

云南祥鹏航空有限责任公司  
旅客、行李国际运输总条件



*Lucky Air*  
祥鹏航空

# 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》、《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，并明确旅客与云南祥鹏航空有限责任公司（以下简称“祥鹏航空”）之间的各项权利、义务，特制定《云南祥鹏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”）。

本条件是旅客与祥鹏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。经由祥鹏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。

本条件是祥鹏航空国际客票销售、旅客及行李运输、地面服务等环节工作人员及航空销售代理人、地面服务代理人为旅客销售客票及提供相关服务的依据和准则，各相关业务单位必须贯彻执行。

## **特别提示：**

因航空运输行业特殊性和国家有关规定，本条件由祥鹏航空制定并向民航服务质量监督平台进行备案后通过祥鹏航空官网向全社会公布。请旅客事先仔细阅读本条件所有内容，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祥鹏航空提出。任何直接或通过第三方间接向祥鹏航空提

出购票申请，或虽未向祥鹏航空提出购票申请但实际乘坐祥鹏航空航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。

《云南祥鹏航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》于 2022 年 7 月 22 日施行。

特此声明

**云南祥鹏航空有限责任公司**

2022 年 7 月 22 日

# 目 录

第一章	总 则 .....	5
第二章	客票销售 .....	11
第三章	客票变更与退票 .....	19
第四章	乘机 .....	24
第五章	行李运输 .....	27
第六章	航班超售 .....	37
第七章	旅客服务 .....	40
第八章	飞机上的行为 .....	42
第九章	行政手续 .....	42
第十章	损失责任及赔偿限额 .....	43
第十一章	旅客投诉 .....	45
第十二章	生效及修改 .....	46
第十三章	附则 .....	46

# 第一章 总则

## 第一节 定义

### 第一条 定义

《云南祥鹏航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“总条件”）是旅客与祥鹏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。经由祥鹏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）“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）“国际航空运输”是指除公约另有规定外，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”是指以营利为目的，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”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。

（五）“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。

（六）“机场管理机构”是指依法组建的或者受委托的负责机场安全和运营管理的具有法人资格的机构。

（七）“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。

（八）“祥鹏航空地面服务代理人”是指已被祥鹏航空指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

（九）“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）“祥鹏航空销售代理人”是指与祥鹏航空签订销售代理协议，从事祥鹏航空旅客服务销售的代理人。

（十一）“航空销售网络平台经营者”是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。

（十二）“航空信息企业”是指为公共航空运输提供旅客定座、乘机登记等相关系统的企业。

（十三）“民航行政机关”是指民航局和民航地区管理局。

（十四）“公共航空运输旅客服务”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服务。

（十五）“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。在代码共享航班中，实际执行航班运营的一方称为实际承运方，另一方称为市场合作方。

（十六）“祥鹏航空”是云南祥鹏航空有限责任公司的简称（英文名称：Lucky Air Company Ltd.，国际航空运输协会 IATA 两字代码：8L，国际民用航空组织 ICAO 指定代码：LKE，国际航空运输协会 IATA 结算代码：859，网址：[www.luckyair.net](http://www.luckyair.net)，企业注册地址：云南省昆明市西山区前兴路西山万达广场 8 幢 7 层。

（十七）“祥鹏航空规定”是指祥鹏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。

（十八）“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。

（十九）“儿童”是指旅行开始之日年龄满两周岁（含）但不满十二周岁的人。

（二十）“婴儿”是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，祥鹏航空不接受出生未满 14 天的婴儿乘机。

（二十一）“无成人陪伴儿童”是指年龄满 5 周岁（含）但不满 12 周岁，且没有年满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。

（二十二）“客票”是指运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

（二十三）“纸质客票”是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。

（二十四）“旅客联”是指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

（二十五）“乘机联”是指纸质客票中标明“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。

（二十六）“电子客票”是指由承运人或销售代理企业销售并赋予运输权利的以电子数据形式体现的有效运输凭证，是纸质客票的电子替代品。

（二十七）“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。

（二十八）“连续客票”是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。

（二十九）“联程客票”是指在单一运输合同内，由不同航班连接两个（含）以上连续航程的客票。

（三十）“来回程客票”是指在单一运输合同内，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。

（三十一）“定期客票”是指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

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

（三十三）“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。

（三十四）“客票变更”是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

（三十五）“自愿退票”是指旅客因其自身原因要求退票。

（三十六）“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导致旅客退票的情形。

（三十七）“自愿变更客票”是指旅客因其自身原因要求变更客票。

（三十八）“非自愿变更客票”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导致旅客变更客票的情形。

（三十九）“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。

（四十）“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。

（四十一）“日”是指日历日，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。

（四十二）“行李”是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。

（四十三）“托运行李”是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。

（四十四）“非托运行李”是指旅客自行负责照管的行李，也称手提行李。

（四十五）“行李牌识别联”是指祥鹏航空专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

（四十六）“行李票”是指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

（四十七）“超限行李”是指旅客的托运行李和非托运行李，其外形尺寸、行李重量总和、携带件数超过了祥鹏航空规定的免费行李额范围，称为超限行李，也称为“逾重行李”。超限行李费也称为逾重行李费，超限行李票也称为逾重行李票。

（四十八）“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。

（四十九）“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）“损失”是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。

（五十一）“运价”是指航空公司公布的票价、费用和/或相关的使用条件。必要时，应取得相关部门的批准。

（五十二）“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。

（五十三）“普通票价”是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。

（五十四）“优惠票价”是指低于普通票价并附有使用限制条件的票价。“优惠票价”以旅客开始乘机之日承运人公布的票价为准。

（五十五）“特别提款权”是指由国际货币基金组织定义的特别提款权。

（五十六）“计划出港时间”是指航班时刻管理部门批准的离港时间。

（五十七）“计划到港时间”是指航班时刻管理部门批准的到港时间。

（五十八）“办理值机手续”指祥鹏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。

（五十九）“办理值机手续截止时间”指航班停止办理值机手续时间，按各机场或祥鹏航空下发的规定执行。

（六十）“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，包含但不限于客票退改签、免费行李额等。

（六十一）“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。

（六十二）“签转”是指客票列明承运人的变更。

（六十三）“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。

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

（六十五）“错乘”是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

（六十六）“漏乘”是指旅客办妥值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。

（六十七）“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。

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

（六十九）“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）。

（七十）“上祥鹏航空飞机过程”，即登机过程，始于旅客步入廊桥，或远机位航班旅客登上客梯时；“下祥鹏航空飞机过程”，即终于旅客走出廊桥步入候机楼，或远机位航班旅客走下客梯踏上地面时。

## 第二节 适用范围

### 第二条

（一）除本条第（二）、（三）、（四）、（五）、（六）另有规定外，本条件适用于祥鹏航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国际航空运输，港澳台地区运输参照本条件执行

（二）除免费和优惠票价使用条件、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。在二者不一致的情形下，特殊条件和运价规则优先于本条件。

（三）根据祥鹏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祥鹏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）代码共享

祥鹏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祥鹏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祥鹏航空运输总条件的组成部分，代码共享航班客票退票、变更规则、行李、空地及不正常航班等服务标准，按照缔约承运人与实际承运人的代码共享合作协议及相关规定进行办理。祥鹏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、值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。

（五）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。

（六）在本条件中如果含有与祥鹏航空最新颁布的规定不一致的条款，一律以祥鹏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。

## 第二章 客票销售

### 第一节 一般规定

**第三条** 客票是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。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的初步证据。客票中的合同条件是祥鹏航空运输总条件部分条款的概述。

**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。由于拼写等原因旅客姓名、证件号出现错误且符合修改范围的，经祥鹏航空同意后，可按照具体规定给予修改。

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

**第六条** 未经祥鹏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，应出示与购票时一致的有效身份证件，并遵守以下规定：

1、持纸质客票的旅客未能出示根据祥鹏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祥鹏航空或非其销售代理企业更改的客票，也无权要求乘机。

2、电子客票经祥鹏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。《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）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祥鹏航空接受运输。对未定妥座位的航段，祥鹏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。

（四）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改期、签转，或在客票退票有效期内完成客票退票手续。过期客票票价及税费均不可退。

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

（六）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 客票有效期

### 第八条

（一）除以下(三)规定外，客票的有效期，从旅行开始之日起一年内有效；如果客票第一航段未使用或为不定期客票则从填开客票之日起一年内有效。

（二）若客票的第一航段已使用，则整本客票或连续客票从旅行开始之日起一年内有效，变更或换开后客票的有效期与原客票有效期一致；若原客票完全未使用，变更或换开后客票的有效期从旅行开始之日起一年内有效，变更或换开后客票第一航段未使用的或不定期客票，从办理变更之日或客票换开之日起一年内有效。

（三）在客票上列明或在销售时已告知限定运价有效期的客票，旅客应在运价有效期内完成旅行，超过运价有效期的客票，需在客票有效期内重新计算票价或退票。

（四）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。

（五）退票有效期：除另有约定外，旅客要求退票，应在客票有效期起始日期起至客票有效期满后 30 天内向祥鹏航空提出并办理退款手续，否则祥鹏航空有权拒绝办理。

### 第三节 客票有效期的延长

#### 第九条

（一）由于祥鹏航空的下列原因，旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到祥鹏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. 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；
3. 未能合理地按照班期时刻进行航班飞行；
4. 造成旅客错失衔接航班；
5. 未能提供旅客事先已经定妥的座位。
6. 更换了旅客的舱位等级；

（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，未能在有效期内旅行，是由于祥鹏航空在为旅客定座时未能按旅客客票的舱位等级提供航班座位，旅客客票的有效期可以延长至祥鹏航空能够按照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日。

（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祥鹏航空规定执行。

（四）如果旅客在旅途中因患病而不能在客票有效期内继续旅行时，祥鹏航空可延长旅客的客票有效期直到其适宜旅行之日，或者延长至该日在旅客中断旅行的地点，并按照客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止。患病应当提供祥鹏航空认可的医疗机构出具的诊断证明。当客票未使用航段有一个或者一个以上中途分程地点时，该客票有效期的延长不得超过该医疗机构

诊断证明出具之日起三个月。祥鹏航空也可同样延长与该名旅客同行人员的客票有效期，但最多不超过 2 人。

（五）如果旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票，可以通过取消最短停留期限，或者延长客票有效期的方式予以更改。如果在旅途中旅客的近亲属死亡，该旅客及其同行人员的客票有效期也可予以更改，同行人员最多不超过 2 人。但是，此种更改，应当在收到死亡证明后办理，且客票有效期的延长期不得超过死亡证明上列明的死亡之日起四十五日。

## 第四节 客票的顺序和使用

### 第十条

（一）旅客购买的客票，仅适用于客票上所列明的自出发地点、约定的经停地点至目的地点的运输。旅客所支付的票价，是以祥鹏航空的运价规则和客票上所列明的运输为依据的。票价是祥鹏航空与旅客之间运输合同的基本内容。旅客须按照客票上列明的航程，从出发地点开始，按顺序使用。

（二）未按顺序使用的客票，如旅客于中途分程地或约定经停地要求开始旅行，祥鹏航空有权拒绝运输。

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

（四）如果旅客未经祥鹏航空同意而改变运输，祥鹏航空将按照实际的行程确定票价。基于实际行程所要求支付的票价，是指旅客就该实际行程进行客票预订所应产生的票价。如果该票价高于旅客目前客票所支付的金额，旅客需支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额与变更费，祥鹏航空将基于旅客对额外费用的后续支付，向旅客提供后续运输服务。且客票未使用的航段将不能再使用。

（五）每一张客票上应当列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方

可由祥鹏航空接收运输。如果客票上没有列明定座情况，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。

（六）如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知祥鹏航空，祥鹏航空可以取消客票上列明的续程或回程航班定座。但是，如果旅客预先通知，祥鹏航空将根据旅客的需要保留后续航班的定座。

## 第五节 客票的遗失

### 第十一条 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祥鹏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，祥鹏航空不承担责任。

### 第十二条 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。

### 第十三条 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十一条规定的程序以书面形式向祥鹏航空申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票退票有效期满后30日内，凭符合本条件第十一条第（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退票有效期满后30日内，经祥鹏航空查证后，凭符合本条件第十一条第（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。

### 第十四条 电子客票行程单的遗失

（一）电子客票行程单遗失不补，旅客以书面形式向祥鹏航空提出申请，可

凭有效身份证件在原购票地点或祥鹏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。

## 第六节 票价和税费

### 第十五条 票价

(一) 客票价（简称“票价”）指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括机场与市区之间或同一城市机场与机场之间的地面运输费用和各项税费。票价将根据旅客购票之日祥鹏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祥鹏航空原因变更客票，可能会影响应支付的票价。

(二) 使用优惠票价的旅客，应遵守该优惠票价的适用条件。

### 第十六条 儿童及婴儿票

(一) 儿童可购买儿童票价或购买成人适用票价的客票，我们均提供座位且适用相应的票价规则。每位成人最多可携带 3 名儿童（或同时携带两名儿童旅客和一名婴儿旅客），超过 3 名的儿童，如满足我司无陪儿童运输条件的，可办理无成人陪伴服务。

(二) 婴儿按照同一航班成人普通票价的 10% 购买婴儿票，我们不提供座位。每位年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客至多可携带一名婴儿旅客。

(三) 有成人陪伴儿童及婴儿应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的客票。

### 第十七条 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，由祥鹏航空提供路线供旅客选择确认。

### 第十八条 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在购票时支付，由航空公司代为收取。旅客购买机票时，祥鹏航空将告知未包括在票价中的具体税款和费用。

### **第十九条 货币**

票价、税款和费用的支付，应当使用出票地国家的货币，除非在旅客付款或付款前祥鹏航空或祥鹏航空的授权代理人指定使用另一种货币。由于当地货币不能兑换等原因，祥鹏航空可以自行决定接受其它种类的货币。

## **第七节 购票**

### **第二十条 一般规定**

（一）旅客可通过祥鹏航空官网（www.luckyair.net）、APP、微信公众号或者祥鹏航空销售代理人的网络平台购票，也可在祥鹏航空或祥鹏航空销售代理人的售票处，以及致电祥鹏航空客服 95326 或祥鹏航空销售代理人的电话购票。

（二）旅客应在祥鹏航空或者祥鹏航空的授权销售服务代理人规定的购票时限内支付票款。否则，祥鹏航空将取消旅客的订座。在旅客订座时，祥鹏航空或祥鹏航空授权销售服务代理人将告知旅客购票时限。

（三）旅客应向祥鹏航空或者祥鹏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，并填写《旅客定座单》。

（四）旅客认可向祥鹏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，以及办理移民和入境手续。为此，旅客授权祥鹏航空保留其个人资料并将资料传递给政府机构、祥鹏航空有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。

（五）旅客应自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。

（六）祥鹏航空、机场管理机构、祥鹏航空地面服务代理人、祥鹏航空销

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。

（七）婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客购票应符合祥鹏航空运输标准，详见祥鹏航空官方网站 <http://www.luckyair.net> 首页下方“特殊旅客须知”。

（八）祥鹏航空、祥鹏航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业应当保存客票销售相关信息，并确保信息的完整性、保密性、可用性。旅客购票及服务信息保存时间自交易完成之日起不少于 3 年。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

**第二十一条** 为方便旅客更好地了解所选航班的服务信息，祥鹏航空或祥鹏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。

- （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、免费行李额等。

祥鹏航空或祥鹏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祥鹏航空官网（[www.luckyair.net](http://www.luckyair.net)）获取以上信息的途径。

**第二十二条** 为方便旅客更好地了解相关服务标准，祥鹏航空或祥鹏航空销售代理人通过网络途径销售客票时，已将祥鹏航空运输总条件的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容，以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知。祥鹏航空或祥鹏航空授权销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，须提示购票人阅读祥鹏航空运输总条件并告知阅读祥鹏航空运输总条件的途径（[www.luckyair.net](http://www.luckyair.net)）。

**第二十三条** 旅客应仔细核对所选航班的主要服务信息并阅读祥鹏航空运

输总条件，确保航班信息准确并理解相关服务标准。祥鹏航空客票销售和退票、变更实施细则、行李运输规定、特殊旅客承运标准与祥鹏航空运输总条件在祥鹏航空官网同一位置展示，旅客可在购票时了解并通过祥鹏航空官网仔细解读；旅客应自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。

**第二十四条** 为提示旅客所选航班信息及乘机注意事项，祥鹏航空或祥鹏航空销售代理人出票后，以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）本条件第二十一条规定的航班主要服务信息；

（二）旅客姓名；

（三）票号或者合同号以及客票有效期；

（四）出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；

（五）免费获取所适用祥鹏航空运输总条件的方式。

**第二十五条** 旅客购买祥鹏航空为市场合作方代码共享航班客票时，祥鹏航空或祥鹏航空销售代理会告知旅客代码共享航班的实际承运人和缔约承运人名称。

**第二十六条** 代码共享航班客票退改规则、行李、空地及不正常航班等服务标准，按照缔约承运人与实际承运人的代码共享合作协议及相关规定进行办理。

## 第三章 客票变更与退票

### 第一节 一般规定

#### 第二十七条 班期时刻

（一）祥鹏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，祥鹏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）除非损失是由祥鹏航空的故意或者明知可能造成损失而轻率地作为或者不作为所造成的，祥鹏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。祥鹏航空对其雇员、代理人或祥鹏航的代表就始发或

到达时间、日期或任何航班飞行所作的解释也不承担责任。

(三)祥鹏航空在接受旅客购票之前,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,祥鹏航空可能会更改航班时刻。如果旅客给祥鹏航空提供了有效联系方式,祥鹏航空应通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后,如果祥鹏航空对航班时刻做出变更而旅客不能接受,并且祥鹏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。

### **第二十八条 航班取消与变更**

有下列情形之一的,祥鹏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) 其他非祥鹏航空的原因。

## **第二节 客票变更**

**第二十九条 客票变更,是指对客票改期、变更舱位等级、 签转等情形。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,是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、舱位等级变更或者祥鹏航空无法运行原航班等情形,导致旅客变更客票的情形。

**第三十条 旅客自愿变更客票的,祥鹏航空或祥鹏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。**

(一) 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,祥鹏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。

(二) 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:

- 1、旅客使用的票价无签转限制;
- 2、旅客要求变更的承运人与祥鹏航空签有联运协议,可以相互填开或接收票证 ; 凡不符合本条第 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。

3、祥鹏航空销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

### **第三十一条 非自愿变更**

（一）由于祥鹏航空原因导致旅客非自愿变更客票的，祥鹏航空或祥鹏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，不得向旅客收取变更费。

（二）由于非祥鹏航空原因导致旅客非自愿变更客票的，祥鹏航空或祥鹏航空销售代理人应当在有可利用座位的情况下，为旅客办理非自愿改期手续，不得向旅客收取变更费。如需签转至其它承运人航班，祥鹏航空或者祥鹏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。

（三）特殊变更规则以产品文件或提前约定的特殊退、改、签规定为准。

### **第三十二条 联程航班**

（一）在联程航班中，旅客自愿变更航班的，参照祥鹏航空或其他承运人现行规定办理。

（二）在联程航班中，旅客非自愿变更客票的，只要其中一个航段符合承运人原因，则所有航段变更均按照承运人原因办理非自愿变更；如所有航段均为非承运人原因，则各航段均按照第三十一条、第（二）点规定办理（祥鹏航空销售代理人或旅客恶意购买延误航班要求非自愿变更其它航班的情况不适用本条款）。

**第三十三条** 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，若其中某段或几段祥鹏航空航班不正常，则发生不正常航班的祥鹏航空客票按第三十一条非自愿变更规定处理，其他正常航班客票变更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，产生的费用祥鹏航空无需承担。特殊情况及操作细则以祥鹏航空不正常航班票务操作规定为准。

### **第三十四条 自愿改变航程、姓名**

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。由于拼写等原因旅客姓名、证件号出现错误且符合祥鹏航空旅客姓名修改范围的，经祥鹏航空同意后，可按照具体规定给予修改。

**第三十五条** 特殊规则以产品文件或提前约定的特殊退、改、签规定为准。

## **第三节 退票**

**第三十六条** 退票是指由于旅客自身的原因或祥鹏航空无法运行原航班或航变等原因，未能使用部分或全部客票，在客票退票有效期内，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）自愿退票是指旅客因其自身原因要求退票。

（二）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导致旅客退票的情形。

（三）旅客要求退票，应填妥祥鹏航空规定的退款单。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。

（四）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）。

**第三十七条** 旅客自愿退票的，祥鹏航空或者祥鹏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。

（一）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；

（二）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。

### **第三十八条 非自愿退票**

（一）旅客非自愿退票的，祥鹏航空或者祥鹏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，不收取任何手续费。

（二）除另有规定外，在联程航班中，因其中一个或者几个航段非自愿变更、退票，导致旅客无法按照约定时间完成整个行程旅客提出非自愿退票的，所有航段可办理非自愿退票。

（三）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，若其中某段或几段祥鹏航空航班不正常，则发生不正常航班的祥鹏航空客

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,产生的费用祥鹏航空无需承担。特殊情况及操作细则以祥鹏航空不正常航班票务操作规定为准。

### **第三十九条 退票地点**

除另有规定外,旅客办理退票,可在原购票地或祥鹏航空直属售票处办理。

### **第四十条 货币**

旅客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,可以用原付货币退款,也可以用原购票地国家货币或退票地国家货币退款。

### **第四十一条 退票受款人**

(一) 祥鹏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,祥鹏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) 祥鹏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。祥鹏航空也随即解除责任。

### **第四十二条 退款时限**

(一) 除本条件第十三条遗失纸质客票的退款情况以外,旅客要求退票,应在其客票退票有效期内向祥鹏航空提出并办理退款手续;否则祥鹏航空有权拒绝办理。

(二) 祥鹏航空或者祥鹏航空销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起七个工作日内办理完成退款手续,该时间不含金融机构处理时间,特殊情况除外。

### **第四十三条 拒绝退款权**

(一) 按照适用运价及祥鹏航空有关规定不能办理退票的,祥鹏航空有权拒绝退票。

(二) 提供给祥鹏航空或政府作为准备离境证明的客票,祥鹏航空不予退票。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,在旅客提供给祥鹏航空认为合理的证明后,祥鹏航空可予以退票。

## 第四章 乘机

### 第一节 一般规定

#### 第四十四条 办理值机手续

（一）旅客应在祥鹏航空或者祥鹏航空地面服务代理人停止办理乘机登记手续前，凭与购票时一致的有效身份证件办理客票查验、托运行李、获取纸质或者电子登机凭证。

（二）祥鹏航空建议旅客自行了解并遵守各运营机场的值机登记截止时间，祥鹏航空开始办理航班值机手续及截止办理值机手续的时间以各机场及祥鹏航空官网公布的时间为准，祥鹏航空始终保留根据各机场规定变更值机登记截止时间的权利。如销售的是代码共享航班客票，祥鹏航空应当告知旅客在实际承运人柜台办理值机手续。旅客应预留充足的时间办理乘机登机手续。如果旅客未在规定的办理值机手续截止时间之前办理登记手续，祥鹏航空有权取消旅客的定座。

（三）祥鹏航空及其地面服务代理人应按时开放办理值机手续柜台，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理值机手续。祥鹏航空向任何乘坐本公司航班的旅客按客票条件提供座位，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。

（四）旅客在办理值机登记手续时，祥鹏航空或者祥鹏航空地面服务代理人应当将旅客姓名、航班号、乘机日期、登机时间、登机口、航程等已确定信息准确、清晰地显示在纸质或者电子登机凭证上。

（五）登机口、登机时间等发生变更的，祥鹏航空、地面服务代理人、机场管理机构应当及时告知旅客，请旅客密切关注相关信息，以方便准确登机。

（六）持未定妥座位客票的旅客，办理值机手续的部门可不予办理。

（七）对于旅客不遵守本条规定而产生的任何损失或费用，祥鹏航空不承担责任。

#### 第四十五条 登机

（一）旅客办理完值机手续通过安全检查后，必须按时到达指定的登机门。

（二）登机口、登机时间等发生变更的，祥鹏航空或授权地面服务代理人、

机场管理机构应当及时告知旅客。

(三)如旅客未能在飞机舱门关闭前及时到达祥鹏航空的登机口,或者未出示其有效旅行文件,或者未作好旅行准备,祥鹏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,祥鹏航空不承担责任。

**第四十六条 乘机前,旅客及其托运行李和非托运行李必须经过安全检查。**

**第四十七条 旅客误机、漏乘、错乘**

(一)因祥鹏航空原因导致旅客误机、错乘、漏乘的,旅客要求非自愿变更客票的,祥鹏航空或者祥鹏航空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,不得向旅客收取变更费;如旅客要求退票,按非自愿退票的规定办理。

(二)由于非祥鹏航空原因导致上述情形的,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。

## 第二节 拒绝运输和限制运输

**第四十八条 拒绝运输权**

祥鹏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,由此给旅客造成的损失,祥鹏航空不承担责任。

(一)依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品。

(二)拒绝接受对其人身或物品安全检查的旅客以及未通过安全检查的旅客。

(三)未经安全检查的行李。

(四)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。

(五)旅客的行为有可能危及飞行安全、公共秩序,不听从机组人员指挥,或有醉酒、吸毒迹象的。

(六)被限制乘坐民用航空器的特定严重失信人及被执行人。

(七)旅客不遵守承运人的规定。

(八)国家规定的其他情况。

(九)旅客未支付适用的票价、费用以及(或)未承兑其与祥鹏航空或有关承运人之间的信用付款。

(十)旅客出示的客票经证明是非法获得,或不是在承运人、缔约承运人、

承运人销售代理企业处购买的，或已挂失、被盗、伪造的。

（十一）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. 怀孕 36 周（含）以上的孕妇旅客。
2. 出生未满 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿。
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. 精神病患者，易于发狂，其行为可能对自身，机组成员或其他旅客造成危险。
5. 中毒或疑似中毒者。
6. 要求静脉注射者。
7. 没有提前申请并获得祥鹏航空同意运输许可，到机场后现场临时申请需要使用担架的旅客。
8. 经祥鹏航空合理判断，在没有额外医疗服务措施情况下，无法安全完成旅行的旅客。
9. 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。
10. 除机上紧急救援发生外，祥鹏航空不承运需提供机上医用氧气的旅客。
11. 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。

**第四十九条** 当航班超售时，祥鹏航空有权决定超售航班的旅客及行李的载运安排。

**第五十条 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）属本章第四十八条（一）至（八）款情形的旅客，已购客票按自愿退票的规定办理并可扣除已提供服务的费用；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。

（二）属本章第四十八条第（九）款情形的旅客，由旅客补付不足的票款或税费，或按非自愿退票的规定办理，退还旅客已支付的票款。

（三）属本章第四十八条第（十）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。

（四）属本章第四十八条第（十一）款情形的旅客，已购客票按非自愿退

票的规定办理。

（五）旅客因本规定第四十八条被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，祥鹏航空应当配合旅客及时出具。

### **第五十一条 载运限制**

（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、犯罪嫌疑人、婴儿、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，只有在符合祥鹏航空规定的条件下，经祥鹏航空预先同意并在必要时做出安排后方予载运。但购票后由于旅客病情恶化或地面人员认为该旅客身体、精神状况无法安全完成旅行，祥鹏航空有权拒绝承运。各类限制运输旅客的承运条件详见祥鹏航空官方网站 <http://www.luckyair.net> 首页下方“特殊旅客须知”。

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

（三）儿童旅客运输：祥鹏航空航班上每名年满 18 周岁且具有完全民事行为能力能力的成人旅客限携带三名儿童旅客出行（或同时携带两名儿童旅客和一名婴儿旅客），超过三名儿童的其他儿童旅客按无成人陪伴儿童保障，无成人陪伴儿童人数限制及承运条件详见祥鹏航空官方网站 <http://www.luckyair.net> 首页下方“特殊旅客须知”。

（四）祥鹏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。

（五）祥鹏航空遵照《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。

## **第五章 行李运输**

### **第一节 一般规定**

**第五十二条** 祥鹏航空承运的行李，只限于符合本条件第一条第四十二款定义的物品。祥鹏航空承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。

### **第五十三条 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物品带入

客舱运输：

（一）枪支等武器（包括主要零部件），除警察、军人、国家规定体育比赛团体和法规允许的其他情况外，旅客禁止携带弹药乘机。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）电击武器（如泰瑟枪）含有诸如爆炸品、压缩气体、锂电池等危险品。

（三）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、安全包装的弹药（武器弹药筒、子弹夹）。

（四）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。

（五）危险物品：

1. 爆炸或燃烧物质和装置。能够造成人身严重伤害或危及航空器安全的爆炸或燃烧装置（物质）或可能被误认为是此类装置（物质）的物品。包括弹药、爆破器材、烟火制品和此类物品的仿真品等。

2. 气体，包括易燃气体、非易燃无毒气体、有毒气体。

3. 易燃液体。

4. 易燃固体、自燃物质、遇水释放易燃气体的物质。

5. 氧化性物质和有机过氧化物。

6. 毒性物质和感染性物质。

7. 放射性物质。

8. 腐蚀性物质。

9. 杂项危险品物质和物品，包括环境危害物质。

10. 祥鹏航空规定不得作为行李运输的其他危险物品。

（六）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. 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（除符合祥鹏航空规定的为轻便电子设备提供电力的燃料电池外）禁止运输。

4. 安装有不可拆卸锂电池的行李箱，锂金属电池超过 0.3 克或锂离子电池超过 2.7Wh。

5. 酒精体积百分含量大于 70%的酒精饮料。

6. 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。

7. 使人丧失行为能力的装置（如催泪瓦斯、胡椒喷雾器）。

（七）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。

（八）自发热食品。

（九）三星 Galaxy Note7 设备。

（十）活体动物，但本条件规定的导盲犬、助听犬和救助犬除外。。

（十一）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。

（十二）液体氧气装置。

（十三）枪式电子干粉灭火器。

（十四）医用小型氧气瓶或空气瓶。

（十五）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。

#### **第五十四条 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，祥鹏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、汇票等有价值证券。

（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）旅行证件。

（八）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，在符合祥鹏航空关于行李重量、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。

#### **第五十五条 限制运输的物品**

祥鹏航空对运输下列物品有严格的数量限制和包装要求，只有在符合祥鹏航空运输条件的情况下，并经祥鹏航空同意，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，必须有符合祥鹏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，按超限行李费收取运费。

(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、祥鹏航空及有关承运人、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) 100Wh<额定能量值≤160Wh，2g<锂金属含量≤8g 的个人自用电子设备，经承运人批准后，可以作为手提行李或托运行李运输。

(九) 旅客穿在身上供操作机械肢体用的非易燃无毒气体气瓶。

(十) 含有烃类气罐的头发造型设备必须装有严密的安全盖，每个旅客不能超过一个，在航空器上禁止使用，备用充气罐不得作为行李携带。

(十一) 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。

(十二) 雪崩救援背包。

(十三) 化学品监视装置。

(十四) 野营炉具和燃料罐。

(十五) 非感染性样本。

(十六) 水银气压计或水银温度计。

## 第二节 行李包装及体积、重量限制

### 第五十六条 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。

（二）托运行李每件重量不能超过 32 公斤（70 磅），行李三边尺寸之和不得超过 203 厘米（80 英寸）。超过上述规定的行李，建议旅客联系祥鹏航空货运部门办理。

### 第五十七条 非托运行李（手提行李）

（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，国际/地区航班公务舱旅客可携带两件手提行李、经济舱旅客可携带一件手提行李。每位旅客带入客舱的单件手提行李重量不超过 10 公斤（22 磅），长、宽、高三边总和不超过 115 厘米（45 英寸）。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，并且不符合本条第（二）款规定，旅客应提前通知祥鹏航空，在获得祥鹏航空同意后，方可带入航空器客舱内，按照客舱占座行李收费。

## 第三节 免费行李额及超限行李费

### 第五十八条 免费行李额

（一）在祥鹏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。旅客应根据祥鹏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祥鹏航空国内航段，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) 特殊旅客乘坐民航班机，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之和。

(七) 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。

(八) 免费行李额计重制

1、除另有规定外，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% 购票的婴儿免费行李额按各航线规定办理，均可免费携带一件全折叠式婴儿车。

3、如祥鹏航空其他服务产品有明确规定，则以祥鹏航空现行服务产品规定为准。

(九) 免费行李额计件制

计件制免费行李额按各航线规定办理。详见祥鹏航空官方网站 <http://www.luckyair.net> 首页下方“行李须知”。

(十) 包机航线的免费行李额按包机协议规定办理。

### **第五十九条 超限行李费（逾重行李费）**

(一) 超限行李指旅客的托运行李和非托运行李的外形尺寸、携带件数、重量总和超过了祥鹏航规定的范围，称为超限行李，也称“逾重行李”。

(二) 收取超限行李费，应填开超限行李票，也称“逾重行李票”。

(三) 计重制超限行李费率及计件制超限行李费率和计算方法按各航线规定办理，详见祥鹏航空官方网站 <http://www.luckyair.net> 首页下方“行李须知”。

## 第四节 行李声明价值

**第六十条 祥鹏航空暂不提供行李声明价值服务。**

## 第五节 行李的收运

### 第六十一条 拒绝运输权

(一) 旅客拒绝接受政府、机场和祥鹏航空对其行李的安全检查，祥鹏航空有权拒绝接受该行李的运输。

(二) 国家规定的禁运物品，限制运输物品、危险物品，以及具有异味或容易污染飞机的其他物品，不能作为行李或夹入行李内托运。

(三) 祥鹏航空在收运行李前或在运输过程中，发现行李中装有不得作为行李或夹入行李内运输的任何物品，可以拒绝收运或随时终止运输，并通知旅客。

(四) 旅客的托运行李、非托运行李（手提行李），如因其尺寸、形状、包装、体积、重量或特性等原因不符合祥鹏航空运输条件的，旅客应加以改善，如旅客不能或拒绝改善，祥鹏航空有权拒绝接受该行李的运输。

### 第六十二条 检查权

祥鹏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祥鹏航空规定要求，祥鹏航空有权拒绝接受该行李的运输。如果检查或扫描给旅客造成损坏，或 X 射线或扫描给旅客的行李造成损坏，祥鹏航空将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于祥鹏航空的过失造成的。

### 第六十三条 收运要求

(一) 旅客必须凭有效客票托运行李。

(二) 祥鹏航空只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。若旅客要求提前托运，可事先约定。

(三) 祥鹏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，收运行李后向旅客出具纸质行李凭证。

(四) 旅客的托运行李与手提行李按各航线规定分别计件或计重。

(五) 旅客托运有运输责任争议的行李时(包括但不限于易碎易坏行李物品、包装不符合要求的行李、鲜活易腐物品或夹带有易腐物品的行李、旅客交运行李过晚、行李有破损和残迹、超过“行李包装及体积、重量限制”中规定的重量和体积限制的超重或超大行李、无锁或锁已失效、登机口落下的超过规定限制的非托运行李、收运时已损坏的助残设备)，祥鹏航空应向旅客说明情况后，拴挂免除责任行李牌或由旅客在行李条上签署免责，以免除祥鹏航空相应的运输责任。

(六) 祥鹏航空只承运旅客本人的托运行李，拒绝承运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。

#### **第六十四条 行李载运**

(一) 旅客的托运行李，应与旅客同机运送。除国家另有规定外，不能同机运送的，祥鹏航空应当优先安排该行李在后续的航班上运送，并及时通知旅客。

(二) 旅客的超限行李，若未在值机柜台按规定托运，将超限行李带至登机口，导致行李无法运输等后果需旅客自行承担。超限行李（除婴儿车及助残设备外）不能直接转托运进入本次航班货舱。对于携带至登机口的超限行李，祥鹏航会结合实际运行情况，安排此类行李通过后续航班速运至目的站，行李抵达目的站后，旅客须在机场规定行李保存时限内自行前往目的地机场提取。如此类情况下旅客拒绝使用后续可利用航班运送，祥鹏航空可拒绝收运旅客的超限行李。

#### **第六十五条 宠物运输**

祥鹏航空国际航班暂不提供小动物运输服务。

#### **第六十六条 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，在取得祥鹏航空同意后方

可运输。占座行李没有免费行李额。

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，体积不超过 40 厘米×60 厘米×100 厘米，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祥鹏航空指定，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，票价实行见舱销售。

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、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，祥鹏航空也可以按照托运行李办理，但祥鹏航空只承担一般托运行李的责任。

2、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，按规定收超限行李费。

3、外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经祥鹏航空同意，方可予以运输。

4、占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 75 公斤，总体积不得超过 40 厘米×60 厘米×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。

5、机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

### **第六十七条 违章行李**

旅客的托运行李、手提行李中，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，祥鹏航空按下列规定处理：

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

（二）在经停地发现违章行李，应立即停运，已收超限行李费不予退还。

（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。

### **第六十八条 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，均退还已收超限行李费。

（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超限行李费不予退还。

（三）由于祥鹏航空的原因，需要安排旅客改乘祥鹏航空其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收超限行李费多退少不补；如安排旅客签转其他承运人航班，应办理行李退运，退还已收超限行李费。

## 第六节 行李交付

### 第六十九条 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，祥鹏航空可从行李到达的次日起向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，祥鹏航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

（三）祥鹏航空凭行李提取识别联交付行李，对于领取行李的人是否确系旅客本人，以及可能由此造成的损失及费用，不承担责任。

（四）旅客的托运行李延误到达的，祥鹏航空应当及时通知旅客领取，对延误行李不收取保管费。除国家另有规定外，由于非旅客原因导致托运行李延误到达，旅客要求直接送达的，祥鹏航空应当免费将托运行李直接送达旅客或者与旅客协商解决方案。

（五）旅客在领取行李时，未提出书面异议，应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，应立即向祥鹏航空挂失。旅客如要求领取行李，应向祥鹏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，祥鹏航空不承担责任。

### 第七十条 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，祥鹏航空可作为无法交付行李处理。

### 第七十一条 行李不正常运输的处理

（一）行李运输发生延误、遗失或损坏，祥鹏航空或其授权地面服务代理人

应及时会同旅客填写《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）因祥鹏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，公务舱旅客临时生活费标准为 600 元（人民币），在此基础上，每延误一天补偿 300 元，公务舱旅客的临时生活费以 1200 元为限额。经济舱旅客临时生活费标准为 200 元（人民币），在此基础上，每延误一天补偿 100 元，经济舱旅客的临时生活费以 400 元为限额。

（三）在行李运输过程中，托运行李发生延误、丢失或者损坏，旅客要求出具行李运输事故凭证的，祥鹏航空或者其地面服务代理人应当及时提供。

#### **第七十二条 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，应当及时向祥鹏航空提出异议，对于确实有证据证明，系祥鹏航空原因造成的损失，旅客最迟应当在收到托运行李七日内书面向祥鹏航空提出。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登机牌或行程单（或复印件）、行李牌识别联、《行李运输差错事故记录》、超限行李票旅客联（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。

## **第六章 航班超售**

**第七十三条** 为了满足广大旅客的出行需求，减少因部分旅客临时取消出行计划而造成的航班座位虚耗，祥鹏航空可能在部分容易出现座位虚耗的航班

上进行适当的超售，以保证更多的旅客能够搭乘理想的航班。祥鹏航空会充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及衔接航班等情况合理地控制航班超售比例，因此，已定妥航班座位的旅客最终未能成行的情况极少发生。如果因航班超售而造成部分旅客未能成行时，祥鹏航空将尽力妥善安排。

#### **第七十四条 超售处理原则**

（一）祥鹏航空通过官网公告、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）因祥鹏航空超售导致实际乘机旅客人数超过座位数，祥鹏航空或者地面服务代理人在航班开始办理值机手续时，根据征集自愿者程序，通过在值机柜台和登机口询问或放置布告牌的方式告知自愿放弃座位旅客的服务保障及后续服务安排，征集主动放弃座位的自愿者并与旅客协商自愿放弃行程的条件。

（三）祥鹏航空或者其地面服务代理人在征集自愿者程序中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. 经祥鹏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。
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。

（四）直至航班截载确定航班最终超售，祥鹏航空或者祥鹏航空地面服务代理人按照以下规定向机场现场自愿放弃行程或者被拒绝登机旅客提供以下相关服务：

1. 免费安排后续最早有空余座位的祥鹏航班。
2. 或在被签转承运人同意的情况下，也可免费签转至被签转承运人航班同服务等级尽快成行。
3. 或按非自愿退票处理，不收取退票费。
4. 如在用餐时间，由祥鹏航空统一提供免费餐食和饮料；当后续航班的时刻和原定航班时刻相差4小时（含）以上时，由祥鹏航空统一为旅客提供免费酒店休息服务。如旅客不接受祥鹏航空统一的食宿安排，自行安排导致产生额外费用的，祥鹏航空不予承担。

(五) 直至航班截载确定航班最终超售，除为机场现场旅客提供上述(四)款所列服务外，祥鹏航空可向机场现场自愿放弃行程或者被拒绝登机的旅客提供以下标准的现金赔偿：

1. 针对国内机场始发的国际航班，后续航班和原定航班相差0(不含)-4小时(不含)，赔偿旅客100元；

2. 针对国内机场始发的国际航班，后续航班和原定航班相差4(含)-8小时(不含)，赔偿旅客200元；

3. 针对国内机场始发的国际航班，后续航班和原定航班相差8小时及以上，赔偿旅客300元；

4. 境外始发国际航班赔偿标准：300元人民币至旅客所持客票的票面价格(不含燃油附加费及其它税费，具体金额可现场协商)，如票面价格低于300元人民币，则按300元人民币赔偿。

5. 旅客放弃行程，客票按照非自愿退票处理，免收退票手续费，国内机场始发的国际航班赔偿旅客200元/人；境外始发航班赔偿旅客300元人民币至旅客所持客票的票面价格(不含燃油附加费及其它税费，具体金额可现场协商)，如票面价格低于300元人民币，则按300元人民币赔偿。

6. 上述1.-5.所列的现金赔偿标准仅适用以下旅客：

a. 已经定妥航班座位的旅客(不包括公司公务免票、职工免票和优惠票、代理人奖励免票、宾客免票等各类优免票)。

b. 旅客在截止办理值机登记手续时间前，到达指定登记柜台办理乘机登记手续。

c. 不属于本条件第四十八条拒绝运输的旅客。

#### **第七十五条 征集自愿者程序**

(一) 祥鹏航空及其授权的地面服务代理人在收到航班超售计划通知后安排工作人员，通过在值机柜台或登机口区域以询问或广播或放置公告牌等方式，主动征集自愿取消本次航班行程的旅客，告知旅客自愿取消本次航班行程后给予的服务保障和后续行程安排。

(二) 航班预计超售人数超过5人时，应不晚于航班计划起飞前120分钟启动自愿者征集程序；航班计划起飞前120分钟以内发生的临时性超售，应立即启动自愿者征集程序。

(三) 为自愿放弃乘机旅客提供的服务

1. 提前做好预计超售旅客后续航班座位的查询工作，并告知旅客后续可利用航班信息。

2. 先为其办理登机手续或暂缓办理登机手续。

3. 引导旅客在指定的候机区域等候（确保随时找到旅客）。

4. 直至值机截载时，如仍有空余座位，地面服务人员应立即通知自愿者按时登机，不提供赔偿。

5. 如航班最后发生实际超售，则取消自愿者登机座位，同时协助旅客处理票务问题、赔偿问题，必要时提供住宿安排。

（四）在无自愿放弃乘机的旅客，航班仍然超售的情况下，对旅客按照优先登机顺序，安排符合乘机条件的旅客，优先乘机。

（五）未经征集自愿者程序，不得使用优先登机规则确定被拒绝登机的旅客。

**第七十六条** 旅客因超售自愿放弃行程或者被拒绝登机时，祥鹏航空可向旅客开具《超售证明》。

## 第七章 旅客服务

### 第一节 一般服务

**第七十七条** 祥鹏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。

**第七十八条** 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

**第七十九条** 在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，祥鹏航空应积极采取措施，尽力救助。根据祥鹏航空自身保障和服务条件，在和旅客达成一致的前提下，祥鹏航空可向旅客提供特殊额外的有偿服务。

**第八十条** 祥鹏航空在航班上不向经济舱旅客提供免费的餐、饮，旅客要求提供超过规定的其他服务，祥鹏航可在允许的范围内提供，并收取相应的费用。

### 第二节 附加服务安排

**第八十一条** 如在签订航空运输合同过程中，祥鹏航空同意安排附加服务，除非是由于祥鹏航空在安排此项附加服务中的过错造成的损失，祥鹏航空对旅客不承担任何责任。

**第八十二条** 如果祥鹏航空也向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。

### 第三节 不正常航班的服务

**第八十三条** 由于祥鹏航空机务维护、航班调配、机组等航空公司原因，造成航班在始发地出港延误或取消，祥鹏航空应按规定向旅客提供餐食或住宿等服务，不提供任何经济补偿。

**第八十四条** 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非祥鹏航空原因，造成航班在始发地出港延误或取消，祥鹏航空将协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

**第八十五条** 航班在经停地延误或者取消，无论何种原因，祥鹏航空将按规定向经停旅客提供餐食或者住宿服务。

**第八十六条** 航班发生备降，无论何种原因，祥鹏航空将按规定向备降旅客提供餐食或者住宿服务。

**第八十七条** 航班出港延误或者取消时，祥鹏航空及销售代理人、地面服务代理人应当优先为残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。

**第八十八条** 航班延误或取消，祥鹏航空及其地面服务代理人应做好解释工作，并及时将航班延误或取消等信息通知旅客。

**第八十九条** 航班延误或者取消时，祥鹏航空会根据运输总条件、客票使用条件及延误或取消原因，为旅客妥善办理退票或者改期手续。如旅客要求出具航班延误或取消的书面证明，祥鹏航空应及时提供。

**第九十条** 在联程航班中，因其中一段或者几个航段变更，导致旅客无法按照约定时间完成整个行程的，缔约承运人或者其授权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。

**第九十一条** 祥鹏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。无论何种原因航班延误或取消，祥鹏航空不提供经济补偿。

## 第八章 飞机上的行为

**第九十二条** 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，祥鹏航空有权采取一切必要的措施，以制止该行为的继续，包括对该旅客实施管束。

**第九十三条** 未经祥鹏航空许可，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：移动电话、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。

**第九十四条** 祥鹏航空所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。

**第九十五条** 飞机上，除祥鹏航空供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

**第九十六条** 当旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

**第九十七条** 应急撤离时，旅客应服从机组成员的指挥。

## 第九章 行政手续

### 第九十八条 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）祥鹏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，祥鹏航空也不承担责任。

#### **第九十九条 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，旅客也必须允许祥鹏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，或者旅客不允许祥鹏航空收存其证件副本或复印件，祥鹏航空保留拒绝运输的权利。

#### **第一百条 拒绝过入境**

（一）由于旅客未获准过境或进入目的地国家，祥鹏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，该旅客应按祥鹏航空规定支付其适用票价；

（二）用于运送至拒绝入境地点或遣返地的客票，祥鹏航空不予办理退款。

#### **第一百零一条 罚金、拘留费等**

旅客对于因其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祥鹏航空支付或垫付的罚金、罚款或承担的任何费用应当足额偿还。

#### **第一百零二条 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，祥鹏航空对旅客由此受到的损失或损坏不承担责任。

#### **第一百零三条 安全检查**

旅客及其行李必须接受政府或机场行政人员或祥鹏航空的任何安全检查。

#### **第一百零四条 法律法规**

祥鹏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。

## **第十章 损失责任及赔偿限额**

**第一百零五条** 在蒙特利尔公约及以下规定的责任限额内，祥鹏航空对旅客在飞机上或者上、下飞机过程中的事故造成旅客人身伤亡的，应当承担损害赔偿责任。

**第一百零六条** 旅客托运行李在祥鹏航空飞机上或者处于祥鹏航空掌管之下的任何期间内发生毁灭、遗失或者损坏的，祥鹏航空应当承担赔偿责任。但是托运行李的毁灭、遗失或者损坏是由于行李固有缺陷、质量或者瑕疵造成的祥鹏航空不承担责任。

**第一百零七条** 因祥鹏航空或者祥鹏航空雇员、代理人的过错造成旅客非托运行李发生毁灭、遗失或者损坏的，祥鹏航空应当承担损害赔偿责任。

**第一百零八条** 旅客、行李在航空运输中因延误引起的损失，祥鹏航空应当向旅客承担赔偿责任。但是祥鹏航空证明本人及其雇员、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切合理措施或者不可能采取此种措施的，祥鹏航空不对因延误引起的损失承担责任。

**第一百零九条** 祥鹏航空和其它承运人依据一本客票或者连续客票履行的运输，应当被视为一个单一的运输。祥鹏航空仅对发生在祥鹏航空承运航班上的损失承担责任。祥鹏航空为其他承运人的航班填开客票或办理行李托运时，只作为其他承运人的代理人。对于托运行李，旅客可以向客票或行李票上列明的第一或者最后承运人索赔。

**第一百一十条** 本章所述损失是由索赔人或者索赔人从其取得权利的人的过失或者其他不当作为、不作为造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过失或者其他不当作为、不作为的程度，相应全部或者部分免除祥鹏航空对索赔人的责任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者伤害提出赔偿请求的，如果损失是旅客本人的过失或者其他不当作为、不作为造成或者促成的，同样应当根据造成或者促成此种损失的过失或者其他不当作为、不作为的程度，相应全部或者部分免除祥鹏航空的责任。

本条款适用于本条件中的所有责任条款。

**第一百一十一条** 祥鹏航空依据本条件所承担的赔偿责任仅限于补偿性的赔偿责任，任何情况下祥鹏航空都不承担惩罚性、惩戒性或者其他非补偿性的

损害赔偿。

**第一百一十二条** 本条件所述赔偿责任的具体项目和计算标准依据中华人民共和国法律予以确定。

### **第一百一十三条 人身损害赔偿责任限额**

祥鹏航空根据本章第一条对每名旅客承担损害赔偿 responsibility 时，对有下列情形之一的其赔偿责任限额不超过蒙特利尔公约规定的适用限额：

（一）旅客伤亡不是由于祥鹏航空或者祥鹏航空雇员、代理人的过失或者其他不当作为、不作为造成的；

（二）旅客伤亡是由于第三人的过失或者其他不当作为、不作为造成的。

### **第一百一十四条 延误及行李、货物的赔偿责任限额**

运输过程中因延误给旅客造成损失的，祥鹏航空对每名旅客的赔偿责任限额适用蒙特利尔公约相关规定。

在行李运输过程中造成行李毁灭、遗失、损坏或者延误的，祥鹏航空对每名旅客的赔偿责任限额以蒙特利尔公约相关规定为准。

## **第十一章 旅客投诉**

**第一百一十五条** 因祥鹏航空运输旅客服务发生争议的，旅客可以向祥鹏航空、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者投诉，也可以向民航行政机关投诉。

### **第一百一十六条 投诉受理**

旅客对祥鹏航空提供的服务有任何意见，可通过以下方式联系祥鹏航空：

- （一）旅客意见 24 小时客服热线：95326-7；
- （二）旅客意见反馈邮箱：fwzltsglx@luckyair.net；
- （三）服务监督电话：0871- 67095315、67095326

**第一百一十七条** 祥鹏航空、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者收到旅客投诉后，应当及时受理；不予受理的，

应当说明理由。祥鹏航空、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人、航空销售网络平台经营者应当书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保存 3 年。

## 第十二章 生效及修改

**第一百一十八条** 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。

**第一百一十九条** 本条件自 2022 年 7 月 22 日起生效。祥鹏航空 2022 年 2 月 18 日制定施行的《云南祥鹏航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》同时废止。

**第一百二十条** 祥鹏航空有权依照中国民用航空局规定的程序，不经通知的情况下修改其运输条件、运输规定、票价和费用。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输以及修改前已购票的旅客，但是国家另有规定的除外。祥鹏航空的工作人员、销售代理企业或雇员都无权更改或违反祥鹏航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用。

## 第十三章 附则

**第一百二十一条** 经由祥鹏航空签发的包括但不限于：

（一）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，详见祥鹏航空官网 <http://www.luckyair.net> 首页下方“特殊旅客须知”。

（二）超限行李费收费标准，详见祥鹏航空官网 <http://www.luckyair.net> 首页下方“行李须知”。

以上内容变动较为频繁，因此以附则的形式与总条件在祥鹏航空官方网站一同位置展示。以上内容为总条件的一部分，旅客可在销售时了解并通过祥鹏航空官网仔细解读。