 日实施的《上海航空有限公司旅客、行李国际运输条件》同时废止。

21.2 上航可以依照中国民用航空局规定的程序，不经通知修改本条件，但此修改不适用于修改前已经开始的运输。

21.3 上航的代理人、受雇人或代表都无权修改或违反本条件的任何规定。

21.4 本条件中每一条款的标题仅为方便使用，不用于条款内容的解释。

21.5 本条件的相关规定在涉及上航航班始发、途经或到达以及涉及机票销售、服务保障等商务活动方面与相关国家现行有效的或今后颁布的法律、法规或政府法令不一致或相抵触时，以该相关国家现行有效的或今后颁布的法律、法规或政府法令为准。

**21.6** 如本条件的中文版本和其它语言译本有差异，以中文版为准。