

天津航空有限责任公司 国际业务规定

关于修订下发天津航空有限责任公司 旅客行李国际运输总条件的通知

为完善国际客票销售规则，现对《天航国际运输总条件》中的 6 项条款进行修订。

修订要点如下：

- 一、进一步明确国际客票有效期，增加对换开客票有效期的界定。
- 二、明确客票有效期的延长要在客票有效期内完成，且延期不超过一年。
- 三、旅客亲属死亡，旅客客票有效期申请延长时，将死者限制为旅客的直系亲属。
- 四、当旅客支付货币不是出票地国家货币时，将“中航信系统显示的汇率”修改为“销售终端显示的汇率”。
- 五、当旅客未遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的法律及其它有关规定时，由非自愿退改调整为自愿退改。
- 六、将退票期限由原“客票有效期内”延长至“其客票有效期起始日期起至客票有效期满后 30 天内”。

附件：天津航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件（2022 年第

一次修订)

天津航空市场销售部收益管理中心

2022 年 8 月 15 日

天津航空有限责任公司

旅客、行李国际运输总条件

Tianjin 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》、1929 年《华沙公约》、1999 年《蒙特利尔公约》等法律、行政法规规范，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，并明确旅客与天津航空有限责任公司（以下简称“天航”）之间的各项权利、义务，特制定《天津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”）。

本条件是旅客与天航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。经由天航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。

《天津航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》于 2022 年 9 月 1 日施行。

特此声明

天津航空有限责任公司

二〇二二年九月一日

目 录

- 第一章 定义
- 第二章 适用范围
- 第三章 客票
- 第四章 票价和费用
- 第五章 定座
- 第六章 乘机
- 第七章 拒绝运输和限制运输
- 第八章 行李
- 第九章 班期时刻、航班取消及变更
- 第十章 客票变更
- 第十一章 退票
- 第十二章 超售
- 第十三章 飞机上的行为
- 第十四章 一般服务
- 第十五章 附加服务安排
- 第十六章 行政手续
- 第十七章 责任及限额
- 第十八章 其他

第一章定义

第一条 天津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”）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）“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。

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

（八）“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航班号的航班。

（九）“天航规定”指天航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）“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。

（十一）“儿童”指旅行开始之日已满两周岁但不满十二周岁的人。

（十二）“婴儿”指旅行开始之日满 14 天但不满两周岁的人。

（十三）“客票”是指运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

（十四）“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。

（十五）“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。

（十六）“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。

（十七）“旅客联”指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

（十八）“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。

（十九）“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）“行李”是指承运人同意运输的、旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或者方便而携带的必要或者适量的一些物品和其他个人财物。除另有规定外，包括旅客的托运行李和非托运行李。

（二十一）“托运行李”是指装在飞机货舱中运输的行李。这种行李一般在值机柜台接收，旅客在到达时认领并由承运人或其代理人交付。

（二十二）“非托运行李”是按照飞机客舱内部的安排放入行李架或者座位下的行李，在运输期间由旅客自行照管，又叫手提行李。

（二十三）“行李牌”指识别行李的标志和旅客领取托运行李的凭据。

（二十四）“行李票”指由承运人发行的专用于托运行李鉴明的文件。

（二十五）“逾重行李”指超过计重或者计件免费行李额的部分。

（二十六）“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。

（二十七）“中途分程”指经承运人事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时由旅客有意安排在某个地点的旅程间断。

（二十八）“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；因行李毁灭、遗失或者损坏而产生的损失或其它损失。

（二十九）“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。

（三十）“特种票价”是指不属于正常票价的其他票价。

（三十一）“特别提款权”是指由国际货币基金组织定义的特别提款权。

（三十二）“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。

（三十三）“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。

（三十四）“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。

（三十五）“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。

（三十六）“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。

（三十七）“错乘”是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

（三十八）“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。天航承运的小动物是指：在重量范围内，可随主人同机托运的家庭驯养的狗、猫。不属于宠物托运范畴：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、藏獒等，只能作为货物运输。

（三十九）“天航”是天津航空有限责任公司的简称。

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、第三条另有规定外，本条件适用于天航以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国际运输，港澳台地区运输参照本条件执行。

（二）除天航运输规章或相关合同、票证另有规定外，本条件也适用于减免费运输。

（三）除另有规定外，在天航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

根据天航包机合同提供的运输，接受包机运输的旅客及行李应遵守天航包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

第三条 除外条款

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，是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。天航只向持有天航或天航销售代理人填开客票的旅客提供运输并按本运输条件承担相应的责任。

第二条 客票使用规定

（一）持纸质客票的旅客未能出示根据天航规定填开的并包括所乘航班的乘机联和所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票时，无权要求乘机。旅客出示残缺客票或非经天航或其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

（二）持电子客票的旅客应出示有效身份证件，并经天航或其地面服务代理人验证客票状态有效后，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全检查的必要凭证。

第三条 客票的遗失

以下规定适用于天航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天航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，天航不承担责任，不对遗失客票退还票款或补开票证。

（三）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。

（四）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，经天航查证遗失客票未被冒用、冒退，按天航规定办理遗失客票的退款。

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，天航可向出示该客票的人提供运输或退款。天航对原客票有权乘机或退票的人不承担责任。

（三）如果客票被无权乘机人冒用或被无权退票人冒退，则天航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）除客票上或者适用的客票使用条件另有规定外，客票有效期为：

1、客票部分使用时，客票有效期将自首次旅行次日零时（含）起开始计算，一年内有效。无论后续该客票是否变更，有效期不变。

2、客票全部未使用时，客票有效期将自购票次日零时（含）起开始计算，一年内有效。如客票变更，且产生新的客票号，客票有效期将从新客票出票次日零时（含）起开始计算，一年内有效。

（二）客票有效期的计算

从首次旅行开始、购票或重新出票次日零时（含）起至有效期满之日的二十四时（不含）为止。

（三）在客票上列明或在销售时已告知优惠票价有效期的客票，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在客票退票期间内退票。

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且客票仍在有效期内，其客票有效期将延长到天航能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止，但延期不得超过一年。

- 1、天航取消旅客已经定妥座位的航班；
- 2、天航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、天航未能合理地按照班期时刻进行航班飞行；
- 4、天航造成旅客错失衔接航班；
- 5、天航未能提供旅客事先已经定妥的座位；
- 6、承运人替换了不同的座位等级。

（二）旅客开始旅行后，因病不能在客票有效期内继续旅行，除天航对所付票价另有适用规定外，如旅客能提供县级以上医院出具的诊断证明，该客票有效期可以延长至旅客适宜旅行之日，或延长到天航能够按照该客票已付票价舱位等级提供座位的第一个航班为止。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，该客票有效期的延长不得超过医生诊断证明适宜旅行之日起三个月；患病旅客的陪同人员，其客票也可根据天航的规定予以延长，陪同人员以两人为限。

（三）如果旅客在旅途中死亡，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；如已开始旅行旅客的直系亲属死亡，该旅客及其陪同人员的客票也可予以更改，此种客票的变更必须在收到死亡证明之后才能办理，其客票有效期的延长从死亡之日起最多不超过四十五日，陪同人员以两人为限。

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，天航有权拒绝运输。

（三）每一张乘机联或电子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天航接收运输。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，天航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 票价和费用

第一条 一般规定

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。

第二条 适用票价

适用票价是天航和天航的委托机构公布的票价，无公布票价的为天航按规定组合的票价。除非另有规定，适用票价是客票第一航段航班运输开始之日有效的票价。

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，由天航提供路线供旅客选择确认。

第四条 税款和费用

政府、有关当局或机场经营人因向旅客提供服务或设施而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，由天航代为收取。旅客购买机票时，天航将告知未包括在票价中的具体税款和费用。

第五条 货币

除非另有约定，旅客应当使用出票地国家货币支付票款和税费，如支付货币不是出票地国家货币的，旅客应按销售终端显示的汇率换算后支付。

第五章定座

第一条 一般规定

（一）未经天航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天航规定的定座手续和购票时限支付票款，经天航或其授权代理人填开客票并将定座情况列入有关客票中，才能认为定座已经完成并有效。

（二）按照天航规定，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，有关票价的具体条款请参照相关运价规则。

（三）旅客购票前需自行查阅航班始发地、经停地以及目的地国的出入境相关规定。

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，天航或其授权代理人有权取消座位。

第三条 旅客的个人资料

旅客认可向天航提供的个人资料，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，旅客授权天航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、天航有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。

第四条 座位安排

天航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。出于运行、安全或安保的需要，承运人始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使是在旅客登机之后。

第五条 座位再确认

天航不要求对已定妥的续程或回程航班进行座位再确认。但是如客票中含有与其他承运人联运的航班，其他承运人要求对续程或回程的座位进行再确认，而旅客未能按要求进行确认的，该航班承运人有权取消旅客的座位，天航不承担由此造成的任何损失。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。

第六章 乘机

第一条 值机

（一）各机场的乘机登记截止时间不同，旅客应当在规定的时限内到达机场，在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按时办理客票查验、托运行李、领取纸质或电子登机凭证。

（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天航规定办理候补乘机手续。

第二条 登机

旅客办理完值机并办妥所有政府规定的乘机手续，应当按时到达天航指定的登机处或登机口。旅客未能及时到达登机处或登机口，或者未出示其有效旅行文件及运输凭证，或者未作好旅行准备，天航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，天航不承担责任。

第三条 旅客漏乘、误机

（一）由于非承运人原因发生漏乘、误机，按自愿变更或自愿退票规定办理。

（二）由于承运人原因旅客漏乘、误机，天航应尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求变更或退票，按非自愿变更或非自愿退票的规定办理。

第四条 旅客错乘

旅客错乘飞机，天航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。

（一）如因非承运人原因错乘，旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款差额不补不退；

（二）如因承运人原因错乘，旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

第七章拒绝运输和限制运输

第一条 拒绝运输权

天航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:

- (一) 未遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的法律及其它有关规定;
- (二) 因旅客行为、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);
- (三) 旅客不遵守天航或政府机构的有关规定,或不听从天航工作人员安排和劝导;
- (四) 旅客拒绝其本人或行李接受安全检查;
- (五) 旅客未按规定支付适用票价、税费以及未承兑其与天航之间的信用付款;
- (六) 旅客未出示本人的有效护照、签证或其它旅行证件,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;
- (七) 旅客可能企图在其过境国家非法入境,或者可能在飞行中销毁其证件,或者拒绝按照天航的要求将其旅行证件或复印件交由机组保管;
- (八) 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,其客票已残损,天航保留收存上述客票的权利;
- (九) 交验客票的人不能证明自己是“旅客姓名”栏内列明的人,天航保留收存上述客票的权利;
- (十) 旅客的行为给其他旅客造成不适,或者对本人或其他人员的生命、财产可能造成危害或危险,有可能危及飞行安全或者公共秩序的,天航有权拒绝运输。

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,天航有权决定旅客及行李的载运安排,对不能成行的旅客及行李,天航将在航班起飞前告知旅客,其客票按照非自愿签转或非自愿退票处理。

第三条 载运限制

(一) 无成人陪伴儿童、无自理能力的人、孕妇、病患旅客或需要特殊帮助的旅客等,应当事先经天航同意,并做出相应安排后,方可予以承运。

(二) 请访问天津航空官网查看旅行须知中特殊旅客的承运标准。天津航空官网地址:
<http://www.tianjin-air.com>

第四条 对被拒绝运输旅客的安排

在天航运行中,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、行李按照始发地所属国家或地区适用的公约予以必要的事后处理。旅客因本章第一条被拒绝运输而要求出具书面说明的,除国家另有规定外,天航负责及时出具;对被拒绝运输的旅客,承运人按下列规定办理:

- (一) 属本章第一条第(一)款情形的旅客,除天航另有规定外,按自愿退票的规定办理;
- (二) 属本章第一条第(二)款,由于年龄、精神或身体状况不适合旅行,已购客票按非自愿退票的规定办理;

（三）属本章第一条第（三）、（四）、（七）、（九）、（十）款情形的旅客，已购客票按自愿变更或退票办理；

（四）属本章第一条第（五）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；

（五）属本章第一条第（六）款情形的旅客，按自愿改变航班、日期或按自愿退票规定办理；

（六）属本章第一条第（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。

第八章行李

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、属于可能危及飞机或机上人员、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》、《中国民用航空危险物品运输管理规定》及天航规定中列明的物品，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天航查询；

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、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、手机或其他电子装备。对旅客违反上述规定而造成的损失，天航只承担一般托运行李赔偿责任。

（三）限制运输的物品

下列物品只有在符合天航运输条件的情况下，并经天航同意，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及出境、入境或所经过国家适用的法律、法规或者命令办理。

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

（四）需要贴挂免责行李牌的物品

对于下列天航收运的行李，因价值、品质或旅客疏忽可能导致争议的，应贴挂“免除责任行李牌”以免除天航相应的运输责任。

1、易碎易损坏行李物品；

2、包装不符合要求的行李；

3、小动物、鲜活、易腐物品或者夹带有易腐物品的行李；

4、旅客交运过晚的行李；

5、有破损和残迹的行李；

6、超过承运人规定重量和体积限制的超重或者超大托运行李；

7、无锁或者锁已失效的行李；

8、登机口拉下的超过客舱行李尺寸限制的非托运行李。

根据实际情况，禁止和限制运输物品可能发生变化，如有不明请登陆天津航空官方网站

<http://www.tianjin-air.com> 或拨打天津航空呼叫中心 95350 进行了解。

第二条 拒绝运输权

(一) 天航有权拒绝运输本章第一条第(一)款作为行李运输的物品, 运输期间一经发现上述任何物品, 天航有权拒绝继续运输。

(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, 否则天航有权拒绝作为托运行李收运。

第三条 检查权

为了运输安全, 天航可以按规定程序检查旅客行李。为了确定旅客是否携带或在行李内夹带了本章第一条第(一)、(三)款所述的物品, 即使旅客不在场, 天航也可以对其行李进行检查、扫描或 X 射线检查, 如果检查、扫描或 X 射线检查给旅客的行李造成损坏, 天航不承担责任, 除非该损坏是由于天航的过失造成的。如果旅客不愿遵守上述规定, 天航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, 即由天航负责照管, 天航将为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, 天航将向旅客说明, 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) 托运行李的重量、体积和件数不得超过天航国际航线免费行李额及超限行李费的相关规定, 超过规定的托运行李应作为货物运输。

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公务舱不能超过 10 公斤, 经济舱不能超过 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, 旅客应提前通知天航, 在获得天航同意后方可带入航空器客舱内, 按照客舱占座行李收费。

第六条 免费行李额

(一) 在天航办理的国际运输中, 免费行李额分别实行计重制和计件制二种。旅客应根据天航规定的条件和限额携带免费运输的行李。

(二) 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。

(三) 搭乘同一飞机前往同一目的地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。

(四) 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。

(五) 计重制免费行李额

除天航另有规定外，按下列规定办理：

1、除另有规定外，按购买的航线、票价等级旅客可享有一定的免费行李额。具体的尺寸、重量及数量除在购票渠道显示之外，旅客还可以登录天航官方网站查阅旅行须知。天津航空官网地址：<http://www.tianjin-air.com>。需要注意的是购买天航国际航线特殊产品的旅客享有的免费行李额需遵照具体产品的规定。

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。

(六) 计件制免费行李额

计件制免费行李额按各航线及所适用舱位或产品规定办理。具体的尺寸、重量及数量除在购票渠道显示之外，旅客还可以登录天航官方网站查阅旅行须知。天津航空官网地址：<http://www.tianjin-air.com>。购买天航国际航线特殊产品的旅客享有的免费行李额需遵照具体产品的规定。

(七) 联程航班的免费行李额与超限行李费按照 IATA RES0302 条款选取行程中的最主要承运人，并按照最主要承运人的规定办理。

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天航填开逾重行李票后才能被承运。

(二) 除另有规定外，超过计重免费行李额的行李，每公斤费率按填开逾重行李票当日有效的单程直达成人正常最高经济票价的 1.5% 计收。

(三) 超过计件制免费行李额按相关超限规定收取行李费，每件托运行李中符合超件、超重、超规两项或多项超限标准的，超限行李费应叠加收取。请登录天航官方网站查阅旅行须知中的具体收费标准。天津航空官网地址：<http://www.tianjin-air.com>。

第八条 声明价值和费用

(一) 旅客的托运行李价值如果每公斤超过 30 美元或等值的其它货币，可以办理声明价值。

(二) 托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。

(三) 天航按旅客声明价值中超过本条第（一）款限额部分按照每 100 美元申报金额收取 1 美元计算方式来收取（不足 100 美元的部分按 1 美元收取）。

(四) 天航对非托运行李和占用座位的行李、外交信袋以及其他特殊物品（如乐器）不办理声明价值服务，不应办理行李声明价值的物品有：

- 1、精密仪器、电器类物品；
- 2、猎枪、体育运动用枪支和子弹、超标体育运动用品及乐器；
- 3、机要文件、外交信袋、无人押运的公邮袋等；
- 4、旅行途中所使用的电动轮椅；
- 5、管制刀具以外不符合承运人规定的利器、钝器，例如菜刀、剪刀等；
- 6、干冰、液态饮品、含酒精类的化妆品等；
- 7、骨灰；
- 8、易碎、易腐物品；

9、危险品；

10、货币、有价证券、票证、邮票、纪念币、金银制品、首饰、珠宝、钻石、玉器、古书、字画、艺术品、植物等其他不易或无法鉴定价值的物品；

11、乘坐天航国际航班的旅客所携带的宠物；

12、天航规定不宜作为行李运输的其他物品。

具体内容可咨询天航或天航授权代理人。

（五）如果声明价值行李的部分运输由不提供行李声明价值服务的其他承运人承运时，天航有权拒绝提供托运行李的声明价值服务。

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。

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及时领取托运行李。

（二）天航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，天航不承担责任。

（三）如领取托运行李的人不能出示行李票和行李牌识别联，应提供天航认可的证明，必要时按天航的要求，声明同意赔偿由此可能给天航造成的损失后方可领取行李。

（四）旅客在领取托运行李时未提出书面异议的，可被视为行李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，在取得天航同意后方可运输。

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，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天航指定，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，天航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

目前天航不承运动物，包括小动物及工具犬（辅助犬、导盲犬、助听犬）。

第十三条 行李的损失与赔偿

（一）行李的损失

1、旅客交运的行李在天航所属航班承运过程中，如发生毁灭、遗失、损坏（污染）或延误而造成损失的，天航应承担赔偿责任。

2、对于因托运行李毁灭、遗失或者损坏（污染）而产生的损失，只要造成毁灭、遗失或者损坏（污染）的事件是在天航航班上或者在托运行李处于天航掌管之下的任何期间内发生的，天航就应当承担责任。但是，行李损失是由于行李的固有缺陷、质量或者瑕疵造成的，在此范围内天航不承担责任。关于非托运行李，包括个人物件，天航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。

3、行李在航空运输中因延误引起的损失，天航应当承担责任。但是，天航证明自身及其受雇人和代理人为了避免损失的发生，已经采取一切可合理要求的措施或者不可能采取此种措施的，不对因延误引起的损失承担责任。

（二）责任限制

1、如果行李损失只是全部行李的一部分，不管其损失的价值如何，只能按该损失行李的重量在全部行李重量中的比例承担责任。

2、由于下列情况造成行李损失的，天航不承担赔偿责任：

（1）本条第（一）款中所列的免责情况；

（2）自然灾害或其他无法控制的原因；

（3）由于遵守中华人民共和国或运输过程中有关国家的法律、政府规章、命令和旅行条件的规定，或由于旅客没有遵守这些规定；

（4）由于行李本身的缺陷或内部物品所造成。

3、行李内装有按规定不能夹入托运行李内运输的物品，如易碎、易腐物品、货币、贵重金属、珠宝、金银制品、票证、有价证券、重要文件和其他贵重物品发生的损失，天航只按一般托运行李承担责任。

4、由于行李本身的缺陷、行李内部的物品或旅客本人造成本公司或其他旅客行李的损失，应由旅客负责赔偿。

（三）行李赔偿

1、行李赔偿分类：临时生活费、内物丢失行李赔偿费、破损（污染）行李赔偿费、遗失行李赔偿费。

2、天航不受理旅客本人以外的其他人的索赔，除非此人取得旅客本人签名的授权书。

3、索赔和诉讼时限：

（1）托运行李发生损失的，旅客应当在发生损失后立即向天航书面提出异议。

（2）如有索赔要求，托运行李非延误情况下发生损失的，至迟应当自收到托运行李之日起 7 日内提出；延误情况下发生损失的，至迟应当自托运行李交付旅客之日起 21 日内提出。行李遗失的，至迟应当自行李应当到达之日起 21 日内提出。旅客未能按规定时限以书面形式提出索赔要求的，不能向天航提出索赔。

（3）行李的赔偿可在行李的始发站、经停站或目的站办理，但是始发站、经停站在办理赔偿时，必须得到目的站授权或证实并确信在目的地未做赔偿。

（4）旅客对天航的赔偿如有不同意见，可在受理站、处理站或天航法定所在地的法院提出诉讼；诉讼应从飞机到达目的地之日起，或从飞机应到达之日起，或从运输停止之日起两年内提出，否则就丧失诉讼权。

4、临时生活费：托运行李延误的，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。

5、内物丢失行李赔偿：当旅客取到托运行李时，发现行李内有部分物品遗失，称为内物丢失。发现内物丢失的行李，如果是在天航监管时间内及管辖范围内发生的，且是天航责任造成的，天航应负赔偿责任。

(1) 原则上按丢失物品的实际价值赔偿，赔偿金额可参照当地同类物品的价格，但每千克的赔偿额以 20 美元为限。

(2) 行李内装物品部分损坏、丢失，请提供购物发票，按照递减方式每年扣除 15% 折旧费。

6、破损（污染）行李赔偿：旅客交运的行李在运输过程中因行李的外包装受到损伤或污染，而使行李的外包装和/或内装物品价值遭受损失，天航应负赔偿责任。

(1) 通常情况下，如果可能的话，首先建议旅客修理原行李，更换所破损的零部件。

(2) 如果行李不可能修理，则可整个更换，但此时应将原行李箱（袋）的使用时间和原质量等因素考虑在内，再做赔偿。

(3) 如果不具备整个更换的条件或旅客不接受整个更换处理，请提供购物发票，按照递减方式每年扣除 15% 折旧费，最高不能超过赔偿限额。

7、遗失行李赔偿：天航监管运输期间行李毁灭、遗失。

(1) 旅客所交运的行李未能随机到达，后经多方查找仍无下落，旅客提出索赔要求的，应予以办理遗失行李赔偿手续。

(2) 行李在天航保管期间发生被偷盗、抢劫的事件，天航不承担除民航运输责任以外的其它责任。

8、行李赔偿限额：

(1) 符合 1999 年《蒙特利尔公约》适用条件的，天航的责任以每名旅客 1,131 特别提款权为限，除非旅客在交运行李时，特别声明在目的地点交付时的利益，并在必要时支付附加费。在此种情况下，除非天航证明旅客声明的金额高于在目的地点交付时旅客的实际利益外，天航在声明金额范围内承担责任。对于托运行李的赔偿，在没有购物发票等充分证据证明的情况下，以每公斤 30 美元为限额。

(2) 符合 1929 年《华沙公约》适用条件的，天航的责任以每公斤 250 法郎（20 美元）为限，除非旅客在交运行李时，特别声明行李运到后的价值，并缴付必要的附加费。在这种情况下，天航所负责任不超过声明的金额，除非天航证明旅客声明的金额高于行李或货物运到后的实际价值。

第九章班期时刻、航班取消及变更

第一条 班期时刻

（一）天航应尽力遵守其公布的班期时刻，在合理的期限内运送旅客及其行李。航班时刻表或其它地方所显示的航班时刻或机型仅是预定的时间和机型，而非确保的时间和机型，该航班时刻或机型并非航空运输合同的组成部分。

（二）除非损失是由于天航的故意或明知而轻率地作为或不作为所造成的，天航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。天航雇员、代理人或天航的代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的解释仅供参考。

（三）客票售出后天航可能会变更航班时刻，若旅客给天航提供了有效的联系方式，天航应及时向旅客通知时刻变更信息。客票售出后，如果天航对航班时刻做出重大变更而旅客不能接受，并且天航无法为旅客安排其可以接受的替代航班，旅客可按照第十一章第五条非自愿退票的规定办理退票。

第二条 航班取消及变更

由于下列情况之一的，天航可以不经事先通知，取消、终止、变更、延期或者推迟航班飞行：

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

第三条 不正常航班后续安排

由于本章第二条所列的原因之一，天航取消或延误航班，未能向旅客提供事先已定妥的座位（包括舱位等级），或未能在旅客的中途分程地点或目的地点停留，或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失，天航将考虑旅客的合理需要采取下列措施之一供旅客选择：

- （一）为旅客安排在第一个能够定妥座位的天航后续航班，或征得旅客及有关承运人的同意后办理签转手续。
- （二）按照本条件第十一章第五条非自愿退票有关规定办理退票。
- （三）按照天航有关规定协助旅客安排膳宿、地面交通等服务。

第四条 有限责任

以上所列的补救措施是旅客可选择的全部补救措施，除公约另有规定外天航不再承担其他责任。

第五条 延误免责

天航应采取一切必要措施避免旅客及其行李的延误，如天航已经采取了一切必要措施或不可能采取该措施的，天航不承担延误责任。

第十章客票变更

第一条 变更

（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、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

第二条 自愿改变航程及日期，按下列规定办理：

（一）改变航程后新客票的有效期应当与原客票所适用的有效期相同，并从原客票第一航段的运输开始之次日零时起计算；

（二）旅客购票后，如要求改变航班、日期，天航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。

（三）天津航空根据航线、舱位的不同等设置不同的自愿退改收费标准。旅客除在购票渠道可查看此标准外，还可以登录天航官方网站在旅行须知中查阅。

第三条 因执行本条件第九章第二条的规定，造成旅客非自愿改变航程的，属于非承运人原因，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或者中途分程地点；

（三）按照本条件第十一章第五条非自愿退票的规定办理；

（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，属于承运人原因，天航在按照本章第三条第（一）、（二）、（三）款规定处理的同时，还应当按照天航规定免费为旅客提供休息场所、饮料、食品、膳宿或者其他必要的服务：

（一）天航造成旅客已定妥座位的航班取消；

（二）天航的航班未在旅客目的地或者中途分程地点降停；

（三）天航未合理地安排班期时刻飞行；

（四）天航未提供旅客事先已定妥的座位；

（五）天航造成旅客错失已定妥座位的衔接航班。

第十一章退票

第一条 一般规定

（一）由于天航未能按照运输合同提供运输，或由于旅客自愿改变其安排，天航或其授权代理人将按照本章和天航相关规定，对未使用的天航客票或其未使用部分航程办理退票。

（二）旅客应在客票有效期起始日至客票有效期满后 30 天（含）内向天航提出并办理退票手续，超出退票时限的客票，天航可以拒绝其退票申请。

（三）承运人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（不含当日）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。

第二条 退票地点

退票应当在原购票地点或者经天航同意的其他地点办理。

第三条 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。

第四条 退票对象、所需文件

（一）由于承运人或旅客原因，旅客不在客票有效期内完成部分或全部航程，可以在客票有效期内要求退票。旅客要求退票，应凭客票或客票未使用部分的“乘机联”和“旅客联”办理。退票只限在出票地、航班始发地、终止旅行地的承运人或其销售代理人售票处办理。票款只能退给客票上列明的旅客本人或其委托代理人。

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原件的同时，提供该客票上载明姓名的旅客的身份证明原件和其退票授权书。

（二）除客票遗失的情况外，申请退票人应向天航提供旅客联、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。

第五条 非自愿退票

由于本条件第三章第六条第（一）款、第九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，扣除已使用航段相应票款，退还余额，不收取任何手续费。

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。

（三）天津航空国际航线自愿退票需要收取退票费。具体收费标准除在购票渠道显示之外，旅客还可以登录天航官方网站查阅旅行须知。天津航空官网地址：<http://www.tianjin-air.com>。需要注意的是天航国际航线特殊产品的退改规则需遵照具体产品的规定。

第七条 拒绝退款权

（一）按照适用运价及天航有关规定不能办理退票的，天航有权拒绝退票。

（二）提供给天航或政府作为准备离境证明的客票，天航不予退票。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，在旅客提供给天航认为合理的证明后，天航可予以退票。

第十二章超售

第一条 超售信息告知

（一）超售，是指天航为避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

（二）天航只会在部分容易出现虚耗座位的航班上进行适当的超售，已定妥座位并购买客票的旅客基本不用担心航班上会出现没有座位的情况。

（三）天航将在天航官方网站上发布天津航空航班超售旅客安排公告。

第二条 征集自愿者程序

（一）当航班出现超售时，天航将首先积极寻找自愿放弃座位的旅客，并给予旅客一定的补偿，做好超售的预处理工作。

（二）在无自愿放弃乘机的旅客且已采取尽力消除超售状态的措施后，仍然超售的情况下，天航或者其地面服务代理人将在登机口和值机柜台放置布告牌告知旅客航班超售信息，安排人员在值机柜台或登机口寻找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）只有在无自愿放弃乘机的旅客且已采取尽力消除超售状态的措施后，仍然超售的情况下，天航才会使用优先登机规则确定被拒绝登机的旅客。

（四）对提出自愿放弃旅行旅客的赔偿标准：
最终乘坐本次航班成行者，可获得至少人民币 200 元（或其它等值货币）的补偿；最终未能乘坐本次航班成行者，按照本章第四条执行。

第三条 优先登机规则

（一）当没有足够的旅客自愿放弃座位时，天航将按照优先登机顺序安排旅客登机，为此对部分耽误行程的旅客深表歉意。优先登机原则如下：

- 1、VVIP 及其随行人员；
- 2、VIP 及其随行人员；
- 3、CIP 及其随行人员；
- 4、经公司同意并事先安排的，有特殊服务需求的老、幼、病、残、孕及无成人陪伴儿童等特殊旅客；
- 5、金鹏白金卡；
- 6、衔接国际航班的旅客；
- 7、商务舱、公务舱旅客；
- 8、金鹏金卡旅客；
- 9、金鹏银卡旅客；
- 10、到达站转机衔接时间短的联程旅客；
- 11、有控座的加机组人员
- 12、有证明特殊困难急于成行的旅客；
- 13、普通定座旅客。

第四条 非自愿被拒绝登机旅客的赔偿标准和后续服务

（一）如果旅客选择改乘后续航班，天航将免费安排后续最早有空余座位的航班，让旅客尽快成行。

（二）航班实超后被拉减旅客的现金补偿标准

1、被安排乘坐后续或中转航班最终成行的旅客，可获得至少人民币 200 元现金补偿（或其它等值货币）。如果旅客在重新安排下乘坐上预计到达时间比原航班预计到达时间推迟 4 小时之内到达其目的地的航班，则补偿标准可以减半支付。

2、航班实际超售后，最终未成行的旅客，可获得至少人民币 200 元现金补偿（或其它等值货币）。

（三）联程旅客超售，天航按上述规定只对超售航段进行现金补偿，后续联程航段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。

（四）对于航班超售后被拉减旅客，不因为提供经济补偿，而取消其他服务（如免

费改签、免费退票、免费食宿、机场至酒店的地面交通等服务)。

(五) 不向持公司职工免票和优惠票的旅客提供现金补偿, 其他持金鹏卡积分免票、机构客户免票、代理人奖励免票、金鹿卡免票、宾客免票等客票的旅客可获得至少人民币 200 元/人的现金补偿(或其它等值货币), 其他服务内容等同于普通旅客。

第十三章 飞机上的行为

第一条 一般规定

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，天航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 电子设备

天航禁止旅客在飞机上使用便携式收音机、移动电话、对讲机、带遥控装置的电子设备以及有关部门和天航认定会干扰飞机安全运行的其它无线电发射装置。未经天航许可，旅客不得在飞机上使用除助听器和心脏起搏器以外的任何电子设备。

第三条 航班禁烟

天航所有航班均已禁烟，机上所有区域禁止吸烟。

第四条 安全带

旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

第十四章 一般服务

第一条 天航不负责为旅客提供机场区域内、机场与市区之间或在同一城市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，天航不承担责任。

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，天航按规定向旅客提供饮料或餐食。对于旅客要求提供超过规定的其他服务，天航可收取相应的费用。

第十五章附加服务安排

第一条 如果天航为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者为旅客出具地面运输、旅馆预订或者车辆租赁等由第三方提供（非航空）运输或者服务的票证、收款凭证，在安排上述附加服务时天航仅作为旅客的代理，对于旅客能否得到此类服务及其服务质量不承担责任。第三方服务提供者的条款和条件适用于该服务。

第二条 如果天航也向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。

第十六章 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）天航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书面或其它形式的任何帮助或信息不承担责任；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，天航也不承担责任。

第二条 旅行证件

（一）旅客应当出示有关国家法律、法规、命令或规定所要求的出境、过境、入境、健康和其它证件，应当允许天航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，或者旅客不允许天航收存其证件副本或复印件，天航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，天航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，该旅客应按天航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，天航不予办理退款。

第四条 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天航支付或垫付的罚金、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，旅客应当到场接受检查；

（二）由于旅客未能遵守上述规定，天航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

旅客及其行李应当接受政府或机场行政人员或天航的任何安全检查。

第七条 法律法规

天航因遵守有关国家法律、政府法规、指令、命令或规定，决定拒绝或已经拒绝对旅客提供运输服务的不承担责任。

第十七章 责任及限额

第一条 在蒙特利尔公约及以下规定的责任限额内，天航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。

第二条 旅客托运行李在天航飞机上或者处于天航掌管之下的任何期间内发生毁灭、遗失或者损坏的，天航应当承担赔偿责任。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天航不承担责任。

第三条 因天航或者天航雇员、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，天航应当承担损害赔偿责任。

第四条 旅客、行李在航空运输中因延误引起的损失，天航应当向旅客承担赔偿责任。但是天航证明本人及其雇员、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，天航不对因延误引起的损失承担责任。

第五条 天航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。天航仅对发生在天航承运航班上的损失承担责任。天航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。

第六条 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天航对索赔人的责任。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天航的责任。

本条款适用于本条件中的所有责任条款。

第七条 天航依据本条件所承担的赔偿责任仅限于补偿性的赔偿责任，任何情况下天航都不承担惩罚性、惩戒性或者其他非补偿性的损害赔偿。

第八条 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。

第九条 人身损害赔偿限额

天航根据本章第一条对每名旅客承担损害赔偿责任时，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）旅客伤亡不是由于天航或者天航雇员、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。

第十条 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，天航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，天航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。

第十一条 旅客收受托运行李未当场提出异议的，视为天航已完成运输行李义务并完好交付旅客的初步证据。旅客发现托运行李毁灭、损坏的，应当在收到托运行李之日起七日

内以书面形式向天航提出异议；托运行李发生延误的，旅客应当自收到行李之日起二十一日内以书面形式向天航提出异议。

第十八章其他

第一条 本条件共有中文和英文两种版本，如发生语义冲突，以中文版本为准。

第二条 本条件文本已报中华人民共和国民用航空局备案，自 2022 年 9 月 1 日起正式生效并施行，在此日期之后订立的运输合同适用本条件。

第三条 天航受理投诉的电子邮件地址为 tjasio@tianjin-air.com，投诉受理电话为：95350。

第四条 本条件生效后，天航有权修改本条件文本。修改后的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。

第十九章附则

经由天航签发的包括但不限于产品退票、变更实施细则及特殊旅客的承运标准变动较为频繁，因此以附则的形式与《天津航空旅客、行李国际运输总条件》在天航官方网站展示。以上内容视为《天津航空旅客、行李国际运输总条件》的一部分，旅客可在购票时了解并通过天航官方网站仔细解读。

本条件的解释权归天津航空有限责任公司所有。