

广西北部湾航空有限责任公司  
旅客、行李国际运输总条件

**Guangxi Beibu Gulf Airlines Co., Ltd. General Conditions of  
International Carriage for Passengers and Baggage**



## 声 明

根据中华人民共和国交通运输部 2021 年第 3 号令《公共航空运输旅客服务管理规定》、《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》、《华沙公约》、《蒙特利尔公约》等法律、行政法规，为规范公共航空运输秩序、加强旅客服务管理，保护旅客合法权益，并明确旅客与广西北部湾航空有限责任公司（以下简称“北部湾航空”）之间的各项权利、义务，特制定《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“本条件”）。

本条件是旅客与北部湾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。经由北部湾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、病患旅客、犯罪嫌疑人及其押解人员等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。

### 特别提示：

因航空运输行业特殊性和国家有关规定，本条件由北部湾航空制定并向民航服务质量监督平台进行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北部湾航空提出。任何直接或通过第三方间接向北部湾航空提出购票申请，或虽未向北部湾航空提出购票申请但实际乘坐北部湾航空航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。

本条件于 2022 年 5 月 9 日起施行。

特此声明

广西北部湾航空有限责任公司

二〇二二年五月九日

# 目录

|                      |    |
|----------------------|----|
| 声 明 .....            | 2  |
| 目录 .....             | 3  |
| 第一章 定义 .....         | 4  |
| 第二章 适用范围 .....       | 7  |
| 第三章 客票 .....         | 9  |
| 第四章 中途分程 .....       | 12 |
| 第五章 票价和费用 .....      | 12 |
| 第六章 客票销售与定座.....     | 13 |
| 第七章 乘机 .....         | 15 |
| 第八章 拒绝运输和限制运输.....   | 16 |
| 第九章 行李 .....         | 18 |
| 第十章 班期与时刻 .....      | 25 |
| 第十一章 改变航程和更改客票.....  | 27 |
| 第十二章 退票 .....        | 28 |
| 第十三章 超售 .....        | 30 |
| 第十四章 飞机上的行为.....     | 31 |
| 第十五章 一般服务 .....      | 32 |
| 第十六章 附加服务安排.....     | 33 |
| 第十七章 行政手续 .....      | 34 |
| 第十八章 连续承运人.....      | 35 |
| 第十九章 损害责任 .....      | 36 |
| 第二十章 异议和诉讼时效.....    | 38 |
| 第二十一章 修改和生效.....     | 39 |
| 附则一 .....            | 40 |
| (一) 婴儿旅客 .....       | 40 |
| (二) 孕妇旅客 .....       | 40 |
| (三) 无成人陪伴儿童.....     | 41 |
| (四) 病患旅客 .....       | 41 |
| (五) 老年人旅客 .....      | 44 |
| (六) 犯罪嫌疑人及其押解人员..... | 45 |
| (七) 其他特殊旅客 .....     | 46 |
| (八) 残疾人旅客 .....      | 47 |
| 附则二 .....            | 48 |
| (一) 客票销售实施细节.....    | 48 |
| (二) 客票退票实施细节.....    | 49 |
| (三) 客票变更实施细节.....    | 52 |

## 第一章 定义

**第一条** 广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国际运输条件(以下简称“条件”)中的下列用语,除具体条文中另有要求或另有规定外,含义如下:

(一)“公约”,是指根据合同规定适用于该项运输的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》(简称华沙公约)和一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改一九二九年十月十二日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书》(简称海牙议定书)以及一九九九年五月二十八日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》(简称1999年蒙特利尔公约)。

(二)“国际运输”,是指根据当事人订立的航空运输合同,无论运输有无间断或者有无转运,运输的出发地点、目的地点或者约定的经停地点之一不在中华人民共和国境内的运输。

(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)“代码共享或代码共享航班”,指承运人通过协议在另一承运人实际承运的航班上使用自己公司航班号或多家公司通过协议在同一个航班上使用各自的航班号的航班。

(五)“缔约承运人”,是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。

(六)“实际承运人”,是指根据缔约承运人的授权,履行相关运输的承运人。

(七)“出票承运人”,指其数字代码在客票票联中出现的承运人。

(八)“北部湾航空”,指广西北部湾航空有限责任公司的简称。

(九)“广西北部湾航空规定”,指广西北部湾航空为对旅客及其行李的运输进行管理,依法制定而公布的并于填开客票之日对合同双方有效的规定,包括有效的适用票价及适用条件。

(十)“航空销售代理人”,是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。

(十一)“授权销售代理人”,指被承运人指定并代表该承运人,为其航班并经

其授权后为其他航空承运人的航班销售航空旅客运输的销售代理人。

(十二)“地面服务代理人”，是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服务代理业务的企业。

(十三)“授权地面服务代理人”，指被广西北部湾航空指定为其航班提供地面服务的代理人。

(十四)“旅客”，指除机组成员以外经承运人同意在航空器上载运或已经载运的任何人。

(十五)“儿童”，指旅行开始之日已满两周岁但不满十二周岁的人。

(十六)“婴儿”，指旅行开始之日满 14 天但不满两周岁的人。

(十七)“客票”，是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

(十八)“电子客票”，是纸质机票的替代，是将普通纸质机票的信息以电子数据的方式存储在系统数据库中，并作为销售、结算、运输依据的客票形式。

(十九)“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)“电子客票行程单”，是记录旅客姓名、旅程路线、票价等信息的纸质凭证。

(二十一)“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。

(二十二)“旅客联”，指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

(二十三)“乘机联”，指纸质客票中标明“适用于运输”的部分，表示该乘机联适用于指定的两个地点之间的运输。

(二十四)“日”，指日历日，包括每周的七日。用于给旅客发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日和航班飞行开始日，均不计算在内。

(二十五)“客票变更”，是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

(二十六)“自愿退票”，是指旅客因其自身原因要求退票。

(二十七)“非自愿退票”，是指因航班取消、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。

(二十八)“自愿变更客票”，是指旅客因其自身原因要求变更客票。

(二十九) “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。

(三十) “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。

(三十一) “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。

(三十二) “不可抗力”，是指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害（火灾、旱灾、地震、风灾、大雪、山崩、洪水等）、政府行为（政府干预、禁令等）、社会事件（战争、动乱、罢工、流行传染病等）。

(三十三) “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。

(三十四) “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。

(三十五) “非托运行李”，指旅客自行负责照管的行李。

(三十六) “行李牌”，指识别行李的标志和旅客领取托运行李的凭据。

(三十七) “逾重行李”，指超过计重或者计件免费行李额的部分。

(三十八) “经停地点”，是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。

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

(四十) “损失”，指在承运人提供的运输或与运输有关的其它服务中因旅客死亡或者身体伤害而产生的损失，及因行李毁灭、遗失或者损坏而产生的损失或其它损失。

(四十一) “票价”，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。

(四十二) “正常票价”，是在适用期内的头等、公务、经济各舱位等级中承认的最高票价，也包括与之相适应的儿童和婴儿票价。

(四十三) “特种票价”，是指不属于正常票价的其他票价。

(四十四) “特别提款权”是指由国际货币基金组织定义的特别提款权。

(四十五) “计划出港时间”，是指航班时刻管理部门批准的离港时间。

(四十六) “计划到港时间”，是指航班时刻管理部门批准的到港时间。

(四十七) “乘机登记截止时间”，是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海航下发的规定执行。

(四十八) “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。

(四十九) “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。

(五十) “签转”，是指客票列明承运人的变更。

(五十一) “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。

(五十二) “误机”，是指旅客未按规定时间办妥乘机手续或者因身份证件不符合规定而未能乘机。

(五十三) “错乘”，是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

(五十四) “漏乘”，是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。

(五十五) “小动物”，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。

(五十六) “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。

(五十七) 本规定以工作日计算的时限均不包括当日，从次日起计算。

(五十八) “医疗证明”，是指由医院出具的、说明该旅客在航空旅行中不需要额外医疗协助能安全完成其旅行的书面证明。内容包括旅客乘机所需申明的详细信息，从航空医学上对机上条件及何种状况的病人一般不适于航空旅行的说明资料供院方诊断参考。旅客在广西北部湾航空直属或者授权售票处定座、购票时申领和交付，由县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以上医疗单位医师签字、医疗单位盖章，方为有效。

## 第二章 适用范围

## **第一条 一般规定**

(一) 除本条第(二)款、本章第二条、第三条、第四条另有规定外,本条件适用于北部湾航空以民用航空器运送旅客、行李而收取报酬的国际航空运输,港澳台地区航空运输参照本条件执行。

(二) 除北部湾航空运输规章或相关合同、票证另有规定外,本条件也适用于免费和优惠票价运输。

(三) 除另有规定外,在北部湾航空的规定中如含有与本条件不一致的条款,则本条件优先适用。

## **第二条 包机**

根据北部湾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北部湾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。

## **第三条 代码共享**

北部湾航空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北部湾航空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北部湾航空运输总条件的组成部分,并在由实际承运人运营的代码共享航班上取代北部湾航空运输总条件所对应的内容得到优先适用。北部湾航空与代码共享航班实际承运人之间可能存在差异的条款和条件,包括但不限于:

- 1、乘机登记手续截止办理时间;
- 2、拒绝运输与限制运输;
- 3、行李运输,包括但不限于免费托运行李、随身携带物品的额度及超限额行李收费标准等;
- 4、航班超售处置规则、旅客服务及航班出港延误的补偿等;
- 5、旅客飞机上的行为;
- 6、损失责任及赔偿等。

## **第四条 与法律不相抵触**

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



## 第三章 客票

### 第一条 客票是运输合同的初步证据

客票是承运人和客票上所列姓名的旅客之间航空运输合同订立和运输合同条件的初步证据。承运人只向持有承运人或其授权代理人填开的客票的旅客提供运输并按本运输条件承担适用的责任。客票始终是出票承运人的财产。客票中的合同条件是本运输条件部分条款的摘述。

客票至少应当包括下列内容：

(一) 旅客姓名；

(二) 出票人名称、出票时间和地点；

(三) 出发地点和目的地点；

(四) 出发地点和目的地点均在中华人民共和国境内，而在境外有一个或者数个约定经停地点的，至少注明一个约定经停地点；

(五) 旅客航程的最终目的地点、出发地点或者约定的经停地点之一不在中华人民共和国境内，依照所适用的国际航空运输公约的规定，应当在客票上声明此项运输适用该公约的，客票上应当载有该项声明。

(六) 行李额（如涉及联运航班，实际承运行李额按照国际 MSC 最重要承运人规则执行）。

### 第二条 客票使用规定

(一) 持纸质客票的旅客未能出示根据北部湾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北部湾航空或其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

(二) 电子客票旅客应出示有效身份证件，并经北部湾航空或其地面服务代理人验证电子客票状态有效后，方可要求乘机。电子客票行程单仅是记录旅客旅行信息的单据，不作为机场办理乘机手续和安检的必要凭证。

(三) 承运人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。

### 第三条 客票的遗失

以下规定适用于北部湾航空或其授权销售代理人填开的客票及行李票的遗失。

#### （一）一般规定

如果客票全部或部分遗失，或旅客出示的客票未包括旅客联和所有未使用的乘机联，责任应由旅客本人承担。

#### （二）遗失客票的挂失

1、旅客的客票全部或部分遗失，或旅客出示的客票未能包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向北部湾航空售票处或授权销售代理人申请挂失。

2、旅客申请挂失，必须出示其有效身份证件，并提供原购票日期、地点、行程。如申请挂失者不是旅客本人，还需出示挂失人的有效身份证件以及旅客本人出具的授权书。

3、在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，北部湾航空不承担责任，不对遗失客票退还票款或补开票证。

#### （三）遗失客票的补开

1、旅客必须填写北部湾航空的《遗失票证补发/退款申请书》。

2、旅客必须声明同意赔偿可能由此造成北部湾航空的一切损失，包括已经或今后被他人冒用或冒退，以及必要的诉讼费用。北部湾航空将根据旅客请求，在不违反原票价规定的前提下，按照北部湾航空规定收取手续费，并填开新客票以替代上述客票或其部分客票。

3、如遗失客票无相关定座出票记录，北部湾航空有权不予补发新客票，如旅客要求乘机，需另购客票。

4、补开的客票不能办理退款、签转和变更。

#### （四）重购客票

旅客可按照原行程和日期重新购票并申请办理遗失客票的退款。

#### （五）遗失客票退款

如旅客直接要求办理遗失客票的退款，旅客应按第三条第二款的规定办理客票挂失，经北部湾航空查证原遗失客票未被冒用、冒退，按北部湾航空规定办理原遗失客票的退款。

### 第四条 客票不得转让

(一) 客票不得转让。

(二) 如果客票不是由有权乘机或者退票的人出示的，北部湾航空可向出示该客票的人提供运输或退款。北部湾航空对原客票有权乘机或退票的人不承担责任。

(三) 对上述无权乘机人在运输过程中所发生伤亡、延误运输及其行李在运输过程中所发生的损害、遗失、破损、延误到达，北部湾航空不承担责任。

(四) 如果客票被无权乘机人冒用或被无权退票人冒退，则北部湾航空对有权乘机人或有权退票人不承担责任。

#### **第五条 客票有效期**

(一) 客票从旅行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，客票、本运输条件或北部湾航空规章另有规定者除外。

(二) 特种票价的有效期限，按照北部湾航空规定的该特种票价的有效期限计算。

(三) 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。

#### **第六条 客票有效期的延长**

(一) 由于下列原因，旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到北部湾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：

—取消旅客已经定妥座位的航班；

—未在航班经停地点降停，而该经停地是旅客的出发地、目的地或是中途分程地；

—未能合理地按照班期时刻进行航班飞行；

—造成旅客错失衔接航班；

—替换了不同的座位等级；

—未提供事先已确认的座位。

(二) 持正常票价客票或特种票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于北部湾航空在该旅客定座时未能提供该客票舱位等级的航班座位，其客票有效期可以延长至北部湾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。

(三) 旅客开始旅行后，因病不能在客票有效期内继续旅行，除北部湾航空对所付票价另有适用规定外，该客票有效期可以延长到根据医生证明旅客已恢复适宜乘机之日，或延长到北部湾航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的自

恢复旅行地点的第一个航班为止。当客票中未使用的部分含有一个或一个以上中途分程地点时，该客票的有效期则可以按照北部湾航空的规定，根据医生证明适宜乘机之日起延长最多不超过三个月；患病旅客的陪同人员，其客票也可根据北部湾航空的规定予以延长。

（四）如果旅客在旅途中死亡，则可以变更其陪同人员客票的最短停留期限或者延长其客票的有效期；如果旅客开始旅行后，其亲属发生死亡，该旅客及其陪同亲属的客票有效期也可同样予以延长，此种客票的变更必须在收到死亡证明以后才能办理，其客票有效期的延长从死亡之日起最多不超过四十五天。

#### **第七条 票联使用顺序**

（一）客票的乘机联，包括电子客票，必须按照客票上列明的航程，从出发地点开始，按顺序使用。

（二）如果用于国际运输客票的第一航段未使用，旅客于中途分程地或约定经停地要求开始旅行，北部湾航空有权拒绝运输。

（三）每一张乘机联或电子客票上必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由北部湾航空接收运输。如果乘机联或电子客票上没有填明定座情况，则应按照有关的票价条件和航班座位可利用情况办理定座。

（四）如果旅客没能按顺序使用客票的各航段，北部湾航空有权根据规定重新计算上述已用机票的费用，而旅客有责任补足重新计算的费用与其已付费用间的差额。

### **第四章 中途分程**

**第一条** 在符合政府和北部湾航空规定的情况下，可允许旅客在约定的经停地中途分程。

**第二条** 中途分程必须事先安排并填入客票。

### **第五章 票价和费用**

## **第一条 一般规定**

票价指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括机场与机场或者机场与市区之间的地面运输费用及各项税费。

票价将根据旅客购票之日北部湾航空的有效运价计算，该票价适用于客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。客票售出后，如票价调整，票款不作变动。不定期客票在确认航班座位时，如果票价有变化，票款差价按多不退少补原则处理。旅客自愿变更客票或非北部湾航空原因变更客票，可能会影响应支付的票价。

## **第二条 适用票价**

适用票价是北部湾航空和北部湾航空的委托机构公布的票价，无公布票价的为北部湾航空按规定组合的票价。除非另有规定，适用票价是客票第一航段的航班运输开始之日有效的票价。旅客购票后，如果变更航程或者旅行日期，应当按照北部湾航空规定、票款差价按多不退少补原则处理。

使用特种票价、优惠票价的旅客，应遵守该票价的适用条件。

## **第三条 路线**

票价只适用于与票价相关而公布的路线。票价适用于多条旅行路线的，旅客可在出票前指定路线，旅客未指定路线的，由北部湾航空确定路线。

## **第四条 税款和费用**

政府、有关当局或机场经营人规定的对旅客或由旅客享用的任何服务或设施而按规定征收的税款或者收取的费用，均不包括在适用票价之内。该项税款或者费用由旅客支付。该项税款或费用应由旅客在购票时支付，由航空公司代为收取。旅客购买机票时，航司将告知未包括在票价中的具体税款和费用。

## **第五条 货币**

旅客应当使用北部湾航空可以接收的货币支付票价和费用。支付的货币不是公布票价货币的，按照购票时的银行兑换率进行兑换或北部湾航空指定的兑换率换算后支付。

# **第六章 客票销售与定座**

## **第一条 一般规定**

(一) 未经北部湾航空或其授权代理人记录认可，不得认为定座已得到确认。定座只有在旅客按照北部湾航空规定的定座手续和购票时限支付票款，经北部湾航空或其授权代理人填开客票并将定座情况列入有关客票，才能认为定座已经完成并有效。

(二) 按照北部湾航空规定，某些特种票价可以附有限制或免除旅客变更、取消定座权利的条件。

(三) 为方便旅客更好地了解所选航班的服务信息，北部湾航空或北部湾航空销售代理人通过网络途径销售客票时，以显著方式告知旅客所选航班的主要服务信息，包括但不限于以下内容，旅客应仔细阅读，确保信息准确。

- 1、承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
- 2、航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
- 3、航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
- 4、同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；
- 5、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；
- 6、该航班是否提供餐食；
- 7、按照国家规定收取的税、费；
- 8、该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等。

北部湾航空或北部湾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时，会明确告知旅客以上信息或者登陆北部湾航空官网(<http://www.gxairlines.com>、<http://www.gxb2c.gxairlines.com>)获取以上信息的途径。

## **第二条 购票时限**

如果旅客未在规定的购票时限内支付票款，北部湾航空或其授权代理人有权取消座位。

## **第三条 旅客的个人资料**

(一) 旅客应向北部湾航空或者北部湾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，并对其提供的证件及信息的真实性、准确性负责，确保其购票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。旅客通过网络途径或者电话方式购买客票时，应提供包括但不限于旅客有效身份证件号码、联系电话、儿童、婴儿出生日期等信息；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。

(二) 旅客认可向北部湾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, 以及办理移民和出入境手续。为此, 旅客授权北部湾航空保留其个人资料且有权将资料传递给地处任何国家的政府机构、北部湾航空有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。

(三) 北部湾航空、机场管理机构、地面服务代理人、销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业按照国家关于个人信息保护规定, 不泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

#### **第四条 座位安排**

北部湾航空除按照旅客已定妥的航班和舱位等级提供座位外, 不保证旅客所要求的特定位置的机上座位, 旅客对按照客票中的座位等级所可能分配的机上座位要予以接受。

#### **第五条 座位再证实**

与其它承运人航班联运的客票, 需要按照规定向实际承运人进行座位再证实。旅客未能按要求进行座位再证实的, 北部湾航空不承担旅客由此造成的损失。旅客应当事先了解与旅行相关的承运人座位再确认要求, 如果需要进行再确认, 旅客应当向客票上载明其代码的承运人办理座位再确认手续。

#### **第六条 承运人对续程座位的取消**

如果旅客未使用已定妥的座位又未对后续航段进行再证实, 北部湾航空有权取消任何续程座位。

#### **第七条 优先定座**

(一) 旅客持未定妥座位的全部或部分航段的客票要求定座, 无权要求优先定座。

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

(三) 对非自愿改变航程的旅客, 北部湾航空在情况许可时, 可给予优先定座。

## **第七章 乘机**

## 第一条 值机

(一) 旅客应当在规定的时限内到达机场(由于各国机场截载时间不同,需以实际机场要求为准),凭与购票时一致的有效身份证件或旅行文件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌。

(二) 值机部门可直接为已定妥座位的旅客办理值机手续,未定妥座位的旅客需按北部湾航空规定办理候补乘机手续。

## 第二条 登机

(一) 旅客办理完值机并办妥所有政府规定的乘机手续,必须按时到达指定的登机门。旅客未能及时到达北部湾航空的乘机登记处和登机口,或者未出示其有效身份证件或旅行文件,或者未作好旅行准备,北部湾航空有权为不延误航班而取消旅客预定的座位。对旅客因此所产生的损失,北部湾航空不承担责任。

(二) 因承运人原因导致旅客误机、错乘、漏乘,客票按照非自愿办理变更或者退票,不收取变更或者退票费用。

(三) 因非承运人原因导致旅客误机、错乘、漏乘,客票按照自愿变更或者自愿退票,参照客票使用条件办理。

# 第八章 拒绝运输和限制运输

## 第一条 拒绝运输权

(一) 北部湾航空出于安全或根据自己合理的判断,确定有下列情况之一时,应当拒绝运输旅客及其行李:

- 1、依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品;
- 2、拒绝接受安全检查的旅客;
- 3、未经安全检查的行李;
- 4、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;
- 5、国家规定的其他情况。

由此给旅客造成的损失,北部湾航空不承担责任。

(二) 北部湾航空出于安全或根据自己合理的判断,确定有下列情况之一时,



### **有权拒绝运输旅客及其行李：**

- 1、为了遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的法律及其它有关规定；
- 2、旅客的身体状况可能因航空飞行而病情加重或者恶化、旅客的行为、年龄、精神或健康状况不适合旅行（法律对旅客身心障碍另有规定的除外），或者影响其他旅客正当权利的实现及对机上安全秩序产生不利影响，或者对本人或其他人员的生命或财产可能造成危害或危险；
- 3、旅客不遵守北部湾航空或政府机构的有关规定，或不听从北部湾航空工作人员安排和劝导；
- 4、旅客未按规定支付适用票价、费用和税款，以及未承兑其与北部湾航空之间的信用付款；
- 5、旅客未出示本人的有效护照、签证或其它旅行证件；
- 6、旅客可能企图在其过境国家非法入境；或者旅客可能在飞行中销毁其证件；或者旅客拒绝按照北部湾航空的要求将其旅行证件或复印件交由机组保管；
- 7、旅客交验的客票为非法取得或者其客票不是从出票承运人或者其授权代理人处所购得；其客票已经挂失；其客票为伪造客票；其客票没有经过承运人或其授权代理人同意而被更改，或已残损；北部湾航空保留收存上述客票的权利；
- 8、交验客票的人不能证明自己是“旅客姓名”栏内列明的人，北部湾航空保留收存上述客票的权利。

**第二条** 由于实际承运的旅客超过了飞机可允许的最大载量，北部湾航空有权决定旅客及行李的载运安排，对不能成行旅客及行李，北部湾航空将在航班起飞前告知旅客，按照非自愿签转或非自愿退票处理。

### **第三条 限制运输**

（一）婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、病患旅客、老年人旅客、犯罪嫌疑人及其押解人员、人体器官运输以及其他特殊旅客等，应当经北部湾航空同意，并事先做出安排，在符合北部湾航空规定的承运标准下，方可予以承运，具体承运标准可参阅[附则一](#)或登录北部湾航空官网阅读。

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

（三）北部湾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) 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。

#### **第四条 对被拒绝运输旅客的安排**

在北部湾航空运行中，当拒绝运输旅客、行李的情况发生时，运输服务部门对被拒绝运输的旅客、行李按北部湾航空《地面服务保障手册》中的有关规定予以必要的事后处理。北部湾航空或现场各代理单位将及时出具《拒绝运输证明书》。

(一) 属本章第一条**应当拒绝运输**第(一)、(二)、(三)、(四)、(五)款情形的旅客，已购客票按自愿退票的规定办理。

(二) 属本章第一条**有权拒绝运输**第(一)款情形的旅客，已购客票按自愿退票的规定办理。

(三) 属本章第一条**有权拒绝运输**第(二)款情形的旅客款，由于旅客的身体状况可能因为航空飞行而病情加重或恶化不适合航班旅行的，已购客票按非自愿退票的规定办理。

(四) 属本章第一条**有权拒绝运输**第(二)款，影响其他旅客正当权利的实现及对机上安全秩序产生不利影响，或者对本人或其他人员的生命或财产可能造成危害或危险的，以及第(三)款情形的旅客，已购客票按自愿退票的规定办理。

(五) 属本章第一条**有权拒绝运输**第(四)款，由旅客补付不足的票款或税费，或按非自愿退票的规定办理，退还旅客已支付的票款。

(六) 属本章第一条**有权拒绝运输**第(五)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。

(七) 属本章第一条**有权拒绝运输**第(六)、(七)、(八)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。

## **第九章 行李**

### **第一条 禁止和限制作为行李运输的物品**

(一) 不得作为行李运输的物品

- 1、按照本条件第一章的定义，不属于行李的物品；
- 2、属于可能危及航空器或航空器、机上人员或财产安全的物品，例如根据国

际民用航空组织《危险物品航空安全运输技术指南》、国际航空运输协会的《危险物品规则》、《民用航空危险物品运输管理规定》及北部湾航空规定中列明的物品，特别是以下禁运物品：爆炸品、压缩气体、腐蚀性物质、氧化物、放射性或磁化物、易燃、有毒、有威胁性或刺激性物质等，其他类似物品的详细信息可向北部湾航空查询；

3、任何始发地、经停地、目的地或飞越国家适用的法律、法规或命令所禁运的物品；

4、由于包装、形状、重量、体积、性质不适合航空运输的物品；

5、活体动物，但按照本章第十二条规定办理的除外。

（二）不得作为托运行李运输的物品

旅客不得在托运行李中夹带易碎或易腐物品、货币、珠宝、古玩字画、贵重金属、金银制品、流通票据、有价证券、银行卡、信用卡或其它贵重物品、商业或官方或私人文件、护照和其它证明文件或样品、药品或医疗装置和设备、钥匙、电脑、摄像机、相机、手机或其他有价值电子装备。对旅客违反上述规定而造成的损失，北部湾航空不承担责任。

（三）限制运输的物品

下列物品只有在符合北部湾航空运输条件的情况下，并经北部湾航空同意，方可接受运输：

1、用于狩猎和体育活动的枪支和弹药可凭枪支运输许可证或国家体育行政部门的批准证明作为托运行李运输，但不得作为非托运行李带入客舱。枪支必须卸下子弹和扣上保险并妥善包装。弹药的运输按国际民用航空组织和国际航空运输协会的规定办理。

2、属于古董或旅游纪念品的剑、刀及类似物品，只能作为托运行李运输并符合有关规定。

3、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，必须有符合北部湾航空要求及该类物品应有妥善包装，并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内，按逾重行李费收取运费。

（四）需要贴挂免责行李牌的物品

收运下列有运输责任争议的行李时，应贴挂“免除责任行李牌”，以免除北部湾航空相应的运输责任：

- 1、易碎、易损坏行李物品；
- 2、包装不符合要求的行李；
- 3、易腐物品或者夹带有易腐物品的行李；
- 4、旅客交运时间过晚的行李；
- 5、行李有破损和残迹；
- 6、超过承运人规定托运行李重量和体积限制的超重或者超大行李；
- 7、无锁或者锁已失效；
- 8、登机口拉下的超过客舱行李尺寸限制的旅客携带行李。

## **第二条 拒绝运输权**

（一）本章中第一条第(一)款禁止作为行李运输的物品，北部湾航空有权拒绝作为行李运输；在运输期间一经发现上述任何物品，北部湾航空有权拒绝其继续运输。

（二）托运行李要用行李箱或其它合适的容器包装，以保证在正常的操作条件下安全运输，否则北部湾航空有权拒绝作为托运行李收运。

## **第三条 检查权**

为了运输安全，北部湾航空可以按规定程序对旅客行李进行检查。为了确定旅客是否携带或其行李内是否夹带本章第一条第（一）款中所述的物品，或者按第一条第（三）款规定查验旅客应向北部湾航空交验而未交验的物品，即使旅客不在场，北部湾航空也可以对其行李进行检查、扫描或 X 射线检查。如果 X 射线或扫描给旅客的行李造成损坏，北部湾航空不承担责任。如果旅客不愿遵守上述规定，北部湾航空有权拒绝该旅客或其行李的运输。

## **第四条 托运行李**

（一）行李一经托运，即由北部湾航空负责照管，每件托运行李签发一张行李牌识别联。

（二）旅客应在托运行李的内部或外部标注姓名、联系方式或其他个人识别标志。

（三）旅客的托运行李尽可能与旅客同机运输。由于安全、安保或运行方面的原因，旅客的托运行李确实不能同机运输的，北部湾航空将向旅客说明，在确保安全及载量许可的情况下，将托运行李安排在后续航班上运输。

（四）除另有规定外，非美加航线，托运行李每件重量最大不能超过 50 公斤，体积不能超过 40 厘米×60 厘米×100 厘米。超过上述规定的行李，应事先征得北部湾航空的同意才能托运（逾重行李收费标准请参照下文 第七条 逾重行李 内容）。

## 第五条 非托运行李

(一) 携带入客舱的行李要妥善安放在旅客前面的座椅下或客舱顶部行李架内。

(二) 除另有规定外，每位旅客所携带入客舱的非托运行李重量不能超过 5 公斤，体积最大不能超过 20 厘米×40 厘米×55 厘米。超过上述规定的行李，应当作为托运行李运输。

(三) 如旅客行李不适合在航空器货舱内运输，例如精致乐器，并且不符合本章第五条第(二)款规定，旅客应提前通知北部湾航空，在获得北部湾航空同意后，方可带入航空器客舱内，此项服务单独收费，即带入客舱内的占座行李按照见舱销售收取费用，国际航线税费按旅客人数收取。

## 第六条 免费行李额

(一) 在北部湾航空办理的国际运输中，免费行李额分别实行计重制和计件制二种。在前往或来自美国和加拿大的运输中实行计件制，在前往或来自其他国家的运输中均实行计重制。旅客应根据北部湾航空规定的条件和限额携带免费运输的行李。

(二) 在一个单一运输合同下组成国际运输的北部湾航空国内航段，旅客适用的免费行李额按行李票上标明的免费行李额为准。

(三) 购买混合等级客票的旅客，其免费行李额可按各该航段票价级别规定的免费行李额分别计算。

(四) 搭乘同一飞机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，在同一时间、同一地点办理行李托运手续的，其免费行李额可按各自的票价级别规定的标准合并计算。

(五) 旅客自愿改变航程后的免费行李额，应当按改变航程后客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。旅客非自愿改变航程后的免费行李额，应当按照原客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。

### (六) 免费行李额计重制

每一旅客的托运行李和非托运行李的免费额，除北部湾航空另有规定外，按下列规定办理：

1、除另有规定外，按适用的头等舱票价购票的成人旅客，享有 40 公斤的免费行李额；按适用的公务舱票价购票的成人旅客，享有 30 公斤的免费行李额；按适

用的经济舱票价购票的成人旅客，享有 20 公斤的免费行李额。

2、儿童及按儿童票价购票的婴儿，其免费行李额与本款第 1 项中的规定的成人免费行李额相同。按适用成人票价 10% 购票的婴儿有 10KG 免费行李额，且可免费携带一件全折叠式婴儿坐车。

3、残疾旅客免费额，可免费携带一个轮椅或者其他的协助行走的设备。

(七) 免费行李额计件制

计件制免费行李额按各航线规定办理。

### 第七条 逾重行李

(一) 逾重行李只有在旅客支付逾重行李费并由北部湾航空填开逾重行李票后才能被承运。

(二) 逾重行李收费管理规定。

| 北部湾航空国际逾重行李收费规定 |      |             |               |                             |               |
|-----------------|------|-------------|---------------|-----------------------------|---------------|
| 南宁基地，东南亚航线      |      |             |               |                             |               |
| 出港城市/购买渠道       | 重量   | 官网(含微信) CNY | 呼叫中心/分销渠道 CNY | 机场值机柜台                      | 登机口           |
| 南宁出港            | 5KG  | 99          | 129           | 每公斤按照经济舱单程成人普通票价全价的 1.5% 计算 | 收费标准与值机柜台标准一致 |
|                 | 10KG | 159         | 189           |                             |               |
|                 | 15KG | 229         | 259           |                             |               |
|                 | 20KG | 299         | 329           |                             |               |
|                 | 30KG | 449         | 479           |                             |               |
|                 | 40KG | 599         | 629           |                             |               |
| 东南亚国家出港         | 5KG  | 99          | 129           |                             |               |
|                 | 10KG | 159         | 189           |                             |               |
|                 | 15KG | 229         | 259           |                             |               |
|                 | 20KG | 299         | 329           |                             |               |
|                 | 30KG | 449         | 479           |                             |               |
|                 | 40KG | 599         | 629           |                             |               |

(如在登机口临时购买逾重行李并进行托运，该行李将可能无法与旅客同时到达目的地，但北部湾航空将选择最近一班北部湾航空航班，将托运行李送达目的地)

(三) 登机口原则不再办理托运行李，只对旅客非托运行李进行监控。对超出免费行李规定外的行李，地服人员通知旅客返回值机柜台办理托运，仅在条件及时间允许情况下，可以按照经济舱单程成人普通票价全价的 1.5% (四舍五入) 收取

(以地服部签署机场现场保障协议为准), 否则该行李不予运输。

#### **第八条 声明价值和费用**

(一) 旅客的托运行李, 每公斤价值超过 30 美元或等值外币时, 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 2500 美元或等值外币。如北部湾航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时, 北部湾航空有权拒绝收运。

(三) 北部湾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。

(举例: 某一旅客托运一公斤行李要求办理声明价值为 5000 美元, 超出的 (5000-30=4970 美元) 部分, 需收取声明价值附加费 (4970×0.0005=2.485 美元约)

(四) 办理声明价值的行李不包含在免费行李额内。

(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。

#### **第九条 托运行李的收运**

(一) 旅客必须凭有效的客票托运行李。

(二) 旅客将行李托运后收到的行李牌识别联作为认领行李的凭据。

(三) 旅客托运有运输争议的行李时, 应向北部湾航空做出书面承诺, 贴挂免除责任行李牌, 以免除北部湾航空相应的责任。

(四) 作为行李运输的货物, 应经北部湾航空同意后方可与旅客同机运输, 但对此类物品的运输要按逾重行李收取费用。

#### **第十条 行李交付**

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

(二) 北部湾航空凭行李牌识别联交付托运行李, 对于领取托运行李的人是否确系旅客本人, 以及由此造成的损失及费用, 北部湾航空不承担责任。

(三) 如领取托运行李的人不能出示行李票和行李牌识别联, 应提供北部湾航空认可的证明, 必要时按北部湾航空的要求, 声明同意赔偿由此可能给北部湾航空造成的损失或费用后, 方可领取行李。

(四)旅客在领取托运行李时,未提出书面异议,即为该行李已经按照运输合同完好交付的初步证据。

### **第十一条 占座行李,易碎、贵重物品和外交信袋运输的特殊规定**

#### **(一) 占座行李**

1、行李必须占用座位时,应在定座时提出申请,在取得北部湾航空同意后方可运输。

2、旅客带入客舱的占座行李由其自行照管,占用每一座位的行李重量不得超过 75 公斤,总体积不得超过 40cm×60cm×100cm,其包装要适当。为了保证飞行安全,旅客及其行李所占用的座位要由北部湾航空指定,在整个旅途中行李用安全带加以固定,必要时须用紧固物系扎牢固。

3、占座行李不计入免费行李额,运费按照旅客购买的成人销售票价计算。

4、如果运输是由连续承运人办理的,则必须取得有关连续承运人的同意。

(二)易碎、贵重行李,除按照本条件其它有关规定办理外,如需占用座位,按照本条第(一)款的规定办理。

#### **(三) 外交信袋**

1、根据外交信使的要求,北部湾航空可以按照托运行李办理,承运人仅承担一般托运行李运输责任。

2、外交信袋如需占用座位,按照本条第(一)款的规定办理。

### **第十二条 动物**

#### **(一) 导盲犬、助听犬等辅助犬或服务犬**

除以下情况辅助动物不适宜运输外,北部湾航空允许限制旅客携带辅助动物进入客舱:

1、辅助动物对其他人的健康或安全造成直接威胁(例如动物表现出危险行为)。

2、辅助动物严重扰乱客舱服务(例如动物过重或过大导致客舱无法容纳)。

3、动物不允许进入外国机场。

每位旅客可携带的服务犬数量不得超过 1 只;E190 机型承运服务犬总数不得超过 3 只;A320 机型承运服务犬总数不得超过 4 只。

辅助动物及其包装箱免费运输,不加收任何费用。

辅助动物运输文件要求:



1、中国境内运输文件要求：有效《动物检疫合格证》，即动物体检健康证明；有效的《动物训练合格证明书》、《动物工作证》或《动物身份证》。

2、国际及地区航班运输文件要求：旅客应在至少出发前 7 天为辅助动物备妥下列文件，相关政府（目的地/中转地）核发的有效出境/入境文件。

3、有关当局核发的有效健康声明书及狂犬病疫苗注射证明书。妥善的备齐所有行程中涵盖的入境/过境国要求的入境许可、健康声明书及疫苗注射证明。任何行程中涵盖的入境/过境国政府要求的额外特殊文件。有关证件要求可参考最新《TRAVEL INFORMATION MANUAL》，或咨询相关国家的领事馆或大使馆，或通过相关国家政府网站进行查询。

（二）旅客应对运输上述动物的伤亡承担全部责任，除非该伤亡是北部湾航空故意或过失造成的。在中途不降停的长距离飞行航班上或者在某种型号的飞机上，不适宜运输导盲犬或助听犬的，北部湾航空有权不接受运输。如动物因被拒绝入境或者过境而造成受伤、丢失、延误、患病或者死亡，北部湾航空不承担责任。

## 第十章 班期与时刻

### 第一条 班期时刻

（一）北部湾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，北部湾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）除非损害是由于北部湾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的，北部湾航空对班期时刻表或以其它形式公布的时刻表中的差错或遗漏不承担责任。北部湾航空对其雇员、代理人或北部湾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不承担责任。

（三）航班时刻表可以在未给予通知的情况下进行更改，北部湾航空可以在需要的情况下更改时刻表中标明的经停地点，以及在无须给予通知的情况下替换其它的承运人或飞机。

## 第二条 航班取消及变更

(一) 由于下列情况之一的，北部湾航空可以不经事先通知，改变机型或航线，更换承运人，取消、中断、延期或推迟航班飞行：

- 1、为遵守有关国家的法律、法规和命令；
- 2、为保证飞行安全；
- 3、承运人无法控制或不可预见的原因。

(二) 根据《蒙特利尔公约》，由政治不稳定、天气条件与相关的航班的运营不协调、安全风险、意想不到的飞行安全缺陷和影响承运人经营的罢工等特殊情势导致的航班取消、中断、延期或推迟飞行，即使承运人采取了所有可合理要求的措施都不可能避免该情势的发生，承运人的责任将被减免。

(三) 与特定日期的特定航空器相关的空中交通管制的决定所影响导致长时间的航班延误、整夜的延误，或由该航空器执行的一个或多个航班的取消，这种特殊的事件应被认为是存在的，即使是承运人为了避免航班的延误或取消采取了所有合理的措施。

## 第三条 后续安排

(一) 由于第二条第(一)款所列的非承运人原因之一，北部湾航空取消或延误航班，未能向旅客提供已定妥的座位或事先已分配的座位，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，北部湾航空考虑旅客的合理需要采取下列措施之一：

1、为旅客安排在第一个能够定妥座位的北部湾航空的后续航班，或协助旅客签转到其他承运人的航班运输。

2、按照本条件第十二章第五条的非自愿退票有关规定办理退票。

3、协助旅客安排膳宿、地面交通等服务。始发地旅客的费用由旅客自理。对于中转或过境的旅客，北部湾航空将向其提供餐饮或/和住宿服务。

(二) 由于北部湾航空承运人原因，北部湾航空取消或延误航班，未能向旅客提供已定妥的座位或事先已分配的座位，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，北部湾航空考虑旅客的合理需要采取下列措施之一：

1、为旅客安排在第一个能够定妥座位的北部湾航空的后续航班或签转给其他承运人的航班运输，将旅客运达目的地点。

- 2、按照本条件第十二章第五条的非自愿退票有关规定办理退票。
- 3、根据北部湾航空的规定协助旅客安排膳宿、地面交通等服务。
- 4、除采取以上措施外，北部湾航空对旅客不再承担其它任何责任。

**第四条** 由于北部湾航空的原因造成以下情况之一，造成航班取消、中断、延期或推迟飞行，北部湾航空将按其规定向旅客提供餐饮、住宿或其它北部湾航空认为必要的服务，但北部湾航空不保证向旅客提供超过其规定标准的服务。

- (一) 取消旅客已经定妥座位的航班；
- (二) 取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地点、目的地点或中途分程地点；
- (三) 未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；
- (四) 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；
- (五) 未能提供事先已定妥的座位。

## **第十一章 改变航程和更改客票**

**第一条** 旅客已开始旅行但未到达目的地点前要求改变客票中未使用部分载明的航程、目的地点、承运人、座位等级、航班或者客票有效期，为自愿改变航程。承运人取消旅客已定妥座位的航班，或者取消航班在旅客的目的地点或者中途分程地点降停，或者未能合理地按照班期飞行，或者未能提供事先定妥的座位造成旅客改变航程，为非自愿改变航程。

**第二条** 自愿改变航程，按下列规定办理：

- (一) 旅客应当在未到达客票载明的目的地点前提出；
- (二) 改变航程后，应当适用原客票第一张乘机联载明的运输开始之日所适用的票价和各项费用；
- (三) 改变航程后填开新客票的有效期应当与原客票所适用的有效期相同，并从原客票第一张乘机联载明的运输开始之次日零时起计算；
- (四) 旅客购票后，如要求改变航班、日期，北部湾航空及其销售代理企业在航班有可利用座位并且时间允许的条件下给予办理。

**第三条** 因执行本规则第十章第二条第（一）款的规定，造成旅客非自愿改变

航程的，承运人应当考虑旅客的合理需要，并按下列规定办理：

（一）为旅客安排第一个能够定妥座位的航班或者签转给其他承运人；

（二）改变原客票载明的航程，安排承运人的航班或者签转给其他承运人，将旅客运送到目的地点或者中途分程地点；

（三）按照本规则第十二章第五条的规定办理；

（四）协助旅客安排膳宿、地面交通等服务。始发地旅客的费用由旅客自理。

**第四条** 因下列情况之一，造成旅客非自愿改变航程的，承运人应当在按照本章第三条第（一）、（二）、（三）项的规定处理的同时，还应当按照承运人规定免费为旅客提供休息场所、饮料、食品、膳宿或者其他承运人认为必要的服务：

（一）承运人造成旅客已定妥座位的航班取消；

（二）承运人的航班未在旅客目的地点或者中途分程地点降停；

（三）承运人未合理地安排班期时刻飞行；

（四）承运人未提供旅客事先已定妥的座位；

（五）承运人造成旅客错失已定妥座位的衔接航班。

## 第十二章 退票

### 第一条 一般规定

（一）由于北部湾航空未能按照运输合同提供运输，或由于旅客自愿改变其安排，北部湾航空或其授权代理人将按照本章和北部湾航空其它规定，对未使用的北部湾航空客票或其未使用部分航程办理退票。

承运人或者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（不含金融机构处理时间）办理完成退款手续。

（二）旅客应在客票有效期内申请退票；超过客票有效期而申请退票，北部湾航空可以拒绝其退票申请。

### 第二条 退票地点

旅客要求退票应当在原购票地点或者经北部湾航空同意的其他地点办理。

### **第三条 货币**

办理退票必须符合原购票地和退票地国家的法律及其它有关规定。用原付货币退款，但也可以用原购票地国家货币或退票地国家货币退款。

### **第四条 退票对象、所需文件及责任免除**

(一) 北部湾航空有权向客票上载明姓名的人办理退款。

(二) 如客票上载明的旅客不是客票的付款人，并在客票上载明退票限制条件的，则票款只退给客票付款人或其指定的人。

(三) 如果申请退票人不是客票上载明姓名的旅客本人，申请退票人必须在出具其身份证明的同时，提供该客票上载明姓名的旅客的身份证明和其退票授权书。

(四) 除客票遗失的情况外，申请退票人应向北部湾航空提供旅客联、付款凭据和所有未使用的乘机联方能办理退票。购买电子客票的旅客凭本人有效身份证件办理退票。

(五) 北部湾航空将票款退给持有客票未使用的全部乘机联、旅客联及付款凭据，并符合本条第(一)、(二)、(三)款规定的人，被视为正当退款，北部湾航空立即解除责任。

### **第五条 非自愿退票**

由于本条件第三章第六条第(一)款、第十章第二条所列的原因之一，旅客要求退票，按以下规定办理：

(一) 客票全部未使用，退还全部已付票款；

(二) 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。

### **第六条 自愿退票**

旅客自愿要求退票，按以下规定办理：

(一) 客票全部未使用，从已付票款中扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额；

(二) 客票已经部分使用，从已付票款中扣除已使用的航程部分的适用票价，再扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额。

### **第七条 拒绝退款权**

(一) 按照适用运价及北部湾航空有关规定不能办理退票的，北部湾航空有权

拒绝退票。在客票有效期（十二个月）期满之后申请退票，北部湾航空有权拒绝退票。

（二）提供给北部湾航空或政府作为准备离境证明的客票，北部湾航空不予退票。但如果旅客确已取得居留许可或将改乘其他承运人航班或使用其它运输方式离境的，在旅客提供给北部湾航空认为满意的证明后，北部湾航空可予以退票。

## 第十三章 超售

**第一条** 按照国际航空运输行业通行的做法，北部湾航空根据市场信息以及收益管理系统数据分析，为满足更多旅客成行需求并将航班座位虚耗降到最低，北部湾航空可能会在某些航班上进行适当的超售。

### **第二条** 超售处理原则

（一）北部湾航空将以包含但不限于当面、电话、短信以及社会公示等方式告知旅客超售的含义以及超售旅客享有的权利。

（二）因北部湾航空超售导致实际乘机旅客人数超过座位数时，在现场工作人员办理乘机手续前或过程中，地面服务单位可在登机口和值机柜台放置布告牌告知旅客航班超售信息和自愿放弃座位旅客的补偿方法及后续服务安排，北部湾航空安排人员在值机柜台或登机口首先寻找自愿放弃座位的旅客，并给予旅客一定的补偿。

（三）在没有足够自愿者的情况下，航班超售时，非自愿弃乘的旅客座位应按以下顺序优先保证：

- 1、执行国家紧急任务的重要旅客及其随行人员；
- 2、携带或者护送人体捐献器官的旅客；
- 3、经北部湾航空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；
- 4、头等舱、公务舱旅客；
- 5、金鹏白金卡和金卡、海航金爵度假俱乐部至尊卡（金色卡）旅客；
- 6、金鹏银卡旅客；
- 7、金鹿卡、易生新金鹿卡旅客；
- 8、到达站转机衔接时间短的联程旅客；
- 9、普通定座旅客（按票面价由高至低顺序，同等舱位先到旅客优先）。

**第三条** 自愿弃乘与现场实超后被拒绝登机旅客赔偿标准

(一) 如选择退票，则免收退票费，补偿旅客所持票面价格的 30%，如果补偿金额低于 200 元人民币，则按照 200 元人民币补偿。

(二) 如选择改签北部湾航空后续航班或其他航空公司航班，北部湾航空承担改签费用，并补偿旅客适度费用，补偿费用范围为 200 元人民币至旅客所持客票的票面价格（具体金额可现场协商），如补偿费用低于 200 元人民币，则按 200 元人民币补偿。

(三) 其他持金鹏卡积分免票、机构客户免票、代理人奖励免票、宾客免票等客票的旅客的补偿标准为人民币 200 元/人，其他服务内容等同于普通旅客。

(四) 联程旅客超售，北部湾航空按上述规定只对超售航段进行现金补偿，后续联程航段北部湾航空可根据旅客行程安排为旅客办理免费签转、变更、退票、食宿等服务。

(五) 如旅客需要开具超售书面说明，可通过拨打北部湾航空客服电话（95370）进行开具，具体内容以客服开具为准。

## 第十四章 飞机上的行为

**第一条** 旅客如果在飞机上的行为危及飞机或飞机上任何人员或财产的安全，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，北部湾航空有权采取一切必要适当的措施，包括对旅客的管束，以制止这种行为。

**第二条** 关于旅客在机上便携式电子设备使用

(一) 在飞行的任何阶段，旅客禁止使用下列便携式电子设备：

- 1、无法通过飞行模式关闭信号传输功能的移动电话
- 2、便携式电视
- 3、便携式录像和回放设备
- 4、无线电接收机
- 5、无线电发射机
- 6、具有无线遥控器的玩具
- 7、必须开启蓝牙功能的电子设备

8、充电宝等便携式移动电源

9、其他未定义及无法判断是否能够对飞机系统产生干扰的电子设备

(二) 旅客可全程使用的便携式电子设备：

1、下列可单手掌握的小型 PED，如选择了“停止传输功能”或“飞行模式”并且关闭移动数据传输功能、WI-FI 功能及蓝牙功能情况下，可全程使用：

(1) 移动电话、电子书、平板电脑、MP3/4、电子游戏机、电子词典等；

(2) 医学辅助用电子设备类：助听器等。

2、其他类旅客可全程使用的设备：

(1) 电动剃须刀

(2) 电子计算器

(3) 没有无线遥控器的小型电动玩具

(4) 便携式随身听（光盘/光碟机、盒式磁带播放机）

(5) 便携式语音记录器

(6) 照相机

(三) 旅客在巡航高度可使用的便携式电子设备：

笔记本电脑：为避免飞行关键阶段设备滑落等原因阻碍应急通道，在滑行、起飞及下降阶段，笔记本电脑需要收入旅客座椅下方或放入行李架内，在平飞阶段方可使用。

(四) 其他要求

当怀疑飞机受到电磁干扰、实施低能见运行程序时，旅客需遵照航班乘务人员要求将所有便携式电子设备电源关闭。

## 第十五章 一般服务

**第一条** 北部湾航空不负责为旅客提供机场区域内、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，或销售代理人为旅客取得此项地面运输服务给予的任何帮助，北部湾航空不承担责任。



**第二条** 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

**第三条** 空中飞行过程中，北部湾航空不提供免费餐饮，但北部湾航空将在航班上提供一定品种的餐食和饮料供旅客选择，但须付费购买。

**第四条** 不正常航班服务

（一）由于北部湾航空机务维护、航班调配、机组等原因，造成航班在始发地延误或取消，北部湾航空应按规定向旅客提供餐食或住宿等服务(在销售时声明相关限制条件的产品不享受此服务)，不再承担经济补偿责任。

（二）由于天气原因、空管原因、军事活动、公共安全、场区次序、机场设施、安全检查、联检、油料保障、离港系统、旅客原因等非北部湾航空原因，造成航班在始发地延误或取消，北部湾航空应协助旅客安排餐食和住宿，费用应由旅客自理，不再承担经济补偿责任。

（三）航班在经停地延误或取消，无论何种原因，北部湾航空应按规定负责向经停旅客提供餐食或住宿服务，不再承担经济补偿责任。

（四）航班发生备降，无论何种原因，北部湾航空均应当向备降旅客提供餐食或者住宿服务，不再承担经济补偿责任。

（五）航班发生延误或取消时，北部湾航空协助旅客开具航班延误、取消证明。

（六）航班延误或取消，北部湾航空与其销售代理人应尽可能的及时将航班延误或取消等信息通知旅客，北部湾航空及其地面服务代理人应做好解释工作。

（七）航班发生延误或者取消，无论何种原因，旅客可免费变更至北部湾航空前后有可利用座位的航班或办理客票全退；因承运人原因导致航班发生不正常时，在征得旅客及有关承运人同意后，可为旅客签转至与我司签署不正常航班签转协议的航空公司航班上。因非承运人原因导致航班发生不正常时，北部湾航空可协助旅客办理签转手续，产生的费用由旅客自理。

（八）北部湾航空和其他各保障部门应相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的航班延误。

## **第十六章 附加服务安排**

**第一条** 如在签订航空运输合同过程中，北部湾航空同意安排附加服务，除非是由于北部湾航空在安排此项附加服务中的过错造成的损失，北部湾航空对旅客不承担任何责任。

## **第十七章 行政手续**

### **第一条 一般规定**

(一) 旅客必须完全遵守有关始发地、经停地、目的地和飞越国家的法律、法规、命令、要求、旅行规定以及承运人的规章和要求，并承担责任；

(二) 北部湾航空对其雇员或代理人为了协助旅客取得必要的证件或签证或遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行规定等所提供的无论是书面的或其它形式的任何帮助或信息均不承担责任；对任何旅客因未能取得必要的证件或签证或未能遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行规定等而产生的后果，北部湾航空也不承担责任。

### **第二条 旅行证件**

(一) 旅客必须出示有关国家法律、法规、命令或规定所要求的出境、过境、入境、健康和其它证件，旅客也必须允许北部湾航空收存其副本或复印件；

(二) 旅客未能遵守适用法律、法规、命令、要求、规定或所持证件不完备，或者旅客不允许北部湾航空收存其证件副本或复印件，北部湾航空保留拒绝运输的权利。

### **第三条 拒绝过入境**

(一) 由于旅客未获准过境或进入目的地国家，北部湾航空按照有关国家的政府命令将旅客运回其始发地或其它地点时，该旅客应按北部湾航空规定支付其适用票价；

(二) 旅客已经支付给北部湾航空的未使用航段的任何款项或者该旅客在北部湾航空手中的任何资金，北部湾航空均可用于支付上述票款；

(三) 用于运送至拒绝入境地点或遣返地的客票，北部湾航空不予办理退款。

### **第四条 罚金、拘留费等**

(一) 如果由于旅客未能遵守有关国家法律、法规、命令、要求、旅行规定或未能出示所要求的证件而造成北部湾航空支付或垫付罚金、罚款或承担任何费用，旅客必须足额偿还北部湾航空支付或垫付的上述任何款项及承担的任何费用；

(二) 旅客已经支付给北部湾航空的未使用航段的任何款项，或者北部湾航空所掌管的旅客的任何款项，北部湾航空均可用于弥补上述支出。

#### **第五条 海关检查**

(一) 海关或其他政府人员要求检查其托运行李或非托运行李时，旅客必须到场接受检查；

(二) 由于旅客未能遵守上述规定，北部湾航空对旅客由此受到的损失或损坏不承担责任。

#### **第六条 安全检查**

旅客及其行李必须接受政府或机场行政人员或北部湾航空的任何安全检查。

#### **第七条 法律法规**

北部湾航空根据自己对适用法律、政府法规、指令、命令或要求的合理判断决定拒绝或已经拒绝对旅客提供运输服务的，不承担责任。

## **第十八章 连续承运人**

**第一条** 由数个连续承运人依照一本客票或一本客票及其连续客票提供的运输应被视为一项单一的运输。

**第二条** 对于旅客损害，除明文约定由第一承运人对全程运输承担责任外，旅客或者任何行使其索赔权利的人，只能对发生事故或者延误时履行该运输的承运人提出。

**第三条** 关于托运行李损失，旅客有权对第一承运人提出索赔，有权接受交付的旅客有权对最后承运人提出索赔，旅客也可以对发生毁灭、遗失、损坏或者延误的运输区段的承运人提出索赔。上述承运人应当对旅客承担连带责任。

## 第十九章 损害责任

**第一条** 在蒙特利尔公约及以下规定的责任限额内，北部湾航空对发生在北部湾航空的班机上或者在上、下班机过程中的旅客伤亡事故承担损害赔偿责任；但是，旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造成的，北部湾航空不承担责任。

**第二条** 北部湾航空对发生在北部湾航空的班机上或者处于北部湾航空掌管之下任何期间的托运行李毁灭、遗失或者损坏事件承担损害赔偿责任。对于非托运行李，包括旅客随身携带物品，北部湾航空对因其过错或者其受雇人或者代理人的过错造成的损失承担责任。但是，行李（包括托运行李、非托运行李和旅客随身携带物品）损失是由于行李的固有缺陷、质量或者瑕疵造成的，北部湾航空不承担责任。另外，北部湾航空对行李的外部损伤和正常磨损不承担责任，例如：行李的外部支出部分如：带子、口袋、拉杆、挂钩、轮子或者其他黏附在行李的部分的损坏和超大/超包装的行李的损坏。

**第三条** 北部湾航空对旅客或行李在航空运输中因北部湾航空的延误引起的损失承担责任。但是，北部湾航空或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，北部湾航空不承担责任。旅客必须在北部湾航空规定的时间内对行李损失提出申报并提供相应单据，否则北部湾航空将不承担责任。

**第四条** 经北部湾航空证明，损失是由索赔人或者索赔人从其取得权利的人的过错造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻北部湾航空的责任。旅客以外的其他人就旅客伤亡提出赔偿请求时，经北部湾航空证明，伤亡是旅客本人的过错造成或者促成的，同样根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻北部湾航空的责任。

### **第五条** 关于赔偿责任限额的适用

（一）若属于 1999 年《蒙特利尔公约》规定的“国际运输”，则优先适用该公约关于责任限额的规定。

（二）若属于 1929 年《华沙公约》及 1955 年《海牙议定书》规定的“国际运输”，但不属于 1999 年《蒙特利尔公约》规定的“国际运输”，则适用《华沙公约》及其《海牙议定书》关于责任限额的规定。

（三）若不属于公约适用的“国际运输”，则适用双边条约或《中华人民共和国民用航空法》等国内法律、政府法规或命令的相关规定。

#### **第六条 公约关于赔偿责任限额的规定**

##### （一）《华沙公约》及《海牙议定书》

1、北部湾航空对旅客伤亡的赔偿责任限额不超过二十五万法国金法郎或等值货币。

2、北部湾航空对托运行李的赔偿责任限额不超过每公斤二百五十法国金法郎或等值货币；对非托运行李和旅客随身携带物品的责任限额不超过每一旅客五千法国金法郎或等值货币。行李票上如果没有行李重量记录，托运行李的总重量被认为不超过所乘座位等级适用的免费行李额。按照本条件第九章第八条办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

##### （二）1999年《蒙特利尔公约》

1、北部湾航空对每名旅客不超过10万特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十一条第一款和第二十条的规定。

2、北部湾航空对每名旅客超过10万特别提款权的部分适用公约第二十一条第二款和第二十条的规定。

3、北部湾航空对行李（包括托运行李、非托运行李和旅客随身携带物品）的赔偿责任限额，根据公约第二十二条第二款，由每名旅客不超过1000特别提款权或等值货币提高至1131特别提款权。按照本条件第九章第八条办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

**第七条** 在与本条件前述各项规定不相抵触的情况下，无论其国际运输是否适用本条件所指定的公约，以下条款均适用：

（一）北部湾航空仅对本公司航班的运输承担损害责任；北部湾航空为其他承运人航班的运输填开客票或办理行李托运，只能作为该承运人的代理人。

（二）由于北部湾航空为遵守相关法律或政府法规、命令或规定所产生的任何损失，北部湾航空不承担责任；由于旅客未能遵守上述法律或政府法规、命令或规定而产生的任何损失，北部湾航空也不承担责任。

（三）北部湾航空的责任以不超过经证实的直接损失数额为限；对于间接损失或后果性损失，北部湾航空不承担责任。

（四）由于旅客行李中的物品对旅客造成伤害或对其行李造成损害，北部湾航

空不承担责任；由于旅客行李中的物品对他人造成伤害或对他人或北部湾航空的财产造成损害，该旅客应赔偿北部湾航空的损失和由此支付的一切费用。

（五）对于旅客在托运行李内夹带的易碎易腐物品、货币、珠宝、贵重金属、金银制品、流通票据、有价证券或其它贵重物品、商业文件、护照和其它证明文件或样品的损失，北部湾航空均不承担责任。

（六）由于旅客本人的年龄、精神或健康状况而造成或加重其本人的任何疾病、伤害、残疾或死亡，北部湾航空不承担责任。

（七）本运输条件任何有关北部湾航空的责任免除或限制条款，同样适用于北部湾航空的代理人、雇员和代表以及将其飞机提供给北部湾航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表；北部湾航空和上述代理人、雇员、代表以及北部湾航空使用其飞机的任何人及其代理人、雇员和代表所支付的赔偿总额，不得超过依照本条件所适用的责任限额。

**第八条** 除非本条件中有明确规定，本条件不排除公约或适用法律对免除或限制北部湾航空责任的任何规定的适用。

## **第二十章 异议和诉讼时限**

### **第一条 异议时限**

（一）对于托运行李发生损失的，有权提取托运行李的人必须在发现损失后立即向北部湾航空提出异议，最迟自收到或应当收到托运行李之日起七日内提出；托运行李发生延误的，异议最迟自托运行李交付收件人处置之日起二十一日内提出；

（二）任何异议均必须在前款规定的期间内以书面形式提出或者发出；

（三）有权提取托运行李的人未按以上规定提出异议的，不得向北部湾航空提起诉讼。

### **第二条 诉讼时限**

诉讼应当自飞机到达目的地之日、应当到达目的地之日或者运输终止之日起两年内提起，否则就丧失对任何损失索赔和诉讼的权利。诉讼期限的计算方法根据案件受理法院地的法律确定。

**第三条** 北部湾航空客户意见受理邮箱为：gx\_bbwyjsl@hnair.com，服务监督的电话为 0771-5573987，北部湾航空客服热线 95370（7×24H）。客户意见受理邮箱和服务监督电话工作时间为周一至周五 9：00-11:50，13:40-17:30，非工作时间可拨打 24 小时客服电话 95370。北部湾航空将在收到旅客投诉之日起 10 个工作日内做出包含解决方案的处理结果。

## **第二十一章 修改和生效**

**第一条** 北部湾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，但此修改不适用于修改前已经开始的运输。

北部湾航空的工作人员、授权代理人或雇员都无权修改、更改、放弃或违反本运输条件的任何规定。

**第二条** 本运输条件共有中文和英文两种版本，如发生争议，以中文版本为准。

**第三条** 本条件由北部湾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，自 2022 年 5 月 9 日起生效并施行。原 2022 年 1 月 1 日施行的《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》同时废止。

**本条件的解释权归北部湾航空有限责任公司。**

## 附则一

# 广西北部湾航空特殊旅客承运标准

### （一）婴儿旅客

1、出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿(早产婴儿指胎龄满 28 周不满 37 周)，北部湾航空不予承运。

注：由于新生儿的抵抗力差，呼吸功能不完善，咽鼓管又较短，鼻咽部常有粘液阻塞，飞机升降时气压变化大，对身体刺激大，新生儿又不会做吞咽动作，难以保持鼓膜内外压力平衡，因此，对婴儿乘坐飞机要有一定的限制条件，航空公司规定上述婴儿不能乘机。

2、以上第 1 点以外的婴儿旅客，需由年满十八周岁、具有完全民事行为能力的成人陪伴乘机，不单独占用座位并乘机。婴儿如需要单独占用座位时，可购买儿童票。每一成人旅客最多可携带 2 名（含）婴儿乘机，1 名婴儿可按规定购买婴儿票，另 1 名婴儿须购买儿童票提供单独座位。

3、为便于运行控制、保证旅客的服务质量，一般以每名乘务员服务 5 名婴儿为标准，对婴儿的承运数量进行限制：E190 承运数量为 15 名,A320 机型承运数量为 20 名。

### （二）孕妇旅客

1、如为以下情况，则北部湾航空不予承运：

（1）怀孕 9 个月（36 周）（含）以上者；

（2）预产日期在 4 周（含）以内者；

（3）预产期临近但无法确定准确日期，已知为多胎分娩或者预计有分娩并发症者；

（4）顺产后不足 7 天，难产以及早产经医生诊断不宜乘机者。

2、需满足如下条件，北部湾航空允以承运：

（1）怀孕不足 8 个月（32 周）的孕妇；怀孕不足 8 个月（32 周）的孕妇乘



机，除医生诊断不适宜乘机者外，在提出乘机申请时应出示预产期证明，凭有效身份证件及预产期证明办理乘机手续，按一般旅客接受运输（此类旅客运输不受限制）。

（2）怀孕超过 8 个月（32 周）（含）但不足 9 个月（36 周）的健康孕妇：如有特殊情况需要乘机，应有成人陪伴，填写《特殊服务需求单》，并在乘机 24 小时内交验由县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以上医疗单位盖章和医生签字的“诊断证明书”一式三份，且注明在 XX 日前适宜乘机有效。“诊断证明书”的内容包括旅客姓名、年龄、怀孕时期、预产期、航程和日期、适应于乘机以及在机上需要提供特殊照料的事项，经北部湾航空同意后方可购票乘机（此类旅客运输受限制）。在中国地区为中文或英文，在境外地区，可以由其他语言填写，但需要附有英文翻译版本或中文翻译版本。

### （三）无成人陪伴儿童

1、如为下列情况，则不予承运：

- （1）不足 5 周岁的儿童单独乘机；
- （2）12 周岁以下的聋哑儿童或者双目失明的儿童单独乘机；
- （3）未经北部湾航空同意；
- （4）在非北部湾航空或者北部湾航空未授权的售票处出票者；
- （5）国内国际串飞航班长段不接受无成人陪伴儿童的运输。

（国际国内串飞航班是指经停国内航点的国际航班，以 GX8967 兰州-南宁-新加坡航班为例，长段为兰州-新加坡段，不接受无成人陪伴儿童运输，兰州-南宁，南宁-新加坡段航班可接受无成人陪伴儿童运输）

（6）儿童必须有 18 周岁以上具有完全民事行为能力的成人陪同。如果没有成人陪同，满足我司无人陪伴儿童运输条件的前提下，办理无成人陪伴服务，否则不予承运。

2、各类机型运输限量：E190 飞机限制 3 名无成人陪伴儿童/航班，A320 飞机限制 4 名无成人陪伴儿童/航班。

### （四）病患旅客

1、北部湾航空要求患有某些病症的旅客提供医疗证明。患有风湿性关节炎旅客、

哮喘旅客、有简单骨折（小臂、手足、单腿敷石膏），但可独立到紧急疏散口、可不需要单独安排人员随行陪护的旅客不需要医疗证明。但出于安全考虑，旅客不能携带氧气瓶。

2、出于下列合理医学考虑，北部湾航空将要求已出示医疗证明的旅客进行额外医疗检查：

- (1) 证明开出后旅客病情显著恶化；
- (2) 证明明显隐瞒疾病对航班上其他旅客的健康威胁。

3、额外医疗检查得出下列结论，则认为旅客不适宜旅行，则不予承运：

- (1) 旅客在航行中可能需要特殊医疗救助；
- (2) 旅客对航班上其他旅客的健康或安全造成直接威胁；

4、其他病患情况以及相关承运条件：

| 序号 | 种类      | 无法承运的情况                                                                                                               | 载运条件                                                      |
|----|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1  | 各类手术病人  | ①胸腹部手术、肠胃手术后不足 10 天者禁止乘坐飞机；<br>②头部、眼科、耳鼻喉科、胃肠等内外科手术后 15 天内；<br>③破伤风、气性环置患者；<br>④因脑炎或肿瘤或 30 天内做过气脑者；<br>以上情况均不宜乘坐民航班机。 | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申明书；<br>满足以上条件者可载运。 |
| 2  | 耳鼻喉科疾病  | ①扁桃体摘除术；<br>②严重中耳炎伴有耳咽管堵塞；<br>③耳鼻有急性渗出性炎症；<br>④三十天内做过中耳手术的病人；<br>⑤严重鼻窦炎伴有鼻腔通气障碍者；<br>⑥龋齿或拔牙后创面未愈合者；<br>以上情况均不宜乘坐民航班机。 | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申明书；<br>满足以上条件者可载运。 |
| 3  | 脑血管系统疾病 | 脑栓塞、脑出血、脑肿瘤、颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不整者，脑的炎症、肿瘤和三十天内做过气脑者，由于飞机起降的轰鸣、震动及缺氧等可使病情加重，不宜乘坐飞机。                                    | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申明书；<br>满足以上条件者可载运。 |
| 4  | 心血管系统疾病 | ①高血压病收缩压超过 24KPa（180mmHg）、舒张压超过 17.4KPa（130mmHg）者；<br>②重度心力衰竭、心肌炎病后一个月以内；<br>③六周内曾发生心肌梗塞；<br>④三十天内心绞痛频繁发作、严重心律失常者；⑤脑  | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申明书；<br>满足以上条件者可载运。 |

|    |        |                                                                                                                     |                                                           |
|----|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|    |        | 血管病意外（脑梗、脑出血）后两周内；<br>⑥因空中轻度缺氧，可能使心血管病人旧病复发或加重病情，特别是心功能不全、心肌缺氧、心肌梗塞及严重高血压病人；<br>以上情况均不宜乘坐民航班机。                      |                                                           |
| 5  | 呼吸系统疾病 | 重度支气管哮喘、肺结核空洞、肺气肿、肺功能不全的肺心病，大纵隔肿瘤、设计先天性肺囊胸、肺叶切除者，飞行途中可能因气体膨胀而加重病情。三十天内患自发性气胸、气胸、血气胸、渗出性胸膜炎伴有呼吸功能障碍者；以上情况均不适宜乘坐民航班机。 | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可载运。 |
| 6  | 消化系统疾病 | 上消化道出血、溃疡面很深的胃肠道溃疡、急性阑尾炎不宜乘坐民航班机。消化道出血病人要在出血停止三周后才能乘飞机。                                                             | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可载运。 |
| 7  | 骨折     | 骨折用管型石膏固定和吊重锤牵引者、固定下颚骨手术者禁止乘坐民航班机。                                                                                  | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可载运。 |
| 8  | 假肢     | 有些假肢是以小型二氧化碳气筒来驱动的，按照国际航协危险品规定穿戴这类假肢的旅客禁止乘坐民航班机。                                                                    | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可载运。 |
| 9  | 瘫痪     | 四肢瘫痪、高位截瘫病人急性期不宜乘坐民航班机。                                                                                             | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可承运。 |
| 10 | 糖尿病    | 因糖尿病昏迷病人不宜乘坐民航班机。                                                                                                   | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可承运。 |
| 11 | 低血糖    | 因低血糖昏倒病人不宜乘坐民航班机。                                                                                                   | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>手写运输申请书；<br>满足以上条件者可载运              |
| 12 | 严重贫血   | 重度贫血、外伤性大出血、红蛋白值在 60G/L 以下者不宜乘坐民航班机。                                                                                | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申请书；                |

|    |      |                                                                                                                                                                             |                                                           |
|----|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|    |      |                                                                                                                                                                             | 满足以上条件者可载运。                                               |
| 13 | 精神失常 | 狂躁型精神病可能对其他旅客造成威胁禁止乘坐民航班机；<br>其他精神病人，因航空环境气氛容易诱发疾病急性发作，故不宜乘坐民航班机。                                                                                                           | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申明书；<br>满足以上条件者可载运。 |
| 14 | 癫痫病  | 因航空环境气氛容易诱发疾病急性发作，故不宜乘坐民航班机。                                                                                                                                                | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申明书；<br>满足以上条件者可载运。 |
| 15 | 中毒   | 酒醉或麻醉品及其它毒品中毒者不宜乘坐民航班机。                                                                                                                                                     | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申明书；<br>满足以上条件者可载运。 |
| 16 | 其他   | ①带有严重咯血、吐血、出血及呻吟症状的病人；<br>②未经妥善处理的面部严重损伤、有特殊恶臭或者有特殊怪癖，可能影响自身或其他旅客安全者；<br>③处于抢救状态的休克、昏迷、颅内压增高病人；<br>④特大肿瘤伴有积气者、肠梗阻、颅脑、腹部、眼球等脏器或组织损伤；⑤颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不整者；<br>以上情况不宜乘坐民航班机。 | 病情平稳期；<br>医疗诊断证明书；<br>有专护人员陪同；<br>手写运输申明书；<br>满足以上条件者可载运。 |

### （五）老年人旅客

根据《中华人民共和国老年人权益保障法》第二条规定，老年人是指六十周岁以上的公民。

1、按照一般旅客运输（无运输限制）划分：无特殊服务需求老年人旅客，身体健康或者自认为身体健康，有自理能力，在航空旅途过程中不需要航空公司给予特别照顾的老年人旅客。

2、如有如下一般服务需求的老年旅客，在购买客票时，填写适用的 A 类《特殊服务需求单》，在需求单上指明需要的特殊服务：

（1）因为身体年迈，短距离（一般在约 200 米以内）可自行行走，但长距离（约 200 米以上）行走体力不支，需要轮椅代步；

(2) 身体残疾或年迈，需要手杖或拐杖支撑行走；

(3) 听力或视力不好、语言或文字沟通有障碍，对乘机流程和环境不熟悉，无法顺利办理登机牌、候机、上下飞机、到达领取行李整个过程，需要安排人员给予引导；

(4) 因自身身体原因，需要特殊餐食；

(5) 需要特殊机上座位；

(6) 其他的一般需求。

3、如有以下特殊服务需求的老年旅客：

(1) 旅途运输过程中需要提供医疗氧气；

(2) 肢体病伤；

(3) 怀疑在飞机上需要额外医疗服务的条件下，才能完成所需航程运输。

由于此需求涉及到旅客自身或者航空运输安全，需要在北部湾航空直属售票处或者指定售票处购票，填写适用的 C 类《特殊服务需求单》，并提交适宜乘机的《医疗诊断证明书》。

## **(六) 犯罪嫌疑人及其押解人员**

犯罪嫌疑人运输，必须事先在北部湾航空或北部湾航空授权的售票处办理定座和购票手续，经北部湾航空同意后方可承运。

1、公安机关押解犯罪嫌疑人，具有以下情形之一的，北部湾航空不予承运：

(1) 押解人员不遵守民用航空安全管理规定的；

(2) 押解对象不配合押解的；

(3) 采取的防范措施不足以防范干扰航班秩序或者影响航空安全的；

(4) 押解单据不全的。

2、押解公安部督捕或者 A 级通缉的犯罪嫌疑人乘坐民航班机的，必须经民航局公安局批准；

3、各地公安机关在执行押解犯罪嫌疑人任务过程中，应遵守“中国民航关于押解犯罪嫌疑人乘坐民航班机程序规定”执行；

4、在执行押解犯罪嫌疑人任务前须向当地民航公安机关通报案犯的情况和准备采取的安全措施，经我司同意后持地、市以上公安机关购票证明、押解人员身份证和工作证办理手续；

5、犯罪嫌疑人及其押解人员仅限于乘坐经济舱，其票价按航线公布全票价计算，不得使用特殊票价或折扣票价；押解人员不得携带武器，可以使用手铐等必要的械具约束犯罪嫌疑人，但械具不宜外露；

6、在有执行国家紧急任务的重要旅客及其随行人员的航班上，不得载运押送犯罪嫌疑人：

7、押解警力（正式在职民警）至少应当 3 倍于犯罪嫌疑人，在押解过程中应当保持对犯罪嫌疑人的全程控制，不允许犯罪嫌疑人单独行动。同机押解的犯罪嫌疑人总数不得超过 3 名，押解女性犯罪嫌疑人应当至少有 1 名女性民警。

## **（七）其他特殊旅客**

### **1、酒醉旅客**

（1）定义：指酒精、麻醉品或者毒品中毒，失去自控能力，在航空旅行中明显会给其他旅客带来不愉快或者可能造成不良影响的旅客。

（2）北部湾航空有权根据旅客的外形、言谈、举止，对旅客是否属于酒醉状态做出判断，属于酒醉旅客，北部湾航空不接受运输；

（3）在旅客上机地点，发现旅客处于醉态，不适合旅行或者妨碍其他旅客时，北部湾航空拒绝旅客登机。酒醉旅客被拒绝乘机后，已购客票按自愿退票的规定处理。

### **2、额外占座旅客**

（1）定义：额外占座旅客也称手提行李占座旅客，是指为了个人舒适和放置手提行李而要求占用两个或者两个以上座位的旅客。

（2）旅客额外占座，旅客应在定座时提出申请，在取得北部湾航空同意后方可运输，并填写适用的《特殊服务需求单》。额外占座旅客的免费行李额，按所购客票票价等级和所占座位数确定。

（3）手提行李占座，旅客应在定座时提出申请。

（4）国际占座行李和多占座位旅客票价均实行见舱销售；占座行李本身没有免费行李额，多占座位旅客按购票座位数享受免费行李；国际航线税费按旅客人数收取。

### **3、机要交通人员或者外交信使**

（1）机要交通人员或者外交信使乘机，应事先办妥定座和购票手续；

（2）如携带的机要文件或者信袋较多，应提前申请预留吨位。

(3) 机要文件或者外交信袋如需占用座位，还须按照额外占座旅客的购票规定向北部湾航空申请办理。

#### 4、机要文件或者外交信袋的运输

(1) 机要文件或者外交信袋可由机要交通员或者外交信使随身携带，自行保管。如果机要交通员或者外交信使要求将机要文件或者外交信袋作为交运行李时，可以办理，但是对该机要文件或者外交信袋，北部湾航空人只承担一般交运行李的责任。

(2) 机要交通员或者外交信使随身携带的机要文件或者外交信袋，可放置在客舱内自己座位下面，重量以 10KG 为限。

(3) 机要交通员或者外交信使所携带的机要文件或者外交信袋和其他行李应合并称重，在超过免费行李额的部分按逾重行李收取逾重行李费。

(4) 机要交通员或者外交信使带入客舱的占座机要文件或者外交信袋由其自行照管。每一座位放置的机要文件或者外交信袋，总重量，国际航班或者国际航班国内段不得超过 75KG，总体积不得超过 40cm×60cm×100cm，其包装要适当。

#### 5、保密旅客

(1) 定义：是指根据接待单位要求不公布身份的旅客。

(2) 保密旅客应事先在北部湾航空售票处办妥定座和购票手续

(3) 保密旅客的座位安排，在北部湾航空评估合理的情况下，可按照接待单位的要求办理。

### **(八) 残疾人旅客**

具备乘机条件的残疾人，乘坐北部湾航空航班，经北部湾航空预先同意后，可参照《北部湾航空残疾人运输服务方案》执行。

查询路径：北部湾航空官网首页-旅行须知-《北部湾航空残疾人运输服务方案》。

## 附则二

# 客票销售、退票、变更实施细节

### （一）客票销售实施细节

1、旅客可通过北部湾航空航空官网（<https://www.gxairlines.com>、<https://www.gxb2c.gxairlines.com>）、北部湾航空微信公众号或者北部湾航空销售代理人的网络平台购票，也可在北部湾航空及其销售代理人的售票处，以及致电北部湾航空客服 95370 电话购票。

2、为确保飞行安全，国家规定旅客在购买飞机票，办理乘机手续和通过安全检查时，必须提供有效身份证件（购票时证件需与乘机时证件一致），具体规定如下所述：

（1）中国籍内地旅客在购买飞机票和办理乘机手续时，需要出示有效护照。

（2）外国旅客、华侨、港澳同胞、台湾同胞购票和办理乘机手续时，需出示有效护照、身份证、回乡证、居留证、旅行证。

（3）旅客身份证件的名称和号码需填写在旅客购票信息单的证件号码栏内。

3、散客去程必须定妥座位，不允许 OPEN。

4、北部湾航空为市场方的代码共享航班运价以及使用规则均按照北部湾航空相应的规定执行（有特殊规定的除外）。

5、特殊旅客需在北部湾航空指定售票处出票并在做出相应安排后方可承运，详情可查阅附则一或请致电北部湾航空呼叫中心 95370 咨询。

6、旅客自行负责根据航班信息办理所需证件，并确认证件有效性。因证件不符不能登机或出入境，北部湾航空不承担相关责任。

7、儿童指旅行开始之日年满 2 周岁但不满 12 周岁的未成年人。

（1）若儿童在旅行过程中已满 12 周岁，北部湾航空航班无需补收儿童与成人的票价差额；若行程中含有外航航段，则外航航段需按外航的规定执行。

（2）儿童燃油费收取标准同成人，免收民航发展基金，规则按照成人相应规定执行。



(3) 儿童原则上要求与同行成人在同一 PNR 中订座出票。在北部湾航空官网购买儿童票须与大人一起，不得单独订票，儿童如选择为成人客票，原票按自愿退票扣除退票费处理，重新购票。

(4) 每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客最多可携带五名儿童旅客，超过五名儿童的其他儿童旅客按无成人陪伴儿童进行购票。

8、婴儿指旅行开始之日 2 周岁以下的未成年人。

(1) 若婴儿在旅行过程中已满 2 周岁，北部湾航空航班无需补收婴儿与儿童的票价差额；若行程中含有外航航段，则外航航段需按外航的规定执行。

(2) 每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客可携一名按婴儿折扣票价收费的婴儿，第二名婴儿按儿童折扣票价收费，税费标准按婴儿执行

(3) 婴儿（不占座婴儿）免收燃油费和民航发展基金。占座婴儿税费标准按不占座婴儿执行，行李按儿童执行

9、北部湾航空对于儿童 / 婴儿的判定以其乘坐第一始发北部湾航空国际主航段时的年龄为依据。

10、关于团队客票

(1) 团队定义为 10 人及 10 人以上，路线及出发日期相同。婴儿不计入团队人数。

(2) 团队客票销售采用一团一议原则，申请流程为旅行社——当地营业部/营销经理。

(3) 团队任何一个航段都不得 OPEN。

(4) 如团队政策中无儿童、婴儿折扣，儿童、婴儿票适用此团队政策中的成人票价。

## **(二) 客票退票实施细节**

1、自愿退票：北部湾航空或者北部湾航空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，退款金额将原路退回。

(1) 客票全部未使用，从已付票款中扣除所有适用的退票费及服务费，退还余额；

(2) 客票已经部分使用，从已付票款中扣除已使用航程部分的票款、税费、相应的退票费及服务费，退还余额。

2、非自愿退票：北部湾航空或者北部湾航空销售代理人不得收取退票费，按以下规定办理：

(1) 客票全部未使用，退还全部已付票款；

(2) 客票已部分使用，扣除已使用航段相应票款和税费，退还余额，不收取任何退票费及服务费；

(3) 退款金额将原路退回。

3、除另有规定外，联程航班旅客非自愿退票的，按照本附则-（二）客票退票实施细节-第2点办理。

4、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，若其中某段或几段北部湾航空航班不正常，则发生不正常航班的北部湾航空客票按非自愿退票规定处理，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，产生的费用北部湾航空无需承担。特殊情况及操作细则以北部湾航空不正常航班票务操作规定为准。

5、退票地点：除另有规定外，旅客办理退票，可在原购票地或北部湾航空直属售票处办理。

6、退票期限：旅客申请退票，如果客票完全未使用，须从购票之日起开始12个月以内申请退票；如果客票已部分使用，应在旅行始发之日起12个月以内申请退票。除特殊情况外，北部湾航空或者北部湾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。时间起算点为北部湾航空或北部湾航空销售代理人收到旅客有效申请开始，申请不符合要求的时间不计算在内。

7、拒绝退款权

有以下任何一种情况，北部湾航空拒绝退票：

(1) 超出客票有效期未提出退票申请；

(2) 退票时未能提供有效证件或票证；

(3) 经计算已无余款可退；

(4) 未按照顺序使用的航段以及旅客自愿放弃的航段不可退票；

(5) 按照适用运价及北部湾航空有关规定不能办理退票的；

(6) 提供给北部湾航空或政府作为准备离境证明的客票，北部湾航空不予退票。

但如果旅客确已取得居留许可或将改乘其他承运人航班或使用其它运输方式离境的，

在旅客提供给北部湾航空认为合理的证明后，可予以退票。

8、儿童退票按照成人退票相应规定执行；不占座婴儿免收退票手续费。婴儿（不占座婴儿）退票、改期免收手续费；占座婴儿规则同儿童。

#### 9、因病退票

（1）购票后旅客发生病退（病退材料签发与打印日期需在订票时间后），需在航班离站前提出截载时间前提出并退座，在原出票地或经北部湾航空授权的售票处办理非自愿退票手续。

（2）病退票提交凭证的主要内容（病人姓名、时间、病症）必须相符，不得涂改，否则视为虚假凭证，不予办理病退。

（3）患病旅客的陪伴人员要求退票，须与患病旅客同时提出，按非自愿退票规定处理。陪伴人员的限额为2名。

（4）如因病情严重，旅客本人无法亲自办理退票手续，其委托代办人必须持患病旅客本人的护照原件或复印件及代办人身份证原件办理退票手续。

（5）旅客死亡，提供死亡证明后，按病退处理。

（6）旅客因亲属死亡需要退票的，需在航班起飞前提出申请，并出具亲属关系的证明及亲属死亡证明（死亡证明的日期必须在旅客出票日期之后），按病退处理。

其他详尽退票信息请登录北部湾航空官网▶机票▶病退须知进行查阅。

#### 10、关于团队退票

（1）购票单位须在第一航段航班起飞前提出退票申请。

（2）拒绝退票情况参见以上第7点。

（3）规定：外航联运航段票款不退。航班起飞前只退税费，航班起飞后税费不退。

（4）团队旅客病退规定：

A. 旅客因病退票除10（1）退票程序规定的有效证件外还需出具散客规则相关条款规定的相关证明及凭证。按非自愿退票规定处理。

B. 旅客因死亡退票,代办人需出示本人身份证明，及旅客死亡证明。按非自愿退票规定处理。

C. 团队成员如出现病退和死亡的情况，允许同行人员退票。一人病退或死亡最多允许两名同行人员按非自愿退票处理。

D. 如果团队旅客在旅行过程中因病退票，将不影响团队其他成员享受该团队票

价。

#### 11、重复购票退票规定

(1) 同一乘机人(姓名、证件号码一致)购买两张或两张以上航段、航班日期、航班号等航班信息完全一致的客票,视为重复购票;

(2) 重复购票退座时间在航班起飞前 24 小时内,可按照自愿退票办理;

(3) 重复购票退座时间在航班起飞前 24 小时(含)外可免费退一张客票,其他多张客票如需退票,按自愿退票规则办理;

(4) 免费退票手续需同时符合以下三个条件:

A. 重复购买的是航班起飞前 24 小时或以外的客票;

B. 重复购买的客票的出票时间间隔须在 24 小时以内;

C. 在出票后 24 小时(含)内提出重复购票退票申请且在航班起飞前 24 小时(含)外取消航班座位。

### (三) 客票变更实施细节

1、自愿变更:北部湾航空或北部湾航空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。

(1) 自愿改变航程、日期及舱位等级

旅客购票后,如要求改变航程、日期及舱位等级,北部湾航空及其销售代理人在航班有可利用座位并且时间允许的条件下按客票使用条件办理。已自愿改期后的新客票,无论何种情况,已收取的改期费均不退还。

(2) 自愿签转

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:

A. 旅客使用的票价无签转限制;

B. 旅客要求变更的承运人与北部湾航空签有联运协议,可以相互填开或接收票证;

C. 凡不符合本项第 1、2 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。

D. 北部湾航空销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

2、非自愿变更

(1) 由于北部湾航空原因导致旅客非自愿变更客票

北部湾航空或其航空销售代理人应当在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理非自愿改期、签转手续，不收取客票变更费。

(2) 由于非北部湾航空原因导致旅客非自愿变更客票

北部湾航空或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。

3、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，北部湾航空或其航销售代理人按照新航班客票使用条件办理。

4、在联程航班中，旅客自愿变更航班的，参照北部湾航空或对应承运人现行规定办理。旅客非自愿变更客票，按照上述 2-3 点办理。

5、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，若其中某段或几段北部湾航空班不正常，则发生不正常航班的北部湾航空客票按上述 2-3 点办理；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。

6、因病变更

(1) 购票后旅客发生因病变更（病退材料签发与打印日期需在订票时间后），需在航班截载时间前提出并退座，在原出票地或经北部湾航空授权的售票处办理非自愿变更手续。

(2) 非自愿变更提交凭证的主要内容（病人姓名、时间、病症）必须相符，不得涂改，否则视为虚假凭证，不予因病变更。

(3) 患病旅客的陪伴人员要求变更，须与患病旅客同时提出，且变更时间需与患病旅客保持一致可免变更费；如不能保持一致，则按自愿变更处理。陪伴人员的限额为 2 名。

(4) 旅客因亲属死亡需要变更的，需在航班起飞前提出申请，并出具亲属关系的证明及亲属死亡证明（死亡证明的日期必须在旅客出票日期之后），按非自愿变更处理。

7、自愿改变航程、姓名、证件号

(1) 前提：客票状态为未使用，同时旅客有效身份证件号码与原客票证件号码一致。

(2) 旅客如自愿改变航程及姓名，应重新购票，原票按自愿退票处理。

(3) 由于拼写等原因旅客姓名、证件号出现错误且符合北部湾航空旅客姓名、证件修改范围的，经北部湾航空同意后，可按照具体规定给予免费修改：

- A. 姓名错误、遗漏或多输字母、复姓名中名字错误等不得超过 3 个字母。
- B. 姓名颠倒，但不涉及字母错误。
- C. 若客票姓名输入重复,可进行姓名免费更改。
- D. 外籍旅客姓名漏掉中间名，超过 3 个字母，但不涉及其他字母错误，可免费变更一次。

E. 旅客凭曾用名购票后，如能提供户口簿原件、户籍证明原件等证明是同一人的，可免费姓名更改一次。

F. 多个航段出在同一个票号中的，姓名变更按一次免费变更进行。

G. 不变更航班及日期，可给予免费变更姓名一次；若变更旅客姓名与自愿变更客票日期或航班同时进行，需按订座舱位规定收取相应变更手续费或票款差价后给予变更姓名一次；已经办理过姓名变更的客票再次办理按自愿退票处理。

(4) 特殊规则以产品文件或提前约定的特殊退、改、签规定为准。

## 8、旅客证件变更

符合以下条件可允许免费变更一次：

(1) 证件号码：可以更改，且最多只能更改其中 2 个字符（含英文字母），但若为新旧护照更换、旅行证件发生变更或丢失（使用临时证明乘机）时，在能够判定乘机人为同一人的前提下，允许变更的字符数不受 2 个（含英文字母）的限制。

(2) 护照有效期/性别：可以更改，修改内容不受限制；

(3) 生年月日：原则上不得更改。遇特殊情况（如证件号和旅客姓名信息都正确），在判定乘客与原出票人为同一人，不存在换人的情况下，可以进行修改。

(4) 证件和姓名两者仅能变更其中一项，若证件号码和姓名同时出错，则该客票按自愿退票处理。

(5) 特殊情况：如出现需要更换新旧护照，同时姓名中有 3 个（含）以内字母错误，可以按照免费变更姓名规则，修改姓名后再办理护照更换。