

**长安航空有限责任公司  
旅客、行李国内运输总条件**



# 声 明

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国民用航空法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国电子商务法》、《公共航空运输旅客服务管理规定》等相关法律、法规的规定，结合中国民航运行惯例，为明确旅客与长安航空有限责任公司（以下简称“长安航空”）之间的各项权利、义务，特制定《长安航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“本条件”）。

## 特别提示：

因航空运输行业特殊性和国家有关规定，本条件由长安航空预先拟定并通过民航服务质量监督平台备案后向全社会公布。请旅客事先仔细阅读本条件所有内容，尤其是加粗字体部分，如对其中部分条款存在疑问，或认为需要修改部分条款，可在购票前以书面形式向长安航空提出。任何直接或通过第三方间接向长安航空提出购票申请，或虽未向长安航空提出购票申请但实际乘坐长安航空航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。本条件是旅客与长安航空之间订立的航空运输合同文本，是双方设立航空运输合同法律关系、明确双方权利和义务的纲要性法律文件。经由长安航空签发的包括但不限于客票销售和退票、变更实施细则；婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准均为本条件的一部分，与本条件具有同等法律效力。

《长安航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》于 2022 年 5 月 7 日施行，我司在此之前公布实施的《长安航空有限责任公司旅客、行李国内运输条件》同时废止。

特此声明

长安航空有限责任公司

二〇二二年 4 月 20 日

# 目 录

第一章	定义	4
第二章	适用范围	9
第三章	客票	9
第四章	票价和税费	13
第五章	定座	14
第六章	拒绝运输和限制运输	15
第七章	购票	17
第八章	班期时刻、航班取消与变更	19
第九章	客票变更	20
第十章	客票签转	21
第十一章	退票	22
第十二章	团体旅客	24
第十三章	超售	25
第十四章	代码共享	27
第十五章	乘机	27
第十六章	行李运输	28
第十七章	旅客服务	39
第十八章	飞机上的行为	39
第十九章	行政手续	41
第二十章	连续承运人	41
第二十一章	损失责任与赔偿限额	42
第二十二章	生效与修改	44

## 第一章 定义

**第一条** 《长安航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件》(以下简称“总条件”)是旅客与长安航空之间订立的航空运输合同文本,是双方设立航空运输合同法律关系、明确双方权利和义务的法律文件。经由长安航空签发的包括但不限于客票、航空运输电子客票行程单等,同为航空运输合同的一部分,与本条件具有同等法律效力。总条件中的下列用语,除具体条款中有其他要求或另有明确规定外,含义如下:

(一)“国内航空运输”指根据旅客运输合同,其出发地点、约定经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内的航空运输。

(二)“长安航空”是长安航空有限责任公司的简称(英文名称: AIR CHANGAN CO., LTD, 国际航空运输协会 IATA 两字代码: 9H, 国际民用航空组织 ICAO 指定代码: CGN, 国际航空运输协会 IATA 结算代码 856, 网址: <http://www.airchangan.com>)。

(三)“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。

(四)“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。

(五)“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。

(六)“承运人规定”指除本条件外,长安航空依法制定、公布的并于客票填开之日起有效的关于对旅客及其行李运输管理的规定,包括有效的适用票价及适用条件等。

(七)“航空销售代理人”指依照中华人民共和国法律成立的,与承运人签订销售代理协议,从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。

(八)“航空销售网络平台经营者”指依照中华人民共和国法律成立的,在电子商务中为承运人或者航空销售代理人提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务,供其独立开展公共航空运输旅客服务销售活动的企业。

(九)“授权航空销售代理人”指经长安航空授权为长安航空航班提供销售业务的代理企业。

(十)“地面服务代理人”指依照中华人民共和国法律成立的,与承运人签

订地面代理协议，在中华人民共和国境内机场从事公共航空运输地面代理业务的企业。

（十一）“公共航空运输旅客服务”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服务。

（十二）“长安航空地面服务代理人”指已被长安航空指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

（十三）“旅客”是指乘坐民用航空器出行，并与承运人存在航空旅客运输合同的人。

（十四）“团体旅客”指统一组织的人数在 10 人（含）以上（或长安航空具体产品附有最低成团人数），航程、乘机日期、航班和舱位等级相同并支付团体票价的旅客。

（十五）“儿童”指旅行开始之日年龄满两周岁（含）但不满 12 周岁的人。

（十六）“无成人陪伴儿童”指年龄满 5 周岁（含）但不满 12 周岁，且没有年满 18 周岁且有民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。

（十七）“婴儿”指旅行开始之日年龄不满两周岁的人；出于医学、安全等原因的考虑，长安航空不接受出生未满 14 天的婴儿乘机。

（十八）“定座”指对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

（十九）“航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

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

（二十一）“代码共享航班”是指一家承运人通过协议约定，允许另一家或多家承运人在己方经营的航班上使用其航班代码的航班。

（二十二）“旅客定座单”指旅客购票前必须填写的供承运人或其航空销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。

（二十三）“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：中国大陆地区居民的居民身份证、临时居民身份证、护照、军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、职工证、武警警官证、武警士兵证、海员证，港澳台居民居住证（简称“居住证”）、香港、澳门地区居民的港澳居民来往内地通行证，台湾地区居民的台湾居民来往大陆通行证；外籍旅客的护照、外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久

居留身份证及尚在有效期内的外国人永久居留证；民航局规定的其他有效乘机身份证件。十六周岁以下的中国大陆地区居民的有效乘机身份证件，还包括出生医学证明、户口簿、学生证或户口所在地公安机关出具的身份证明。

（二十四）“客票”是是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

（二十五）已购票，是指根据法律规定或者双方当事人约定，航空运输合同成立的状态。

（二十六）“纸质客票”指由承运人或代表承运人所填开的被称为“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。

（二十七）“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。

（二十八）“旅客联”指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

（二十九）“电子客票”是指由承运人或航空销售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，是纸客票的电子替代品。

（三十）“航空运输电子客票行程单”是指旅客购买承运人民用航空运输电子客票的付款凭证或报销凭证，同时具备提示旅客行程的作用。“航空运输电子客票行程单”右下角的“填开日期”指旅客实际打印电子客票行程单的日期。与客票本身的有效期没有关联。

（三十一）“联程客票”指在同一运输合同内，由不同航班连接两个（含）以上连续航程的客票。

（三十二）“来回程客票”指在同一运输合同内，从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。

（三十三）“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。

（三十四）“日”指日历日，一周包括七日。用于发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始日，均不计算在内。

（三十五）“定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

（三十六）“不定期客票”指在首次销售时未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。

（三十七）“票价”指是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。

（三十八）“普通票价”指在票价适用期内的公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价。“普通票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。

（三十九）“优惠票价”指不属于普通票价的其他票价。“优惠票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。

（四十）“免费运输”指长安航空以飞机运送旅客、行李但不收取报酬（税费除外）的国内航空运输，包括但不限于长安航空因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

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

（四十二）联程航班，是指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。

（四十三）“漏乘”指旅客办妥乘机手续后或者在经停站过站时未能搭乘其客票列明的航班。

（四十四）“错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。

（四十五）“行李”，是指长安航空同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，包括托运行李和非托运行李。

（四十六）“托运行李”，是指旅客交由长安航空负责照管和运输并出具行李运输凭证的行李。

（四十七）“非托运行李”，是指旅客自行负责照管的行李。

（四十八）“行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

（四十九）“行李牌识别联”指长安航空专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

（五十）“办理乘机手续”指长安航空或其地面服务代理为旅客办理登机牌和托运行李手续的过程。

（五十一）计划出港时间，是指航班时刻管理部门批准的离港时间。

（五十二）计划到港时间，是指航班时刻管理部门批准的到港时间。

（五十三）“乘机登记截止时间”指航班停止办理乘机手续时间。乘机登记截止时间按各机场或长安航空下发的规定执行。

（五十四）“离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。

（五十五）“约定经停地点”指除出发地点和目的地点以外，作为旅客旅行

路线上预定经停的地点。

(五十六)“中途分程地”，是指经承运人事先同意，旅客在出发地和目的地间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。

(五十七)“转机”旅客在出发地点和目的地点间旅行时，在中间地点乘坐同一承运人的其它航班或其它承运人的航班到达目的地。

(五十八)“损失”指在运输中或与运输有关或在承运人提供的其他服务时发生的损失，包括死亡、受伤、延误、丢失、部分丢失或其他损坏。

(五十九)“签转”指客票列明承运人的变更。

(六十)客票改期，是指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。

(六十一)“客票变更”指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

(六十二)“舱位差价”指旅客自愿从低等级舱位等级变更到高等级舱位，或者从较低票价改为较高票价的差价。

(六十三)“退票”指由于旅客或长安航空或其他原因，未能使用部分或全部客票，在客票有效期内，按规定退还旅客票款的过程。

(六十四)“自愿退票”指旅客因其自身原因要求退票。

(六十五)“非自愿退票”指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。

(六十六)自愿变更客票，是指旅客因其自身原因要求变更客票。

(六十七)非自愿变更客票，指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

(六十八)“退票费”指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。

(六十九)“客票使用条件”，是指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。

(七十)“承运人原因”，是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。

(七十一)“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、旅客等因素。

(七十二)“不可抗力”是指非正常的，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。

**(七十三)“上、下长安航空飞机过程”是指旅客在登机口跨入廊桥或者在停机坪跨上舷梯直至进入长安航空飞机、旅客走出长安航空飞机直至跨出廊桥**



或者跨下舷梯时止的过程。

## 第二章 适用范围

### 第二条

（一）除本条第（二）、（三）、（四）、（五）款中另有规定外，本条件适用于长安航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输；特殊管理的国内航线除外。

（二）除免费运输条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费运输。

（三）根据长安航空包机合同提供的运输，接受包机运输的旅客及行李应遵守长安航空包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

（四）在本条件中如果含有与国家法律、政府规定、命令或要求不一致的条款，以国家法律、政府规定、命令或要求为准；本条件的其余条款仍然有效。

（五）在本条件中如果含有与长安航空最新颁布的规定不一致的条款，一律以长安航空最新颁布的规定为准；除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。

## 第三章 客票

### 第一节 一般规定

**第三条** 客票是承运人和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。客票中的合同条件是长安航空运输总条件部分条款的概述。客票包括纸质客票和电子客票。

**第四条** 客票为记名式，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。

**第五条** 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，而长安航空非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款，长安航空对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。

**第六条** 未经长安航空允许客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。

## 第七条 客票使用要求

(一) 每一位旅客应单独持有客票。

(二) 旅客要求乘机时，应出示有效乘机身份证件，并遵守以下规定：

1、持纸质客票的旅客未能出示根据长安航空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长安航空或非其航空销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。**

2、电子客票经长安航空或其地面服务代理人验证其电子客票状态有效后，方可要求乘机。《航空运输电子客票行程单》仅作为旅客购买电子客票的报销凭证，具备提示旅客行程的作用，不作为机场办理乘机手续和安全检查的必要凭证。

(三) 除长安航空另有规定外，客票的所有航段必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用。如客票的第一航段未被使用，而旅客在约定的经停地点开始旅行，该客票运输无效，长安航空不予接受运输及退款。

(四) 每一航段必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由长安航空接受运输。对未定妥座位的航段，长安航空应按旅客的申请，根据适用的票价和所申请航班的座位可利用情况为旅客预定座位。

(五) 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程或办理客票变更、签转，退票手续。

(六) 旅客应按客票列明的航程旅行，未经长安航空同意不得在经停地点提前终止旅行。

(七) 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，不需换开成国内客票。

(八) 旅客在我国境外购买的用纸质国际客票填开的国内航空运输客票，应换开成我国国内客票后才能使用。国际 IET 电子客票，不需要换开成我国国内客票，可直接使用。

(九) 定期客票只适用于客票上列明的承运人、乘机日期、航班和舱位等级；不定期客票应在定妥座位后方能使用；定期客票取消定座后，再次使用时，也需定妥座位方能使用。

## 第二节 客票的有效期

## **第八条**

（一）除另有约定外，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为止。

（二）除另有约定外，普通票价的客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则视为不定期客票，客票有效期从填开客票之日起，一年内运输有效。

（三）优惠票价的客票有效期，按照长安航空优惠票价客票使用规定计算。

（四）除另有规定外，变更后客票的有效期与原客票相同。

## **第三节 客票有效期的延长**

### **第九条**

（一）由于长安航空的下列原因之一，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长安航空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、取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地点、目的地点；
- 3、未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；
- 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、未能提供事先已定妥的座位。

（二）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，是由于长安航空在旅客定座时未能按其客票的舱位等级提供航班座位，其客票有效期可以延长至长安航空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，但延长期不得超过七天。

（三）持与普通票价客票有效期不同的优惠票价客票的有效期按长安航空规定执行。

（四）已开始旅行的旅客在其持有的客票有效期内因病使旅行受阻时，除长安航空对所付票价另有规定外，长安航空可将该旅客的客票有效期延长至根据医生诊断证明确定该旅客适宜旅行之日为止；或延长至适宜旅行之日以后承

运人能够按照该旅客已付票价的舱位等级提供座位的自恢复旅行地点起的第一个航班为止。如客票中未使用的乘机联包含一个或一个以上中途分程地点，该客票有效期的延长不能超过自该医生诊断证明出具之日起 3 个月。长安航空也可同等延长患病旅客的陪伴直系亲属的客票有效期。

（五）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。如已开始旅行旅客的直系亲属死亡，该旅客及其陪同的直系亲属的客票也可予以更改。此种更改应在收到死亡证明书后办理，此种客票有效期的延长不得超过死亡之日起 45 日。

## 第四节 客票遗失

### 第十条 纸质遗失客票的挂失

（一）旅客的客票全部或部分遗失或残损，或旅客出示的客票未能包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向长安航空或其授权的销售代理人申请挂失。

（二）旅客申请挂失，不需提供公安机关出具的遗失证明，但须出示其有效身份证件；如申请挂失者不是旅客本人，需出示旅客本人和挂失者的有效身份证件，并提供书面申请、原购票的出票人联及足以证明该客票遗失的其他资料或证明。

**（三）在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，长安航空不承担责任。**

### 第十一条 重新购票

纸质定期客票遗失后，如旅客要求继续乘坐遗失客票上列明的航班或后续航班，需重新购买客票。

### 第十二条 遗失纸质客票的退款

（一）不定期客票遗失，旅客应当及时按本章第十条规定的程序以书面形式向长安航空申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30 日内，凭符合本条件第十条第（二）款规定的资料与证明办理退款手续。

（二）定期客票遗失应在遗失客票有效期满 30 日内，经长安航空查证后，凭符合本条件第十条第（二）款规定的资料与证明以及重新购票的旅客联，予以办理遗失客票的退款手续。

### 第十三条 电子客票行程单的遗失

(一) 电子客票行程单遗失不补，旅客以书面形式向长安航空提出申请，可凭有效身份证件在原购票地点或长安航空售票处办理购票证明。

(二) 购票证明只证明旅客的购票行为，不是有效的旅行证件和报销凭证。

## 第四章 票价和税费

### 第十四条 票价

(一) 客票价（简称“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。

(二) 长安航空公布的票价，适用于直达航班运输。如旅客要求经停或转乘其他航班时，应按实际航段分段相加计算票价。

(三) 客票价为旅客开始乘机之日适用的票价。客票出售后，如票价调整，票款不作变动。

(四) 使用优惠票价的旅客，应遵守该优惠票价规定的条件。

### 第十五条 票款

(一) 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除长安航空与旅客另有协议外，票款一律现付。

(二) 当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应按照长安航空规定，由旅客补付不足的票款或由长安航空退还多收的票款。

(三) 除另有规定外，客票价以人民币 10 元为计算单位，尾数一律四舍五入。长安航空收取或支付的任何其他费用均以承运人的规定为准。

### 第十六条 革命伤残军人、因公致残的人民警察、儿童、婴儿票价

(一) 革命伤残军人和因公致残的人民警察凭民政部颁发的《中华人民共和国革命伤残军人证》和《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》，按照同一航班成人适用普通票价的 50% 购票。

(二) 儿童按照同一航班成人适用普通票价的 50% 购买儿童票，并提供座位。

(三) 婴儿按照同一航班成人适用普通票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占用座位时，应购买儿童票。每一年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客携带婴儿的数量不能超过 2 名（含 2 名）。旅客携带 2 名婴儿成行时，1 名婴儿按规定购买婴儿票，另 1 名婴儿应购买儿童票。

(四) 军警残、儿童、婴儿购买长安航空其他优惠票价客票，参照长安航空现行规定执行。

#### **第十七条 税费**

政府、有关当局或机场经营人规定的对旅客或由旅客享用的任何服务或设施而征收的税款或费用不包括在公布票价之内。该项税款或费用应由旅客支付。

## **第五章 定座**

#### **第十八条 定座基本要求**

(一) 定座只有在旅客按照长安航空规定的手续和购票时限内交付票款，经长安航空或其授权航空销售代理人确认，并将该定座列入客票有关乘机联内交给旅客以后或以任何方式支付票款成功后，方能认为座位已经定妥和有效；未经长安航空或其航空销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。

(二) 按照长安航空规定，优惠票价可以附有限制或排除旅客签转、更改、退票、取消定座权利的条件。

(三) 旅客出示的客票经证实其定座记录是无效的，长安航空不保证旅客乘坐原定航班成行，但可视情况协助旅客成行，产生的费用由造成定座记录无效的责任人承担。

(四) 长安航空或者其航空销售代理人在销售客票时，应当将购票人提供的旅客联系方式等必要个人信息准确录入旅客定座系统。

#### **第十九条 购票时限**

已经预订的座位，旅客应在长安航空规定或预先约定的时限内购买客票。

**否则，原预订座位不予保留。**

#### **第二十条 个人资料**

旅客认可向长安航空提供的个人资料，旨在用于定座和安排相关的运输服务。购票人应当向长安航空或者其航空销售代理人提供国家规定的必要个人信息以及旅客真实有效的联系方式。长安航空应当遵守国家关于个人信息保护的规定，不得泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

除另有规定外，长安航空及其航空销售代理人应当保存客票销售相关信息，并确保信息的完整性、保密性和可用性，且信息保存时间自交易完成之日起不少于3年。

## **第二十一条 定座优先权**

（一）非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。

（二）旅客持没有定妥座位的全部或部分航段的客票要求定座，或持已定妥座位的全部或部分航段的客票要求更改定座，都无权要求优先。

## **第二十二条 机上座位安排**

长安航空按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位，不保证在飞机上提供旅客所要求的指定座位。

## **第二十三条 更改或取消定座**

旅客更改或者取消定座，应当在长安航空规定的时限内提出。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。

## **第二十四条 座位再证实**

旅客持有在境外购买的定妥座位的长安航空国内段客票，须按长安航空规定办理座位再证实手续。

# **第六章 拒绝运输和限制运输**

## **第二十五条 拒绝运输权**

**长安航空出于安全原因或根据自己合理的判断，认为属下列情形之一时，有权拒绝运输旅客及其行李：**

（一）长安航空为遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定；

（二）旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，包括但不限于以下情况：

1、没有提前申请并获得长安航空同意运输许可，到机场后现场临时申请需要使用担架的旅客。

2、经长安航空合理判断，在没有额外医疗服务措施情况下，无法安全完成旅行，并且无法提供或者拒绝提供符合要求的医疗诊断证明书的旅客。

3、患有传染疾病，且传染疾病对其他旅客的身体健康或安全造成直接威胁，无法通过有效措施控制传染的旅客。

4、处于昏迷状态的吸氧旅客及在地面候机期间也需要用氧的旅客。

5、怀孕 36 周（含）以上的孕妇旅客。

6、出生未满 14 天的婴儿旅客和出生不足 90 天的早产婴儿。

7、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。

（三）旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序的，承运人有权拒绝运输；

（四）旅客不遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定，或不遵守承运人的规定；

（五）旅客拒绝接受安全检查或未经安全检查的行李；

（六）旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与长安航空或有关承运人之间的信用付款；

（七）旅客未能出示本人的有效的身份证件，或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的旅客；

（八）旅客出示的客票经证明是非法获得或不是在缔约承运人或其航空销售代理人处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由长安航空或其航空销售代理人更改的乘机联或乘机联被涂改的；

（九）出示客票的人不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人。

（十）国家规定的其他情况。

**第二十六条 当航班超售时，长安航空有权决定超售航班的旅客及行李的载运安排。**

**第二十七条 对被拒绝运输旅客的安排**

对被拒绝运输的旅客，承运人按下列规定办理：

（一）属本章第二十五条第（一）款情形的旅客，已购客票按非自愿退票或非自愿变更的规定办理。

（二）属本章第二十五条第（二）款，由于年龄、精神或身体状况不适合旅行的，已购客票按非自愿退票或非自愿变更的规定办理；

（三）属本章第二十五条（三）、（四）、（五）款情形的旅客，已购客票按自愿退票或自愿变更的规定办理。

（四）属本章第二十五条第（六）款情形的旅客，由旅客补付不足的票款或税费，或按非自愿退票或非自愿变更的规定办理，退还旅客已支付的票款。

（五）属本章第二十五条第（七）款情形的旅客，按自愿改变航班、日期



或按自愿退票的规定办理。

（六）属本章第二十五条第（八）、（九）款情形的旅客，承运人保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。

（七）属本章第二十五条（十）款情形的旅客，已购客票按自愿退票或自愿变更的规定办理。

（八）旅客因本规定第二十五条被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，承运人应当及时出具。

### **第二十八条 限制运输**

（一）无成人陪伴儿童、担架旅客、无自理能力的人、怀孕 32 周（含）-36 周（不含）的孕妇、在飞行途中需使用呼吸辅助设备旅客、病患旅客、在紧急撤离时需要协助的残疾旅客或需要特殊帮助的旅客等，由于年龄、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，只有在符合长安航空规定的条件下，经长安航空预先同意并在必要时做出安排后方予载运。

（二）限制运输旅客的数量：出于安全的考虑，长安航空对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。

（三）长安航空遵照民航主管部门关于残疾人航空运输相关法律法规，为具备乘机条件的残疾人提供运输。

（四）长安航空遵照《人体捐献器官航空运输管理办法》，为符合携带人体捐献器官的旅客提供运输。

（五）婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准，请登陆长安航空官方网站（<http://www.airchangan.com>）关于“特殊旅客乘机须知”栏进行查阅，此内容视为国内运输总条件的一部分。

## **第七章 购票**

### **第二十九条 一般规定**

（一）旅客可在长安航空或其航空销售代理人的售票处、登陆长安航空网站（<http://www.airchangan.com>）、微信公众号、航空销售网络平台经营者网站购票，也可通过长安航空热线 95071199 进行咨询和购票。

（二）旅客在售票处购票须凭本人有效身份证件或公安机关出具的其他有效身份证件，并填写《旅客定座单》；通过网站或长安航空热线购买客票应按长

安航空要求如实提供旅客有效身份证件、联系电话、儿童、婴儿出生日期等信息。旅客应对其提供的证件及信息的真实性、准确性负责，并且确保其与办理乘机登记手续时使用的证件相同，否则由此产生的损失由旅客自行承担。

（三）婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客购票，应在长安航空或其授权的航空销售代理人的售票处提出申请并按长安航空要求提供相关证明，经长安航空或有关承运人同意后，方可购票。具体承运标准与长安航空运输总条件一起在长安航空官网（www.airchangan.com）出行服务栏展示。

（四）购票人应当向承运人或者其航空销售代理人提供国家规定的必要个人信息以及旅客真实有效的联系方式。

（五）长安航空散客客票销售和退票、变更实施细则与长安航空运输总条件一起在长安航空官网（www.airchangan.com）出行服务栏展示。

**第三十条** 长安航空或其销售代理人应根据旅客的需求出售各类客票。

**第三十一条** 长安航空或其销售代理人在销售客票时，将明确告知旅客包括但不限于以下航空运输服务信息，并保存已履行告知义务的相关证据，旅客需仔细核对，确保信息真实准确。

（一）承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；

（二）航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；

（三）航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；

（四）同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；

（五）该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则等；

（六）该航班是否提供餐食；

（七）按照国家规定收取的税、费；

（八）该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额、禁止或者限制携带的物品等。

（九）旅客行李国内运输总条件。

长安航空或者其航空销售代理人通过网络途径销售客票的，应当以显著方式告知购票人所选航班的上述服务信息；长安航空或者其航空销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票的，应当告知购票人前款信息或者获取上述服务信息的途径。

**第三十二条** 旅客购买客票后，长安航空或其销售代理人会通过电子或者

纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，包括但不限于以下内容，旅客需仔细核对，确保信息真实准确。

- (一) 承运人名称，包括实际承运人和缔约承运人；
- (二) 旅客姓名；
- (三) 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
- (四) 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
- (五) 票价及票价适用条件；
- (六) 票号及客票有效期；
- (七) 航班始发地机场停止办理乘机手续的时间、禁止或者限制携带的物品等；
- (八) 免费获取所适用运输总条件的方式。

## 第八章 班期时刻、航班取消与变更

### 第三十三条 班期时刻

(一) 长安航空应尽力在合理的期限内运送旅客及其行李，遵守公布的在旅行之日内有效的班期时刻。但是，航班时刻表或其他场所所列的时刻或机型仅供参考，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间有可能发生变动，长安航空对航班时刻表或其他场所所列的时刻或机型不予保证，而且该航班时刻或机型也并非航空运输合同的组成部分。

(二) 除非损失是由于长安航空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，长安航空对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。长安航空对其雇员、代理企业或长安航空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也不承担责任。

(三) 长安航空在接受旅客的订票之前，将告知旅客当时有效的预订航班时刻，并在旅客的客票上列明。在客票售出后，长安航空可能会更改航班时刻。如果旅客给长安航空提供了有效联系方式，长安航空应通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后，如果长安航空对航班时刻做出变更而旅客不能接受，并且长安航空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。

### **第三十四条 航班取消与变更**

有下列情形之一的，长安航空可按规定不经事先通知，改变机型或航线、取消、中断、推迟或延期航班飞行：

- （一）为遵守国家的法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定；
- （二）为保证飞行安全；
- （三）其他不可抗力或不可预见的原因；
- （四）其他非长安航空的原因。

## **第九章 客票变更**

### **第三十五条 客票变更**

“客票变更”指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。客票变更包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。

（一）**自愿变更客票**指旅客因其自身原因要求变更客票。

（二）**非自愿变更客票**指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者长安航无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

### **第三十六条 非自愿变更**

（一）由于**长安航空原因导致旅客非自愿变更客票**，长安航空或者其销售代理人在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，免费为旅客办理改期或者签转。

（二）由于**非长安航空原因导致旅客非自愿变更客票**，长安航空或者其销售代理人按所适用的运输总条件以及客票使用条件办理。

（三）在旅客确认新航班，办理完客票非自愿变更手续后，由于旅客原因再次提出变更或退票，长安航或长安航销售代理人按照新航班客票使用条件办理。

除另有规定外，在长安航空发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客已自愿取消订座或因非承运人原因误机、漏乘等情况，后续办理客票退改签手续时，长安航空或其销售代理人按照客票使用条件办理；旅客在长安航空发布航班延误、取消等不正常航班信息前，已经按自愿退改签规定办理完业务的旅客，旅客支付的变更费、退票费均不退还。

**第三十七条** 在联程航班中，因其中一个或者几个航段变更，导致旅客无法

按照约定时间完成整个行程的，缔约承运人或者其航空销售代理人应当协助旅客到达最终目的地或者中途分程地。

**在联程航班中**，旅客非自愿变更客票的，按照本文件第三十六条规定办理。

**第三十八条** 旅客分别购买的**非联程航班的多航段客票**，各航段客票分属不同运输合同，若其中某段或几段长安航航班不正常，则发生不正常航班的长安航客票按本条件第三十六条规定办理；其他正常航班客票变更均由缔约承运人根据客票使用条件处理，产生的费用由旅客自行承担。

**第三十九条** 自愿变更客票，是指旅客因其自身原因要求变更客票。旅客自愿变更客票的，长安航空或其销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

**（一）自愿变更舱位等级**

旅客购票后，如从较低舱位等级变更为较高舱位等级，或从较低票价变更为较高票价，需向旅客收取票价价差，变更手续费按长安航空现行规定执行。如从较高舱位等级变更为较低舱位等级或从较高票价变更为较低票价，则按自愿退票处理。

**（二）自愿改期**

旅客购票后，如要求改期，长安航空及其航空销售代理人在航班有可利用座位和时间允许的条件下按客票使用条件办理。

**（三）自愿改变航程**

旅客如自愿改变航程，则按自愿退票处理。

## **第十章 客票签转**

**第四十条 客票签转**

客票签转指客票列明承运人的变更。客票签转分自愿签转及非自愿签转两类。

**第四十一条 自愿签转**

**（一）一般规定**

旅客自愿要求改变承运人，应征得原承运人或其授权代理企业的同意，并在新承运人允许及符合下列全部条件下，承运人可予以签转：

- 1、旅客使用的票价无签转限制；

2、旅客的客票未改变过舱位等级；

3、所签转的承运人与原承运人有互售关系或票证结算关系且所签转的承运人航班有相应服务等级可利用。

（二）若接收签转的承运人票价与长安航空票价不一致，产生的票款差价多退少补。

（三）凡不符合本条第（一）、（二）款规定的旅客要求改变承运人，一律按自愿退票的规定办理。

（四）长安航空的航空销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

## 第十一章 退票

**第四十二条** 退票是指由于旅客自身的原因或长安航无法运行原航班或航变等原因，未能使用部分或全部客票，在客票有效期内，按规定退还旅客票款的情形。包括旅客自愿退票和旅客非自愿退票。

（一）由于长安航空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长安航空客票，长安航空应按规定办理退票。退票分自愿退票及非自愿退票两类。

（二）旅客要求退票，应填妥长安航空规定的退款单。除遗失客票的情形外，购买纸质客票的旅客必须凭客票未使用的全部乘机联和旅客联，方可办理退票；购买电子客票的旅客凭本人有效身份证件办理退票，并交回已打印的电子客票行程单，退票时其电子客票须为有效状态；

（三）在非客票上列明的地点发生不正常航班，旅客要求退票，须凭始发站登机牌原件、不正常航班证明及本人有效身份证件办理（纸质客票还须提供旅客联原件或复印件。）

### **第四十三条** 退票受款人

（一）长安航空有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

（二）当客票上列明的旅客不是该客票的付款人，长安航空应按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。

（三）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。

（四）长安航空将票款退给持有未使用航段的有效客票并符合本条第（一）、

第（二）、第（三）款规定的人，应被视为正当退票。长安航空也随即解除责任。

#### **第四十四条 退票期限**

除本条件第十二条遗失纸质客票的退款情况以外，旅客要求退票，应在其客票有效期内向长安航空提出并办理退款手续；否则长安航空有权拒绝办理。

**第四十五条** 除特殊情况外，长安航空或者其航空销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起 7 个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。

#### **第四十六条 退票地点**

（一）旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止地的长安航空售票处或引起非自愿退票发生地的长安航空授权的代理企业售票处办理。

（二）旅客自愿退票，应在下列地点办理：

1、在出票地要求退票，只限在原购票售票处办理；通过长安航空官网、长安航空热线销售的客票除原购票售票处可退票外，也可在长安航空直属柜台办理。

2、在出票地以外的航班始发地或终止旅行地要求退票，可在当地的长安航空售票处办理；如当地无长安航空售票处，可在经长安航空特别授权的当地航空销售代理人售票处办理。

#### **第四十七条 非自愿退票**

（一）航班取消、延误、航程改变或不能提供原定座位时旅客可办理非自愿退票。始发地应退还旅客所付全部票款；经停地应按旅客的订座舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

（二）定期客票取消定座后再次确认座位时，若长安航空航段取消按“非自愿退票”处理，不收退票手续费。

（三）旅客因病要求退票，需在航班规定离站时间前提出申请并退座，同时提供县级（含）以上医疗单位出具的医生诊断证明，免收退票费。患病旅客的陪伴人员要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续，按长安航空现行病退相关规定办理。

（四）除另有规定外，**联程航班旅客非自愿退票**，按本条件第四十七条第（一）款办理。

(五) 旅客分别购买的非联程航班的多航段客票，各航段客票分属不同运输合同，若其中某段或几段长安航航班不正常，则发生不正常航班的长安航客票按本条件第四十七条第（一）款办理。其他正常航班客票退票手续均由缔约承运人根据实际承运人的运输总条件、客票使用条件处理。

#### **第四十八条 自愿退票**

(一) 旅客自愿要求退票，长安航或其销售代理人按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

(二) 定期客票取消定座后如旅客要求退票，按客票票面列明的订座舱位对应的退票规定收取退票费；定期客票取消定座后，再次确认座位时，若因长安航空航段取消原因按“非自愿退票”处理，不收退票手续费。

(三) 按成人适用普通票价 50%购票的革命伤残军人，因公致残人民警察、自愿退票，免收退票款。

(四) 持婴儿客票的旅客要求退票，免收退票费。

(五) 旅客在航班的经停地自动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退

## **第十二章 团体旅客**

#### **第四十九条 人数的计算**

除另有规定外，团体旅客是指统一组织的人数在 10 人（含）以上，航程、乘机日期、航班和舱位等级相同并支付团体票价的旅客凡购买婴儿、儿童及其它优惠票价客票的旅客不得计算在团体人数内。

#### **第五十条 自愿变更**

团队旅客购票后，如自愿改变航班、日期、舱位等级、航程，均按长安航空团体旅客现行规定办理

#### **第五十一条 退票地点**

(一) 团体旅客自愿退票只限在原购票的售票处办理。

(二) 团体旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止地的长安航空售票处或引起非自愿退票发生地的长安航空授权的代理企业售票处办理。

#### **第五十二条 非自愿变更**

团体旅客非自愿变更，按长安航空现行规定办理。



### **第五十三条 非自愿退票**

（一）团体旅客或团体旅客中部分成员非自愿退票，均不收取退票费。在航班始发地应退还旅客所付全部票款；经停地应按旅客的订座舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额。

（二）团队旅客因病退票，应在乘机手续登记截止时间前提出并退座，同时提供县级（含）以上医疗单位出具的医生诊断证明，免收退票费。患病旅客的陪伴人员要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续，按长安航空现行病退相关规定办理。

### **第五十四条 自愿退票**

团体旅客购票后自愿要求退票，长安航空以定座终端中的退座时间为准，并按现行团队客票退票规定收取退票费办理。

### **第五十五条 团体旅客误机**

团体旅客误机，客票作废，票款不退，仅退税费。

## **第十三章 超售**

**第五十六条** 为满足更多旅客的出行需求，长安航在充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及衔接航班等情况下实施超售，并最大程度避免旅客因超售被拒绝登机。

### **第五十七条 超售处置规定**

（一）长安航空通过官网超售公告、口头告知等方式告知旅客超售的含义以及超售旅客享有的权利。

（二）当航班出现超售时，长安航空或者地面代理人将通过在**值机柜台和登机口询问或放置布告牌的方式**首先寻找自愿放弃座位的旅客，并给予旅客非自愿变更后续航班、非自愿退票，或者一定的补偿。

（三）在征集自愿者程序未能寻找到足够的自愿者情况下，本着公序良俗原则，在考虑老幼病残孕等特殊旅客的需求、后续航班衔接等因素后，按以下**优先登机原则**确定被拒绝登机的旅客。

1、经长安航同意并事先做出安排的、有特殊服务需求的老、幼、病、残、孕旅客以及无成人陪伴儿童。

2、金鹏白金卡、金卡、银卡旅客。

- 3、后续衔接国际航班的旅客。
- 4、后续转机时间紧张的中转联程旅客。

#### **第五十八条 被拒绝登机旅客赔偿标准、方式和相关服务标准。**

##### **（一）票务改签标准：**

- 1、当航班发生实际超售时，免费为旅客改签或购买至后续最早的且有空余座位的航班。
- 2、我司承担签转或购买其它公司航班的费用，但仅限经济舱。
- 3、如果旅客选择退票，按照非自愿退票处理。

##### **（二）补偿标准：**

1、补偿标准：旅客购买机票票面价（不含税、不含燃油附加费、不含民航发展基金即原机场建设费）超过 200 元（含）的，根据改签航班起飞时刻制定补偿标准如下：

（1）改签至原航班计划起飞时刻后 4 小时（含）以内且为当日后续航班的，现金补偿 200 元。

（2）改签至原航班计划起飞时刻后 4 小时（含）以内但为次日后续航班的，现金补偿 300 元。

（3）改签至原航班计划起飞时刻后 4 小时（不含）以外且为当日后续航班的，现金补偿 300 元。

（4）改签至原航班计划起飞时刻后 4 小时（不含）以外但为次日后续航班的，现金补偿 400 元。

（5）针对我司独飞航线及航线最晚班实超未成行旅客，提高现金补偿标准为 500 元。

2、旅客购买机票票面价（不含税、不含燃油附加费、不含民航发展基金即原机场建设费）不足 200 元（不含）的，不论改签航班时刻如何，现金补偿 200 元。

- 3、如旅客选择退票，按非自愿退票处理，并给予旅客现金补偿 200 元。
- 4、不向公司职工及家属票、机构客户免票、代理人免票提供现金补偿。

##### **（三）住宿安排标准：**

- 1、在等待后续航班过程中，在用餐时间段，为旅客提供免费餐食和饮料。
- 2、后续航班在 3 小时（含）以内，旅客在隔离区内/外休息，我司工作人员协助旅客重新办理登机手续。

3、后续航班在原航班计划起飞时间 4 小时（含）以上的旅客，为旅客免费提供酒店休息，免费提供机场往返酒店的交通，免费提供旅客餐食，协助旅客重新办理乘机手续。

## 第十四章 代码共享航班

**第五十九条** 长安航空或其航空销售代理人在旅客购票时，应告知旅客代码共享航班的实际承运人。

**第六十条** 缔约承运人根据与实际承运人的代码共享协议内容办理旅客客票签转、变更、退票及乘机手续等工作。

## 第十五章 乘机

**第六十一条** 一般规定

（一）办理乘机手续

1、旅客应当在长安航空规定的时限内到达机场，凭客票及本人有效乘机身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌及通过机场安全检查等乘机手续。

2、长安航空开始办理航班乘机手续及截止办理乘机手续的时间以各机场及长安航空公布的时间为准。各机场的乘机登记截止时间并不一致，长安航或其授权代理人应告知旅客办理乘机登记的截止时间，如销售的是代码共享航班客票，应告知旅客在实际承运人柜台办理乘机手续。

3、长安航空及其地面服务代理人应按时开放办理乘机手续柜台，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理乘机手续。

4、旅客可在机场乘机手续办理柜台或自助 CUSS 机办理乘机手续。

5、持未定妥座位客票的旅客，办理乘机手续的部门可不予办理。

（二）登机

旅客办理完乘机手续通过安全检查后，必须按时到达指定的登机门。如旅客未能在飞机舱门关闭前按时到达指定登机门，由此所产生的损失和费用，旅

客自行承担。

**第六十二条** 乘机前，旅客及其行李和非托运行李必须经过安全检查。

**第六十三条** 误机

（一）由于**非长安航原因导致旅客误机**，按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理客票变更及退票。

（二）由于**长安航原因致使旅客误机**，旅客要求非自愿变更客票的，长安航或者长安航销售代理人在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理改期或者签转，不收取客票变更费；如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

**第六十四条** 旅客漏乘

（一）由于**非长安航原因导致旅客漏乘**，在航班始发站应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理客票变更及退票；在航班经停地发生漏乘，客票作废，票款不退。

（二）由于**长安航原因导致旅客漏乘**，长安航空应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。

**第六十五条** 旅客错乘

旅客错乘飞机，长安航空应尽早安排错乘旅客乘坐后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，票款不补不退。如因旅客原因错乘，旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款差额不补不退；如因长安航空或机场原因错乘，旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

**第六十六条** 关舱门后终止飞行

（一）当航班正常时，旅客在航班始发地关舱后自愿提出终止旅行，按照长安航空现行规定中离站时间后自愿变更及退票规定处理，并扣取相应的手续费；若旅客在航班经停地自愿提出终止旅行后，其客票作废，长安航空不予以变更或退票。

（二）当航班不正常时，无论旅客是自愿或被动终止旅行，长安航空都按客票使用条件，妥善为旅客办理客票退、改、签业务。（特殊产品以提前约定的特殊退、改、签规定为准）

## 第十六章 行李运输

## 第一节 一般规定

**第六十七条** 长安航空承运的行李，只限于符合本条件第一条第（四十五）款定义范围内的物品。长安航空承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。

**第六十八条** 不得作为行李运输的物品

下列物品不得作为行李或夹入行李内托运，也不得作为非托运行李带入客舱运输：

（一）枪支等武器（包括主要零部件），含军用枪、公务用枪、民用枪、道具枪、发令枪、钢珠枪、境外枪支、各类非法制造的枪支以及上述物品的仿真品等。

（二）爆炸或者燃烧物质和装置，含弹药、爆破器材、烟火制品以及上述物品的仿真品。

（三）管制器具，含管制刀具、军警械具以及其他属于国家规定的管制器具。

（四）危险物品

- 1、气体，包括压缩气体和液化气体等易燃和非易燃无毒气体、有毒气体；
- 2、易燃液体；
- 3、易燃固体、自燃物品和遇湿易燃物品；
- 4、氧化剂和有机过氧化物；
- 5、毒害品；
- 6、腐蚀性物品和放射性物品；
- 7、长安航空规定不得作为行李运输的其他危险物品。

（五）其他物品

- 1、传染病病原体；
- 2、火种（包括各类点火装置），如打火机，火柴；
- 3、锂含量 $>2$ 克或额定能量值 $>160\text{WH}$ （瓦特小时）的充电宝、锂电池（除电动轮椅使用的锂电池另有规定）以及燃料电池（除符合长安航空规定的为轻便电子设备提供电力的燃料电池外，其它的燃料电池禁止运输）；
- 4、酒精体积百分含量大于70%的酒精饮料；
- 5、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。

(六) 小型锂电池平衡车，以锂电池为动力，可载人的单轮或多轮移动辅助工具。

(七) 自热米饭（方便米饭、食品专用发热包）。

(八) 未经安全检查的行李。

(九) 活体动物，但本条件规定的宠物及导盲犬、助听犬和救助犬除外。

(十) 内装锂电池和烟火装置等危险品的保险公文箱、现金箱、现金袋等保密设备禁止运输。

(十一) 液体氧气装置。

(十二) 枪式电子干粉灭火器。

(十三) 医用气态氧气瓶或空气瓶（如旅客因病确需在机上使用氧气瓶，需提前 48 小时向长安航空提出申请）。

(十四) 国家规定的其它禁运物品。

#### **第六十九条** 不得作为托运行李运输的物品

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

(一) 重要文件和资料；

(二) 包括但不限于货币、汇票等有偿证券；

(三) 珠宝、贵重金属（金、银等）及其制品；

(四) 古玩字画；

(五) 易碎和易损坏物品、易腐物品

(六) 样品；

(七) 电子数码产品；

(八) 旅行证件；

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

注：个人自用内含锂金属电池或锂离子电池的便携式电子设备且锂金属电池的锂含量不超过 2 克，锂离子电池的额定能量值不超过 100Wh（瓦特小时）具体以各机场安检规定为准。

#### **第七十条** 限制运输的物品

长安航空对运输下列物品有严格的数量限制和包装要求，只有在符合长安航空运输条件的情况下，并经长安航空同意，方可接受运输：

（一）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，必须有符合长安航空要求及该类物品应有的妥善包装，并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内，按逾重行李费收取运费。

（二）体育运动用器械，包括体育运动用枪支和弹药，必须出具枪支运输许可证或者国家体育行政部门的许可证明，方可作为托运行李运输，枪支必须卸下子弹和扣上保险并妥善包装。

（三）宠物、导盲犬、助听犬和救助犬等工作犬。

（四）外交信袋，机要文件。

（五）旅客旅行途中使用的电动轮椅。

（六）管制刀具以外的锐器、钝器，例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、剪刀、美工刀、裁纸刀、铣刀、镰刀、演出用刀、剑、戟、矛，古董或者作为旅游纪念品的刀、剑以及棍棒（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）、钢锉、斧子、短棍、锤子等，不能随身携带，应放入托运行李内运输。

（七）干冰、液态物品（包括酒类物品及含有酒精的饮料等）、旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等。液态物品的容积、容量应符合政府当局、长安航空及有关承运人、机场的限制要求，酒类物品含有酒精的饮料不得随身携带须作为托运行李运输。

（八）额定能量值超过 100Wh 但不超过 160Wh 的锂电池。

（九）医疗所需的气态氧或者空气小型钢瓶；旅客穿在身上供操作机械肢体用的小型二氧化碳气瓶；含有碳氢化合物的催化卷发器，每个旅客不能超过一个。

（十）装入自动充气的个人安全装置（例如救生衣或救生背心）的小型气筒。

（十一）雪崩救援背包。

（十二）化学品监视装置。

（十三）产生热量的物品。

## 第二节 行李包装及体积、重量限制

### 第七十一条 托运行李

(一) 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、栓挂其他物品；
- 4、竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物；
- 5、带有危险品标记、标签的包装件一般不能作为行李的外包装物；
- 6、行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码；
- 7、行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物；行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码。

(二) 托运行李每件重量不能超过 50 公斤，体积不能超过 40×60×100 厘米。超过上述规定的行李，建议旅客联系长安航空货运部门办理。

### 第七十二条 非托运行李

(一) 长安航空允许每位普通经济舱旅客免费携带一件重量以 7 公斤为限的非托运行李进入客舱，其体积不得超过 20×40×30 厘米。否则应作为托运行李运输。

(二) 长安航空允许每位超值经济舱 (C/Q) 旅客免费携带一件重量以 7 公斤为限的非托运行李进入客舱，其体积不得超过 20×40×55 厘米。否则应作为托运行李运输。

(三) 携带入客舱的行李应能置于前排座位下或者能放置于客舱的密闭存放部位。

## 第三节 免费行李额及逾重行李费

### 第七十三条 免费行李额

(一) 以托运方式运输的行李，每位旅客的免费行李额：



1、购买 Y 舱客票的旅客可享受 30KG 的免费托运行李额，凡购买 B/H/K/L/M/X/G 舱客票的旅客可享受 10KG 的免费托运行李额，V/N/A/U/T/Z/R/D/J 舱均无免费行李额，C/Q/P/I/E/W/O/S 舱的免费行李额以对应文件规定为准（产品文件中未明确的免费行李额为 0KG）。

2、按照成人适用公布普通票价的 50%购买儿童票的儿童，其免费行李额 30KG。

3、持婴儿票的旅客无免费行李额，但可以免费携带或托运一件重量不超过 7 公斤、体积不超过 20×40×55 厘米的全折叠式婴儿手推车或摇篮。若重量或体积超过上述标准，则必须作为托运行李免费运输。

（二）搭乘同一航班前往同一目的地的两个（含）以上的同行旅客，如在同一时间、同一地点办理行李托运手续，其免费行李额可以按照各自的客票价等级标准合并计算。

（三）旅客自愿改变舱位等级，应按照改变后的舱位等级所规定的免费行李额办理。旅客非自愿改变舱位等级，应按原舱位等级享受免费行李额。

（四）构成国际中转联程客票的国内航段，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。国际中转非联程客票的国内航段为旅客国内段客票票面上规定的免费行李额。

（五）限制旅客乘坐民航班机，对其必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢等）给予免费携带，担架旅客的免费行李额为所占座位的免费行李额。

（六）额外占座旅客的免费行李额，按其所占座位的票价等级和占用座位数确定。手提行李占座的客票没有免费行李额。

（七）要客、金鹏贵宾会员旅客在享受客票对应正常免费行李额的同时，额外增加免费行李额如下：白金卡、金卡会员可享受额外 30KG 免费行李，银卡会员可享受额外 20KG 免费行李。VIP 旅客可享受额外 20KG 免费行李，CIP 旅客可享受额外 10KG 免费行李。

（八）包机航线的免费行李额按包机协议确定。

#### **第七十四条 超限行李费**

（一）旅客的托运行李和非托运行李中超过该旅客免费行李额的部分及无人陪伴的行李，称为超限行李（或逾重行李）。旅客携带超限行李乘机，应当支付超限行李费。

（二）收取超限行李费，应填开超限行李票。

(三) 超限行李费计算方式:

1. 长安航空值机柜台托运行李额基础收费标准按照局方规定制定,即每公斤按照同航段机票全价的 1.5% 计算;

2. 优惠行李收费将所有航线按航距分为三档: 0-800KM (不含)、800-1600KM (不含)、1600KM 及以上。根据航距的不同进行差异化收费,三个档次每公斤单价依次为: 10 元/14 元/16 元。以公斤为计量单位,重量按实际重量进行计算,收费总金额舍去个位取整至十位。例如旅客乘坐西安-大连(航距 1385KM)的航班,行李超重重量为 4.5 公斤,每公斤单价收费金额为 14 元,共计 63 元,舍去个位取整至十位后按照 60 元收取。

3. 长安航空将不定期制定超限行李费的优惠政策,具体优惠政策以购买超限行李时官方公布政策为准。

## 第四节 行李声明价值

### 第七十五条

(一) 旅客的托运行李,每公斤价值超过人民币 100 元时,可办理行李的声明价值。

(二) 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人民币 8,000 元。如长安航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时,长安航空有权不按照声明价值的行李进行运输。

(三) 长安航空按照旅客声明的价值中超过本条第(一)款规定限额部分的价值的 5%收取声明价值附加费。金额以人民币元为单位,尾数四舍五入。

(四) 对于办理声明价值的行李,若同时满足长安航空其它收费规定时,应按照规定收取费用,不与声明价值附加费合并计算。

(五) 旅客办理声明价值的托运行李仅限于整包件行李。行李中的任何单个物品不得办理声明价值。

(六) 旅客非托运行李不办理声明价值。

## 第五节 行李的收运

### 第七十六条 拒绝运输权

（一）旅客的托运行李、非托运行李，如属于或夹带有长安航空规定的不得作为行李运输的物品，长安航空有权拒绝接受该行李的运输，或在发现后拒绝继续运输。

（二）旅客的托运行李、非托运行李，如因其尺寸、形状、重量、内容、特性或出于安全运行上的原因，或为了其他旅客的舒适和便利而不适合运输的，长安航空应请旅客加以改善，如旅客不能或拒绝改善，长安航空有权拒绝接受该行李的运输。

（三）行李应按照长安航空的要求适当包装，否则长安航空有权拒绝接受该行李的运输。

### **第七十七条 检查权**

长安航空为了运输安全和安保需要的原因，有权要求旅客接受对其本身进行安全检查，对其行李进行检查、扫描或者 X 射线检查；必要时，也可以在旅客没有在场的情况下，对其行李进行检查。如果旅客拒绝接受检查或发现其不遵守长安航空规定要求，长安航空有权拒绝接受该行李的运输。如果检查或扫描给您造成损坏，或 X 射线或扫描给您的行李造成损坏，长安航空将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于我们的过失造成的。

### **第七十八条 收运要求**

（一）旅客必须凭有效客票托运行李。长安航空应在客票及行李票上填写托运行李的件数和重量，或者在行李识别联上填写托运行李的件数。

（二）长安航空只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。

（三）长安航空对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将其中的识别联贴在登机牌主联背面。团体旅客交运的行李可合并计算，其识别连贴在团体负责人登机牌主联背面。

（四）旅客的托运行李与非托运行李应分别称重，计算重量，行李重量以千克为单位，不足 1 千克的，尾数四舍五入。

（五）旅客托运有运输责任争议的行李时，长安航空应向旅客说明情况，应经旅客同意后，拴挂免除责任行李牌，以免除长安航空相应的运输责任。

（六）长安航空只承运旅客本人的托运行李，拒绝承运值机旅客帮他人托运的行李。因安保原因或拒绝接受安全检查而不准登机的旅客，其托运行李必须从飞机上卸下。

### **第七十九条 行李载运**

(一) 旅客的托运行李，应与旅客同机运送，特殊情况下不能同机运送时，长安航空应向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送。

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

#### **第八十条 小动物**

(一) 小动物是指是指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的猫、狗或者其他类别的小动物。除小狗、猫以外，其他观赏宠物、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、狼狗等，不属于小动物范围，不能作为行李运输，只能作为货物运输。

(二) 旅客携带的小动物，一般情况下装在货舱内运输；国内航班上，如符合特定条件时，可申请带入客舱。旅客需向承运人提交申请，需满足承运人的承运条件，并经承运人同意，方可进入客舱。

(三) 旅客应在乘机当日(不含)前至少 48 小时向长安航空或经长安航空特别授权的直属售票处提出小动物运输申请，并提供动物检疫部门出具的《动物检疫合格证明》，经长安航空同意后方可托运。如为联程运输，还应征得长安航空的同意。

(四) 旅客应在乘机当日自行携带小动物及其宠物箱以及《小动物运输申请书》和其他证明文件至少于起飞前 2 小时到达机场长安航空所属值机柜台办理乘机手续。

(五) 装运小动物的容器及其包装要求应符合长安航空小动物运输相关规定，如旅客不能或不愿意按照长安航空规定完善运输小动物容器及包装，长安航空有权拒绝运输。

(六) 经长安航空判断，因小动物年龄、身体状况、运输文件、机型限制、国家相关政策法规限制等不符合长安航空小动物运输规定的，长安航空有权拒绝运输。

(七) 装运小动物的容器应符合下列要求：

1. 能防止小动物破坏、逃逸和防止小动物将身体某一部分伸出容器以外损伤人员、行李、货物或飞机。

2. 能保证小动物站立和适当活动，保证空气流通，不致使小动物窒息。

3. 能防止粪便渗溢，以免污染飞机、机上设备以及其他物品。

(八) 小动物及其容器和食物，不得计算在旅客的免费行李额内，应按逾重行李单独收费。

(九) 小动物运输不能办理声明价值。

(十) 除长安航空原因外，在运输中出现的小动物患病、受伤和死亡，长安航空不承担责任。

(十一) 服务犬的运输，按照民航局《残疾人航空运输管理办法》相关规定执行。

### **第八十一条 外交信袋**

(一) 外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管。根据外交信使的要求，长安航空也可以按照托运行李办理，但长安航空只承担一般托运行李的责任。

(二) 外交信使携带的外交信袋和行李，可以合并计重或计件，超过免费行李额部分，按照逾重行李的规定办理。

(三) 外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经长安航空同意，方可予以运输。

(四) 占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 72 公斤，总体积不得超过 40×60×100 厘米。占座外交信袋的票价均实行见舱销售，占用座位的外交信袋没有免费行李额。

(五) 机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

### **第八十二条 违章行李**

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

(一) 在始发地发现违章行李，长安航空有权拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收逾重行李费不予退还。

(二) 在经停地发现违章行李，应立即停运，已收逾重行李费不予退还。

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

### **第八十三条 行李退运**

(一) 旅客在始发地要求退运行李，必须在行李装机前提出。如旅客退票，已收运的行李也必须同时退运。以上退运，均退还已收逾重行李费。

（二）旅客在经停地退运行李，若时间允许，可予以办理。但未使用航段的已收逾重行李费不予退还。

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

（四）由于长安航空的原因，需要安排旅客改乘长安航空其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收逾重行李费多退少不补；已交付的声明价值附加费不退；如安排旅客签转其他承运人航班，应办理行李退运，退还已收逾重行李费和已交付的声明价值附加费。

## 第六节 行李交付

### 第八十四条 行李交付

（一）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。必要时，应交验客票。

（二）如旅客未立即领取行李，长安航空从行李到达的次日 8 时起向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，长安航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

（三）长安航空凭行李牌的识别联交付行李，对于领取行李的人是否确系旅客本人，以及由此造成的损失及费用，不承担责任。

（四）旅客行李延误到达后，长安航空应立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。对延误行李不收取保管费。

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

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

### 第八十五条 无法交付的行李

**行李自到达的次日起，超过 90 日仍无人认领，表明旅客已遗弃该行李，长安航空可作为无人认领行李处理。**

### 第八十六条 行李不正常运输的处理

（一）行李运输发生延误、遗失或损坏，长安航空或其授权地面服务代理

人应会同旅客填写《行李运输差错事故记录》，尽快查明情况和原因，并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李赔偿，可在始发地、经停地或目的地办理。

（二）因长安航空原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，造成旅客旅途生活的不便，可根据实际情况，给予旅客临时生活补偿费供旅客在等候行李到达期间临时购买必须的日用品，一般情况下，公务舱旅客为 500 元/每晚，经济舱旅客为 100 元/每晚，最多不超过两晚。

### **第八十七条 行李运输事故索赔**

（一）旅客在领取托运行李时，发现有毁灭、遗失或者损坏的，应当场提出书面异议，取得《行李运输差错事故记录》，作为提出索赔的原始依据。**旅客在领取行李时未提出书面异议，即应认为行李已经按照运输合同完好交付。**

（二）确认托运行李发生毁灭、遗失或者损坏的，旅客最迟应当自取得《行李运输差错事故记录》之日起七日内提出索赔要求；旅客在领取托运行李时未提出异议，但事后发现托运行李有损失的，应当及时向长安航空提出异议，对于确实有证据证明，系长安航空原因造成的损失，旅客最迟应当在收到托运行李 7 日内书面向长安航空提出。托运行李发生延误的，最迟应自托运行李到达目的地机场之日起二十一日内提出异议或索赔要求；**旅客逾期未提出异议或索赔的，视为放弃延误损失索赔或没有造成损失。**

（三）提出异议或索赔要求时应附客票（或复印件）、行李牌的识别联、《行李运输差错事故记录》、“遗失行李点查表”、“旅客行李索赔单”、逾重行李票旅客联（或复印件）等证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

## **第十七章 旅客服务**

### **第一节 一般服务**

**第八十八条** 长安航空应以保证飞机安全和航班正常，提供良好服务为准则，以文明礼貌、热情周到的服务态度，认真做好空中和地面的旅客运输的各项服务工作。

**第八十九条** 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

**第九十条** 在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，长安航空

应积极采取措施，尽力救助。

**第九十一条** 空中飞行过程中，长安航空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，长安航空可在允许的范围内提供，并收取相应的费用。

## 第二节 不正常航班的服务

**第九十二条** 由于长安航空机务维护、航班调配、商务、机组等航空公司原因，造成航班在始发地出港延误四小时以上，并延误至晚上二十二点以后，或者在晚上二十二点以后临时取消的航班，长安航空为旅客免费提供带盥洗设施的标准间住宿。

(一) 由于长安航空机务维护、航班调配、商务、机组等航空公司原因，造成计划起飞时间为早上八点以前的航班延误四小时以上，或者计划起飞时间为早上八点以前的航班发生临时取消，长安航空为旅客免费提供带盥洗设施的标准间住宿。

(二) 长安航空在餐食时间为旅客提供餐食服务（早餐 07:00-09:00、午餐 11:00-13:00、晚餐 17:00-19:00）。

(三) 由于长安航空机务维护、航班调配、商务、机组等航空公司原因，造成航班在始发地出港延误或取消，长安航空将免费提供退改签及上述规定的餐食住宿服务并协助旅客完成后续行程，不再提供经济补偿。

**第九十三条** 由于天气原因、空管原因、军事活动、公共安全、机场、联检、油料保障、离港系统、旅客原因等非长安航空原因，造成航班在始发地延误或取消，长安航空协助旅客退改签及后续的行程安排，并协助旅客安排餐食和住宿，费用应由旅客自理。

**第九十四条** 国内航班在经停地延误及取消，无论何种原因，长安航空将按规定向旅客提供餐食或者住宿服务。国内航班发生备降，无论何种原因，长安航空将按规定向旅客提供餐食或者住宿服务。

**第九十五条** 航班出港延误或者取消时，长安航空及销售代理人、地面服务代理人应当优先为限制旅客、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。

**第九十六条** 航班延误或取消，长安航空及其授权地面服务代理人应做好解



释工作，并迅速将航班延误或取消等信息通知旅客。

**第九十七条** 长安航空应和其他各保障单位相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的航班延误。

## 第十八章 飞机上的行为

**第九十八条** 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，或妨碍机组人员履行职责，或不遵守机组的指示，或有其他旅客有理由反对的行为，长安航空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。

**第九十九条** 未经长安航空许可，旅客不得在飞机上开启和使用与飞机正常飞行无关的主动发射无线电信号的便携式电子设备，这些设备包括：对讲机、遥控玩具和其他带遥控装置的电子设备、发射机（业余台、城市波段、传真机、电话机）、电视机、调幅/调频无线电、双向 BP 机等其他局方或公司认定干扰飞机安全运行的其他无线电发射装置。允许使用下列设备：便携式录音机、助听器、心脏起搏器和其它体内医疗设备、电子表、电动剃须刀、可接受的个人使用的维持生命装置、公司所安装的设备（如：电话/视听设备等）等公司认定不会干扰飞机航行和通讯系统的其他便携式电子设备。

**第一百条** 长安航空所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。

**第一百零一条** 飞机上，除长安航空供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

**第一百零二条** 当旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

## 第十九章 行政手续

**第一百零三条** 旅客必须遵守中华人民共和国的法律、政府规定、命令、要求和旅行条件的各项规定，并应服从政府或机场管理和长安航空的任何安全检查。

**第一百零四条** 旅客应出示国家的法律、政府规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件。长安航空对未遵守国家法律、规定、命令、或旅行条件

或其证件不符合要求的旅客，保留拒绝载运的权利。

**第一百零五条** 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或非托运行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失，长安航空不承担责任。

## 第二十章 连续承运人

**第一百零六条** 根据一本客票或一本客票和与其有关而填开的连续客票由几个连续的承运人共同承担的运输，应视为是一个单一运输。

## 第二十一章 损失责任及赔偿限额

**第一百零七条** 旅客因在机场区域内、机场与市区之间或同一城市的机场与机场之间发生的事件造成人身损害或行李损失，应由实际提供服务的第三人承担责任。

长安航空因履行航空运输合同所承担的赔偿责任，应不超过航空运输合同订立时长安航空能够预见到的因违反合同可能造成的损失，亦应当不超过经证明旅客直接损失的数额。

长安航空对间接的或随之引发的财产损失不承担责任。

**第一百零八条** 旅客人身伤亡

(一) 因发生在飞机上或者在旅客上下飞机过程中的事件，造成旅客人身伤亡的，长安航空应当承担损害赔偿赔偿责任；但旅客由于其年龄、精神或身体状况在运输中造成或促成其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，长安航空不承担赔偿责任。

(二) 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的损害外，对于每一旅客的死亡、损伤或其它身体伤害，长安航空按照实际损害承担赔偿责任，所承担的赔偿责任限额按我国政府批准公布后的有效政策执行。

**第一百零九条** 行李损失

(一) 因发生在长安航空飞机上或者在旅客上、下长安航空飞机过程中的事件造成旅客随身携带物品毁灭、遗失或者损坏，**长安航空有过错的**，应当承担

损害赔偿责任。

（二）因发生在航空运输期间的事件，造成旅客的托运行李毁灭、遗失或者损坏的，长安航空应当承担损害赔偿赔偿责任。**但该托运行李的毁灭、遗失或者损坏完全是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的，长安航空不承担赔偿责任。**

（三）旅客行李毁灭、遗失或者损坏的，长安航空按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。

**长安航空对托运行李损失的赔偿金额每公斤不超过人民币 100 元，如行李的价值每公斤低于 100 元时，按实际价值赔偿；长安航空对旅客非托运行李的赔偿金额为每位旅客不超过人民币 3,000 元，如行李的价值低于上述限额时，按实际价值赔偿。**

旅客如已办理行李声明价值，长安航空应按声明的价值赔偿。**行李的声明价值高于实际价值时，应按实际价值赔偿。**

（四）旅客的行李或行李中任何物件的重量只能以该受损行李或物件的实际重量为限；如果无法确定受损行李或物件重量，每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。

（五）由于旅客行李对他人造成伤害或对他人物品或长安航空财产造成损失，旅客应赔偿长安航空的所有损失和由此支付的一切费用。

（六）对于旅客在托运行李内夹带的（限制运输的物品）的丢失或损坏，只按一般托运行李承担赔偿责任。

（七）在联程运输中，长安航空仅对发生在其实际承运的航段上的行李损失承担赔偿责任。

（八）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。

（九）已赔偿的丢失行李找到后，长安航空应尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔偿，临时生活用品补偿费不退。

#### **第一百一十条 航班延误**

1、**因长安航空过错**造成旅客、行李运输延误的，长安航空应当承担赔偿责任。

2、由于天气原因、空管原因、军事活动、公共安全、机场、联检、油料保障、离港系统、旅客原因**等非长安航空原因造成旅客、行李运输延误的，长安**

**航空不承担赔偿责任，但应尽力为旅客提供必要的帮助。**

**3、长安航空为了避免运输延误损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。**

4、长安航空安排一架飞机执行多段任务，当出现首次延误并导致后续航段全部延误时，后续原因均与首次延误时原因相同。如后续某航段转为正常，但其后续航段又再次延误，则后续延误原因与正常航段后发生的首次延误原因相同(注：航班每一次起降为一个航段班次)。

**第一百一十一条 其他规定**

**(一) 在旅客、行李运输中，经证明，损失是由索赔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，相应免除或者减轻长安航空的责任。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的程度，相应免除或者减轻长安航空的责任。**

**(二) 长安航空的责任的任何免除或限制适用于长安航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给长安航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表。承运人和上述代理人、雇员、代表以及任何人可以支付的赔偿总额，不得超过长安航空的责任限额。**

**第一百一十二条 长安航空受理投诉邮箱为：**  
suggestion@airchangan.com，24小时销售与投诉热线：95071199-5。

## **第二十二章 生效与修改**

**第一百一十三条** 本条件 2022 年 5 月 7 日起生效、施行并通过民航服务质量监督平台进行备案，然后在长安航空官网进行公布。

**第一百一十四条** 长安航空有权依照中国民用航空局规定的程序，不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用。修改后的运输总条件不得将限制旅客权利或者增加旅客义务的修改内容适用于修改前已购票的旅客，但是国家另有规定的除外。长安航空的工作人员、航空销售代理人或雇员都无权更改或违反长安航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用。