

# 长安航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件 修订明细

原运输总条件条款	修改前内容	修改后内容	说明
<p style="text-align: center;"><b>声明条款</b></p>	<p>根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国民用航空法》、《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》的规定，结合中国民航运行惯例，为明确旅客与长安航空有限责任公司（以下简称“长安航空”）之间的各项权利、义务，特制定《长安航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》。</p> <p>特别提示： 《长安航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》已于 2017 年 3 月 3 日经中国民用航空局批准（局发明电[2017]590 号），并于 2017 年 4 月 1 日起施行。现予以公布。</p>	<p>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》、《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，并明确旅客与长安航空有限责任公司（以下简称“长安航空”）之间的各项权利、义务，特制定《长安航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“本条件”）。</p> <p>本条件是旅客与长安航空之间订立的航空运输合同文本，是双方设立航空运输合同法律关系、明确双方权利和义务的法律文件。经由长安航空签发的包括但不限于客票销售和退票、变更实施细则；婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准均为本条件的一部分，与本条件具有同等法律效力。</p> <p>本条件是长安航空国际客票销售、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。</p> <p>特别提示：</p>	

		<p>《长安航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》于 20XX 年 X 月 X 日起施行。</p>	
<p><b>第一章 定义</b></p>		<p>(三十一) “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。</p> <p>(三十二) “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。</p> <p>(三十三) “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。</p> <p>(三十四) “民航行政机关”是指民航局和民航地区管理局。</p> <p>(三十五) “长安航空地面服务代理人”是指已被长安航空指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。</p> <p>(三十六) “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。</p> <p>(三十七) “长安航空规定”是指长安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。</p> <p>(三十八) “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。</p> <p>(三十九) “联程客票”是指在同一运输合同内，由不同航班连接两个(含)以上连续航程的客票。</p> <p>(四十) “来回程客票”是指在同一运输合同内，从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。</p> <p>(四十一) “定期客票”是指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。</p> <p>(四十二) “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。</p> <p>(四十三) “已购票”是指根据法律规定或者双</p>	<p>业务需求新增</p>

		<p>方当事人约定，航空运输合同成立的状态。</p> <p>(四十四) “客票变更”是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。</p> <p>(四十五) “自愿退票”是指旅客因其自身原因要求退票。</p> <p>(四十六) “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情形，导致旅客退票的情形。</p> <p>(四十七) “自愿变更客票”是指旅客因其自身原因要求变更客票。</p> <p>(四十八) “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情形，导致旅客变更客票的情形。</p> <p>(四十九) “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。</p> <p>(五十) 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。</p> <p>(五十一) “手提行李”是指经长安航空同意，交长安航空计重或计件，在旅行期间包括经停站停留期间，由旅客自己照管和负责的行李。</p> <p>(五十二) “免费随身携带物品”是指在长安航空限定的品种和数量范围内并经长安航空同意，在旅行期间包括经停站停留期间，免费由旅客自行携带乘机的零星小件物品。</p> <p>(五十三) “计划出港时间”是指航班时刻管理部门批准的离港时间。</p> <p>(五十四) “计划到港时间”是指航班时刻管理部门批准的到港时间。</p> <p>(五十五) “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长安航空下发的规定执行。</p> <p>(五十六) “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。</p> <p>(五十七) “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。</p> <p>(五十八) “签转”是指客票列明承运人的变更。</p>	
--	--	--	--

		<p>(五十九) “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。</p> <p>(六十) “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。</p> <p>(六十一) “错乘”是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。</p> <p>(六十二) “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。</p> <p>(六十三) “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。</p> <p>(六十四) “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。</p> <p>(六十五) “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)。</p>	
<b>第一章 定义</b>	(二十四) “逾重行李”指超过计重或者计件免费行李额的部分。	(二十四) “超限行李”指超过计重或者计件免费行李额的部分。	长安航空西安=香港航线超限行李收费标准》的业务通告
<b>第一章 定义</b>		<p>(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长安航空接受运输。对未定妥座位的航段,长安航空应按旅客的申请,根据适用的票价和所申请航班的座位可利用情况为旅客预定座位。</p> <p>(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变更、签转及在退票期限内办理退票手续。过期客票票价及税费均不可退。</p> <p>(五) 旅客应按客票列明的航程旅行,未经长安航空同意不得在经停地点提前终止旅行。</p> <p>(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。</p>	业务需求新增
<b>第三章 客票</b>	1、旅客的客票全部或部分遗失,或旅客出示	1、旅客的客票全部或部分遗失,或旅客出示的客	业务需求新增,商委统一退票

	的客票未能包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向长安航空售票处或授权销售代理人申请挂失。	票未能包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向长安航空直属售票处、授权海航旗下各航司直属售票处或授权销售代理人申请挂失。旅客应当及时以书面形式向长安航空申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30 日内，凭符合本条件第（二）款 2 规定的资料与证明办理退款手续。	期修订要求
第三章 客票		4、电子客票行程单遗失不补，旅客以书面形式向长安航空提出申请，可凭有效身份证件在原购票地点或长安航空售票处办理购票证明。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。	业务需求新增
第三章 客票	（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。	（三）重购客票 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。	业务需求修订
第三章 客票	（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，经长安航空查证遗失客票未被冒用、冒退，按长安航空规定办理遗失客票的退款。	（四）遗失客票退款 1、不定期客票遗失，旅客应当及时按本章第十一条规定的手续以书面形式向长安航空申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30 日内，按长安航空规定办理遗失客票的退款。 2、定期客票遗失应在遗失客票有效期满后 30 日内，经长安航空查证后，凭符合本条件规定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。	业务需求修订
第三章 客票	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，但是客票、本运输条件或长安航空规章另有规定者除外。 （二）特种票价的有效期限，按照长安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限之日的	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	业务需求修订

	次日零时为止。	<p>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。</p> <p>（二）特种票价的有效期，按照长安航空规定的该特种票价的有效期计算。</p> <p>（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。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。</p> <p>（四）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。</p>	
		（二）持与普通票价客票有效期不同的优惠票价客票的有效期按长安航空规定执行。	业务需求新增
第三章 客票		<p>（五）如果旅客要改变运输的任何一项内容，应当事先与长安航空联系。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，旅客需尽早与长安航空联系，长安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，而不需重新计算票价。</p> <p>（六）如果旅客未经长安航空同意而改变运输，长安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，长安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。</p>	业务需求新增
第四章 票价和费用	票价指旅客由出发地机场至目的点机场的航	票价指旅客由出发地机场至目的点机场的航空运	业务需求新增

	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。	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和各项税费。票价将根据旅客购票之日长安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办理。旅客自愿变更客票或非长安航空原因变更客票，可能会影响应支付的票价。	
<b>第四章 票价和费用</b>		<p>第六条 儿童及婴儿票</p> <p>（一）儿童可购买儿童票价或购买成人适用票价的客票，均提供座位且适用相应的票价规则。</p> <p>（二）除另有规定外，婴儿按照同一航班成人票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占座位时，应在符合长安航空承运条件下购买儿童票。每位年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客可携带 1 名婴儿。</p> <p>（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。</p>	业务需求新增
<b>第五章 定座</b>		<p>（三）旅客可通过长安航空官网（<a href="http://www.airchangan.com">www.airchangan.com</a>）、长安航空微信公众号或者长安航空销售代理人的网络平台购票，也可在长安航空授权的海航旗下各航司直属售票处或长安航空销售代理人的售票处，以及致电长安航空客服 95071199 或长安航空销售代理人的电话购票。</p>	业务需求新增
	<p>第三条 旅客的个人资料</p> <p>旅客认可向长安航空提供的个人资料，旨在用于定座和安排相关的运输服务，以及办理移民和入境手续。为此，旅客授权长安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、长安航空有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。</p>	<p>（一）旅客应向长安航空或者长安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</p>	业务需求新增

		<p>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》。</p> <p>（三）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或者过境转机相关规定。</p> <p>（四）长安航空、机场管理机构、长安航空地面服务代理人、长安航空销售代理人、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。</p> <p>（五）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长安航空运输标准。具体承运标准与长安航空运输总条件一起在长安航空官网（<a href="http://www.airchangan.com">www.airchangan.com</a>）旅行信息栏目展示。</p> <p>（六）为方便旅客更好地了解所选航班的服务信息，长安航空或长安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。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；</li><li>2、航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；</li><li>3、航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；</li><li>4、同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；</li><li>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；</li><li>6、该航班是否提供餐食；</li><li>7、按照国家规定收取的税、费；</li></ol>	
--	--	--	--



		<p>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。</p> <p>长安航空或长安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录长安航空官网（<a href="http://www.airchangan.com">www.airchangan.com</a>）获取以上信息的途径。</p> <p>(七) 为方便旅客更好地了解相关服务标准，长安航空或长安航空销售代理人通过网络途径销售客票时，已将长安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。长安航空或长安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，须提示购票人阅读长安航空运输总条件并告知阅读长安航空运输总条件的路径（<a href="http://www.airchangan.com">www.airchangan.com</a>）。</p> <p>(八) 长安航空特殊旅客承运标准与长安航空运输总条件在长安航空官网（<a href="http://www.airchangan.com">www.airchangan.com</a>）展示，旅客可在购票时了解并通过长安航空官网仔细解读。</p> <p>(九) 旅客购买长安航空为市场合作方代码共享航班客票时，长安航空或长安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。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。</p>	
<p><b>第六章 乘机</b></p>	<p>第一条 值机</p> <p>（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，凭本人有效身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌。</p> <p>（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长安航空规定办理候补乘机手续。</p>	<p>第一条 值机</p> <p>（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，凭本人有效身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌。长安航空开始办理航班乘机手续及截止办理乘机手续的时间以各机场及长安航空公布的时间为准。各机场的乘机登记截止时间并不一致，长安</p>	<p>业务需求新增</p>

	<p>第二条 登机</p> <p>旅客办理完值机并办妥所有政府规定的乘机手续，应当按时到达长安航空指定的登机处或登机口。旅客未能及时到达登记处或登机口，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，长安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，长安航空不承担责任。</p>	<p>航空或其授权代理人应告知旅客办理乘机登记的截止时间，如销售的是代码共享航班客票，应告知旅客在实际承运人柜台办理乘机手续。</p> <p>（二）长安航空及其地面服务代理人应按时开放办理乘机手续柜台，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理乘机手续。值机部门可直接为已定妥座位的旅客办理值机手续，持未定妥座位客票的旅客，办理乘机手续的部门可不予办理。</p> <p>（三）旅客在办理乘机登记手续时，长安航空或者长安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。登机口、登机时间等发生变更的，长安航空、地面服务代理人、机场管理机构应当及时告知旅客，请旅客仔细关注相关信息，以方便准确登机。</p> <p>第二条 登机</p> <p>（一）旅客办理完值机并办妥所有政府规定的乘机手续，应当按时到达长安航空指定的登机处或登机口。旅客未能及时到达登记处或登机口，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，长安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，长安航空不承担责任。</p> <p>（二）乘机前，旅客及其行李和非托运行李、免费随身携带物品必须经过安全检查。</p> <p>（三）因承运人原因导致旅客误机、错乘、漏乘的，旅客要求非自愿变更客票的，长安航空或长安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，按非自愿变更的规定办理；如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理，均不收取费用。由于非承运人原因导致上述情形的，应当按照所适用的</p>	
--	---	---	--

		运输总条件、客票使用条件办理客票变更及退票。	
<p><b>第七章 拒绝运输和限制运输</b></p>	<p><b>第一条 拒绝运输权</b>  长安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：  （一）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；  （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），或者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；  （三）旅客不遵守长安航空或政府机构的有关规定，或不听从长安航空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长安航空之间的信用付款；  （六）旅客未出示本人的有效护照、签证或其它旅行证件；  （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，或者拒绝按照长安航空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，长安航空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，长安航空保留收存上述客票的权利；</p> <p><b>第二条</b> 由于实际承运的旅客超过了飞机可允许的最大载量，长安航空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，长安航空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。</p>	<p><b>第一条 拒绝运输权</b>  （一）出于安全原因，有下列情况之一的，长安航空应当拒绝运输</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品；</li> <li>2、拒绝接受安全检查的旅客；</li> <li>3、因安检原因拒绝放行的旅客；</li> <li>4、未经安全检查的行李；</li> <li>5、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；</li> <li>6、国家规定的其他情况。</li> </ol> <p>（二）根据合理判断，属于下列情形之一的，长安航空有权拒绝运输</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序；</li> <li>2、旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行；</li> <li>3、旅客不遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定，或不遵守长安航空的规定；</li> <li>4、旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与长安航空或有关承运人之间的信用付款；</li> <li>5、旅客未能出示本人的有效身份证件；</li> <li>6、旅客出示的客票经证明是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理企业处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由长安航空或其销售代理企业更改的乘机联或乘机联被涂改的；</li> <li>7、旅客出示的客票不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人；</li> <li>8、特殊旅客数量超过航班最大可运输数量；</li> </ol>	<p>业务需求新增</p>

	<p>第三条 载运限制 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，应当事先经长安航空同意，并做出相应安排后，方可予以承运。</p> <p>第四条 对被拒绝运输旅客的安排 在长安航空运行中，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、行李按长安航空《地面服务保障手册》中的有关规定予以必要的事后处理。</p>	<p>9、特殊旅客/特殊行李申请材料、托运行李包装不符合长安航空规定</p> <p>10、不符合疫情出发地或目的地防控政策要求。</p> <p>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，长安航空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，长安航空将在航班起飞前告知旅客，其客票按非自愿变更退票处理。</p> <p>第三条 载运限制</p> <p>（一）无成人陪伴儿童、无自理能力的人、孕妇怀孕 32 周（含）-36 周（不含）、病患旅客或需要特殊帮助的旅客等应当事先经长安航空同意，并做出相应安排后，方可予以承运。特殊旅客具体运输及服务标准可登录长安航空官网（<a href="http://www.airchangan.com">www.airchangan.com</a>）阅读。</p> <p>（二）限制运输旅客的数量：出于安全的考虑，长安航空对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。</p> <p>（三）长安航空遵照民航主管部门关于残疾人航空运输相关法律法规，为具备乘机条件的残疾人提供运输。</p> <p>（四）长安航空遵照《人体捐献器官航空运输管理办法》，为符合携带人体捐献器官的旅客提供运输。</p> <p>（五）特殊旅客具体运输及服务标准可登录长安航空官网（<a href="http://www.airchangan.com">www.airchangan.com</a>）阅读。</p> <p>第四条 对被拒绝运输旅客的安排 在长安航空运行中，当拒绝运输旅客、行李的情况发生时，地面服务部门对被拒绝运输的旅客、行李按长安航空《地面服务手册》中的有关规定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，</p>	
--	--	--	--

		<p>长安航空负责及时出具；对被拒绝运输的旅客，承运人按下列第五条规定办理：</p> <p>第五条 对被拒绝运输的旅客，旅客要求变更客票或者退票的，长安航空按照以下原则或客票使用条件办理。</p> <p>（一）属第一条（一）、（二）第3、5款情形的旅客，已购客票按自愿退票办理。</p> <p>（二）属第一条（二）第2、8、9、10款情形的特殊旅客，已购客票按非自愿退票的规定办理。</p> <p>（三）属第一条（二）第4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。</p> <p>（四）属第一条（二）第1、6、7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。</p> <p>（五）属第二条因超售被拒绝运输的旅客，已购客票按长安航空原因办理非自愿退票变更手续。</p>	
<p><b>第八章 行李</b></p>	<p>第一条 禁止和限制作为行李运输的物品</p> <p>（一）不得作为行李运输的物品</p> <p>1、按照本条件第一章的定义，不属于行李的物品；</p> <p>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》及长安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长安航空查询；</p> <p>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；</p> <p>4、由于包装、形状、重量、体积、性质不适合航空运输的物品；</p>	<p>第一条 禁止和限制作为行李运输的物品</p> <p>（一）不得作为行李运输的物品</p> <p>1、按照本条件第一章的定义，不属于行李的物品；</p> <p>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》及长安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长安航空查询；</p> <p>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；</p> <p>4、由于包装、形状、重量、体积、性质不适合航空运输的物品；</p>	<p>业务需求新增</p>

	<p>5、活体动物，但按照本章第十二条规定办理的除外。</p> <p>(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、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，长安航空只承担一般托运行李赔偿责任。</p> <p>(三) 限制运输的物品 下列物品只有在符合长安航空运输条件的情况下，并经长安航空同意，方可接受运输： 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。</p> <p>(四) 需要贴挂免责行李牌的物品 对于下列长安航空收运的行李，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”以免除长安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、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；</p>	<p>5、活体动物，但按照本章第十二条规定办理的除外。</p> <p>6、枪支等武器（包括主要零部件），含军用枪、公务用枪、民用枪、道具枪、发令枪、钢珠枪、境外枪支、各类非法制造的枪支以及上述物品的仿真品等。</p> <p>7、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。</p> <p>8、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。</p> <p>9、气体，包括压缩气体和液化气体等易燃和非易燃无毒气体、有毒气体；</p> <p>10、易燃液体；</p> <p>11、易燃固体、自燃物品和遇湿易燃物品；</p> <p>12、氧化剂和有机过氧化物；</p> <p>13、毒害品；</p> <p>14、腐蚀性物品和放射性物品；</p> <p>15、长安航空规定不得作为行李运输的其他危险物品。</p> <p>16、传染病病原体；</p> <p>17、火种（包括各类点火装置），如打火机，火柴；</p> <p>18、锂含量&gt;2克或额定能量值&gt;160WH（瓦特小时）的充电宝、锂电池（除电动轮椅使用的锂电池另有规定）以及燃料电池（除符合长安航空规定的为轻便电子设备提供电力的燃料电池外，其它的燃料电池禁止运输）；</p> <p>19、酒精体积百分含量大于70%的酒精饮料；</p> <p>20、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。</p> <p>21、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。</p>	
--	---	---	--

	<p>7、无锁或者锁已失效的行李；</p> <p>8、登机口拉下的超过客舱行李尺寸限制的非托运行李。</p> <p><b>第二条 拒绝运输权</b></p> <p>（一）长安航空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，长安航空有权拒绝继续运输。</p> <p>（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，否则长安航空有权拒绝作为托运行李收运。</p> <p><b>第三条 检查权</b></p> <p>为了运输安全，长安航空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，长安航空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，长安航空不承担责任，除非该损坏是由于长安航空的过失造成的。如果旅客不愿遵守上述规定，长安航空有权拒绝该旅客或其行李的运输。</p> <p><b>第四条 托运行李</b></p> <p>（一）行李一经托运，即由长安航空负责照管，长安航空将为每件托运行李签发一张行李牌识别联。</p> <p>（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。</p> <p>（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，长安航空将向旅客说明，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。</p> <p>（四）托运行李的重量、体积和件数不得超过长安航空国际航线免费行李额及超限行行李费的相关规定，超过规定的托运行李应作为货物运输。</p>	<p>22、自热米饭（方便米饭、食品专用发热包）。</p> <p>23、未经安全检查的行李。</p> <p>24、活体动物，但本条件规定的宠物及导盲犬、助听犬和救助犬除外。</p> <p>25、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。</p> <p>26、液体氧气装置。</p> <p>27、枪式电子干粉灭火器。</p> <p>28、医用气态氧气瓶或空气瓶（如旅客因病确需在机上使用氧气瓶，需提前 72 小时向长安航空提出申请）。</p> <p>29、国家规定的其它禁运物品。</p> <p>（二）不得作为托运行李运输的物品</p> <p>旅客不得作为托运行李或在托运行李中夹带易碎或易腐物品、重要文件和资料、包括但不限于货币、汇票等有价值证券、珠宝、贵金属（金、银等）及其制品、古玩字画、流通票据、银行卡、信用卡或其它贵重物品、商业、官方或私人文件、护照、旅行证件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、手机或其他电子数码装备、其它需要专人照管的物品不得作为托运行李或夹入行李内托运的物品，在符合长安航空关于行李重量、体积限制的情况下，可作为非托运行李，由旅客带入客舱并自行保管，对旅客违反上述规定而造成的损失，长安航空只承担一般托运行李赔偿责任。</p> <p>注：个人自用内含锂金属电池或锂离子电池的便携式电子设备且锂金属电池的锂含量不超过 2 克，锂离子电池的额定能量值不超过 100Wh（瓦特小时）具体以各机场安检规定为准。</p> <p>（三）限制运输的物品</p> <p>下列物品只有在符合长安航空运输条件的情况下，并经长安航空同意，方可接受运输：</p>	
--	---	--	--

	<p><b>第五条 非托运行李</b></p> <p>(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。</p> <p>(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 10 公斤, 体积最大不能超过 20 厘米×40 厘米×55 厘米。计件制规则下, 带入客舱的非托运行李重量不超过 10 公斤, 三边总和不超过 115 厘米。超过上述规定的行李, 应当作为托运行李运输。</p> <p>(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, 旅客应提前通知长安航空, 在获得长安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。</p> <p><b>第六条 免费行李额</b></p> <p>(一) 在长安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。旅客应根据长安航空规定的条件和限额携带免费运输的行李。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(五) 计重制免费行李额</p> <p>除长安航空另有规定外, 按下列规定办理: :</p> <p>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</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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, 必须有符合长安航空要求及该类物品应有的妥善包装, 并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内,按超限行李费收取运费。</p> <p>4、导盲犬、助听犬和救助犬等工作犬。</p> <p>5、外交信袋, 机要文件。</p> <p>6、旅客旅行途中使用的电动轮椅。</p> <p>7、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。</p> <p>8、干冰、液态物品(包括酒类物品及含有酒精的饮料等)、旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等。液态物品的容积、容量应符合政府当局、长安航空及有关承运人、机场的限制要求, 酒类物品含有酒精的饮料不得随身携带须作为托运行李运输。</p> <p>9、额定能量值超过 100Wh 但不超过 160Wh 的</p>	
--	--	---	--



	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>（六）计件制免费行李额 计件制免费行李额按各航线规定办理。</p> <p>第七条 逾重行李</p> <p>（一）逾重行李只有在旅客支付逾重行李费并由长安航空填开逾重行李票后才能被承运。</p> <p>（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。</p> <p>（三）超过计件免费行李额的每一件行李按有关规定计收运费。</p> <p>第八条 声明价值和费用</p> <p>（一）旅客的托运行李价值如果每公斤超过 20 美元或等值的其它货币，可以办理声明价值。</p> <p>（二）托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。</p> <p>（三）长安航空按旅客声明价值中超过本条第（一）款规定限额部分价值的 0.5%收取声明价值附加费。</p> <p>（四）长安航空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，具体内容可咨询长安航空或长安航空授权代理人。</p> <p>（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，长安航空有权拒绝提供托运行李的声明价值服务。</p> <p>第九条 托运行李的收运</p> <p>（一）旅客必须凭有效的客票托运行李。</p>	<p>锂电池。</p> <p>10、医疗所需的气态氧或者空气小型钢瓶；旅客穿在身上供操作机械肢体用的小型二氧化碳气瓶；含有碳氢化合物的催化卷发器，每个旅客不能超过一个。</p> <p>11、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。</p> <p>12、雪崩救援背包。</p> <p>13、化学品监视装置。</p> <p>14、产生热量的物品。</p> <p>（四） 需要贴挂免责行李牌的物品</p> <p>对于下列长安航空收运的行李，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”以免除长安航空相应的运输责任。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、易碎易损坏行李物品；</li> <li>2、包装不符合要求的行李；</li> <li>3、易腐物品或者夹带有易腐物品的行李；</li> <li>4、旅客交运过晚的行李；</li> <li>5、有破损和残迹的行李；</li> <li>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；</li> <li>7、无锁或者锁已失效的行李；</li> <li>8、登机口拉下的超过客舱行李尺寸限制的非托运行李。</li> </ol> <p>第二条 拒绝运输权</p> <p>（一）旅客的托运行李、非托运行李，如属于或夹带有长安航空规定的不得作为行李运输的物品，长安航空有权拒绝接受该行李的运输或在发现后拒绝继续运输，已收超限行李费不予退还。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。（二）旅客的托运行李、非托运行李，如因其尺寸、形状、重量、内容、特性或出于安全运行上的原因，</p>	
--	--	---	--

	<p>(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。</p> <p>第十条 行李交付</p> <p>(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。</p> <p>(二) 只有行李票和行李识别联的持有者才有权领取托运行李。</p> <p>(三) 如领取托运行李的人不能出示行李票和行李牌识别联, 应提供长安航空认可的证明, 必要时按长安航空的要求, 声明同意赔偿由此可能给长安航空造成的损失后方可领取行李。</p> <p>(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。</p> <p>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</p> <p>(一) 占座行李</p> <p>1、行李必须占用座位时, 应在定座时提出申请, 在取得长安航空同意后方可运输。</p> <p>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长安航空指定, 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(三) 外交信袋</p> <p>1、根据外交信使的要求, 长安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。</p> <p>2、外交信袋如需占用座位, 按照本条第(一)款的规定办理。</p>	<p>或为了其他旅客的舒适和便利而不适合运输的, 长安航空应请旅客加以改善, 如旅客不能或拒绝改善, 长安航空有权拒绝接受该行李的运输。</p> <p>(三) 行李应按照长安航空的要求适当包装, 否则长安航空有权拒绝接受该行李的运输。</p> <p>第三条 检查权</p> <p>长安航空为了运输安全和安保需要的原因, 有权要求旅客接受对其本身进行安全检查, 对其行李进行检查、扫描或者 X 射线检查; 必要时, 也可以在旅客没有在场的情况下, 对其行李进行检查。如果旅客拒绝接受检查或发现其不遵守长安航空规定要求, 长安航空有权拒绝接受该行李的运输。如果检查或扫描给您造成损坏, 或 X 射线或扫描给您的行李造成损坏, 长安航空将不承担任何责任, 除非该伤害或损坏是由于我们的过失造成的。</p> <p>第四条 收运要求</p> <p>(一) 旅客必须凭有效客票托运行李。长安航空应在客票及行李票上填写托运行李的件数和重量, 或者在行李识别联上填写托运行李的件数。</p> <p>(二) 长安航空只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。</p> <p>(三) 长安航空对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌, 并将其中的识别联贴在登机牌主联背面。</p> <p>(四) 旅客的托运行李与非托运行李应分别称重, 计算重量, 行李重量以千克为单位, 不足 1 千克的, 尾数四舍五入。</p> <p>(五) 旅客托运有运输责任争议的行李时, 长安航空应向旅客说明情况, 应经旅客同意后, 拴挂免除责任行李牌, 以免除长安航空相应的运输责任。</p> <p>(六) 长安航空只承运旅客本人的托运行李, 拒绝承运值机旅客帮他人托运的行李。因安保原因或拒绝接受安全检查而不准登机的旅客, 其托运</p>	
--	--	--	--

行李必须从飞机上卸下。

#### 第五条 行李载运

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

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

#### 第六条 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，国际与地区航线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 7 公斤，长、宽、高三边总和不超过 115 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，旅客应提前通知长安航空，在获得长安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。

#### 第七条 免费行李额

(一) 在长安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。旅客应根据长安航空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。

		<p>(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。</p> <p>(五) 同一运输合同下的联程客票，如国内国际衔接时间在 24 小时之内，其组成国际运输的国内航段适用的免费托运行李额、手提行李额及超限收费标准，按相应国际航段的规定办理。</p> <p>(六) 非国际航空运输联程客票的国内航段：对于国内、国际航班同为长安航空运输，但客票分别填开不属于同一运输合同，且在国内转机点转机时间在 24 小时以内的，国内航段按照国际航段标准运输规定执行。对于国际航段为非长安航空运输，客票分别填开不属于同一运输合同，则国内航段按照票面行李额度执行。</p> <p>(七) 计重制免费行李额</p> <p>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，旅客还可以登录长安航空官方网站查阅，长安航空官网地址：<a href="https://www.airchangan.com">https://www.airchangan.com</a>。购买长安航空国际航线特殊产品的旅客享免费行李额遵照具体产品规定。</p> <p>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，可免费携带一件全折叠式婴儿车，婴儿手推车重量不超过 7 公斤、体积不超过 20CM*40CM*55CM</p> <p>(八) 计件制免费行李额</p> <p>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</p>	
--	--	---	--

道显示之外，旅客还可以登录长安航空官方网站查阅，长安航空官网地址：<https://www.airchangan.com>。购买长安航空国际航线特殊产品的旅客享有的免费行李额遵照具体产品规定。

**第八条 超限行李**

旅客的托运行李和非托运行李中超过该旅客免费行李额的部分，称为超限行李，应当支付超限行李费。

- (一) 收取超限行李费，应填开超限行李票。
- (二) 通常规则每千克按 IATA 经济舱单程最高等级公布运价的 1.5% 收费（当地货币），具体请参见市场下发文件为准。

**第九条 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。每一旅客的行李声明价值最高限额为 2500 美元。如长安航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，长安航空有权不按照声明价值的行李进行运输。

(三) 长安航空按旅客声明价值中超过本条第 (一) 款规定限额部分价值的 0.5% 收取声明价值附加费。

(四) 长安航空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，具体内容可咨询长安航空或长安航空授权代理人。

(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，长安航空有权拒绝提供托运行李的声明价值服务。

(六) 对于办理声明价值的行李，若同时满足长

安航空其它收费规定时，应按照相关规定收取费用，不与声明价值附加费合并计算。

（七）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。

（八）旅客非托运行李、宠物等物品不办理行李声明价值。

第十条 托运行李的收运

（一）旅客必须凭有效的客票托运行李。

（二）旅客的托运行李与手提行李按各航线规定分别计件或计重。

（三）长安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。

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

（五）长安航空禁止在登机口办理行李托运（婴儿车、特殊旅客助残设备除外）。如在登机口发现不符合规定限额的手提行李，可能无法与旅客同航班运输。

第十一条 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）只有行李票和行李识别联的持有者才有权领取托运行李。

（三）如领取托运行李的人不能出示行李票和行李牌识别联，应提供长安航空认可的证明，必要时按长安航空的要求，声明同意赔偿由此可能给长安航空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。

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

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

(七) 旅客的托运行李延误到达的, 长安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, 长安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。

#### 第十二条 无法交付的行李

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

#### 第十三条 行李不正常运输的处理

(一) 行李运输发生延误、遗失或损坏, 长安航空或其授权地面服务代理人应会同旅客填写《行李运输差错事故记录》, 尽快查明情况和原因, 并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李赔偿, 可在始发地、经停地或目的地办理。

(二) 因长安航空原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达, 造成旅客旅途生活的不便, 可根据实际情况, 给予旅客临时生活补偿费供旅客在等候行李到达期间临时购买必须的日用品。(一般情况下, 经济舱旅客为 200 元/每晚, 最多不超过两晚。)

#### 第十四条 行李运输事故索赔

(一) 旅客在领取托运行李时, 发现有毁灭、

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

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

（三） 提出异议或索赔要求时应附客票（或复印件）、行李牌的识别联、《行李运输差错事故记录》、“遗失行李点查表”、“旅客行李索赔单”、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。

#### 第十五条 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）办理声明价值的行李退运时，在始发地退还已交付的声明价值附加费，在经停地不退已交付的声明价值附加费。

（四）由于长安航空的原因，需要安排旅客改乘长安航空其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收超限行李费多退少不补；已交付的声



		<p>明价值附加费不退；如安排旅客签转其他承运人航班，应办理行李退运，退还已收超限行李费和已交付的声明价值附加费。</p> <p>第十六条 占座行李，易碎、贵重物品和外交信袋运输的特殊规定</p> <p>（一）占座行李</p> <p>1、行李必须占用座位时，应在定座时提出申请，在取得长安航空同意后方可运输。</p> <p>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长安航空指定，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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>（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。</p> <p>（三）外交信袋</p> <p>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，长安航空也可以按照托运行李办理，但长安航空只承担一般托运行李的责任。</p> <p>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，按照超限行李的规定办理。</p> <p>3、外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经长安航空同意，方可予以运输。每一座位放置的机要文件或者外交信袋，总重量不得超过 75 千克，总体积不得超过 40 厘米×60 厘</p>	
--	--	---	--

		米×100厘米。 4、外交信袋可放置在客舱内自己座位下面，重量以 10 千克为限，且信袋三边之和不超过 130CM。	
<b>第十二条 动物</b>	<p>(一) 小动物</p> <p>1、小动物是指家庭驯养的狗、猫宠物，野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物，如蛇等不属于小动物范围。</p> <p>2、长安航空暂不受理小动物托运运输服务。</p> <p>(二) 辅助犬、导盲犬、助听犬</p> <p>1、依据相关法律规定，辅助犬、导盲犬、助听犬可以带入客舱运输，但必须系好挽具，不得占用座位。</p> <p>2、携带辅助犬、导盲犬、助听犬的旅客应提供相关机构对该犬出具的有效证明。</p> <p>3、辅助犬、导盲犬、助听犬放置在货舱运输时，必须装入适当容器。</p> <p>4、经长安航空同意携带的辅助犬、导盲犬、助听犬及其容器和食物可以免费运输，不计入免费行李额。</p> <p>(三) 旅客应对运输上述动物的伤亡承担全部责任，除非该伤亡是长安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，长安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、患病或者死亡长安航空不承担责任。</p>	<p>第十六条 辅助犬、导盲犬、助听犬服务犬的运输，按照民航局《残疾人航空运输管理办法》相关规定执行。</p>	业务需求删除
<b>第十章 变更</b>	<p>第一条 旅客未开始旅行或者已开始旅行但未到达目的地前，要求改变客票中未使用部分载明的航程、目的地、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、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。</p>	<p>第一条 “客票变更” 指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。客票变更包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。</p> <p>(一) 自愿变更客票，是指旅客因其自身原因要求变更客票。</p> <p>(二) 非自愿变更客票指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者长安航无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。</p>	

	<p>第二条 自愿改变航程及日期，按下列规定办理：</p> <p>（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；</p> <p>（二）旅客购票后，如要求改变航班、日期，长安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。</p> <p>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，承运人应当考虑旅客的合理需要，并按下列规定办理：</p> <p>（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；</p> <p>（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；</p> <p>（三）按照本条件第十一章第五条非自愿退票的规定办理；</p> <p>（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。</p> <p>第四条 因下列情况之一，造成旅客非自愿改变航程的，长安航空在按照本章第三条第（一）、（二）、（三）款规定处理的同时，还应当按照长安航空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：</p> <p>（一）长安航空造成旅客已定妥座位的航班取消；</p> <p>（二）长安航空的航班未在旅客目的地点或者中途分程地点降停；</p> <p>（三）长安航空未合理地安排班期时刻飞行；</p> <p>（四）长安航空未提供旅客事先已定妥的座位；</p> <p>（五）长安航空造成旅客错失已定妥座位的衔接航班。</p>	<p>第二条 旅客自愿变更客票的，长安航空或长安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。</p> <p>（一） 自愿改变航程、日期及舱位等级</p> <p>旅客购票后，如要求改变航程、日期及舱位等级，长安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。如变更后票价提高，旅客须补交票款差额和其它相关费用。如变更后票价降低，则先按自愿退票办理，再重新出票，旅客也可以选择维持原票价继续旅行。</p> <p>（二）自愿签转</p> <p>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：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、 旅客使用的票价无签转限制；</li><li>2、 旅客要求变更的承运人与长安航空签有联运协议，可以相互填开或接收票证；</li><li>3、 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。长安航空销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。</li></ol> <p>（三） 如无特别说明，使用儿童运价的儿童或占座婴儿按成人标准扣除变更费，使用婴儿运价的不占座婴儿不收取变更费。</p> <p>第三条 非自愿变更</p> <p>（一）由于长安航空原因导致旅客非自愿变更客票，长安航空或长安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，不收取客票变更费。由于非长安航空原因导致旅客非自愿变更客票的，长安航空或长安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</p>	
--	--	--	--

		<p>客收取变更费。如需签转至其它承运人航班，长安航空或者长安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。</p> <p>（二）在旅客确认新航班，办理完客票非自愿变更手续后，由于旅客原因再次提出变更或退票，长安航空或长安航空销售代理人按照新航班客票使用条件办理。</p> <p>（三）除另有规定外，在长安航空发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客已自愿取消定座或因非承运人原因误机、漏乘等情况，后续办理客票退改签手续时，长安航空或长安航空销售代理人按照客票使用条件办理；旅客在长安航空发布航班延误、取消等不正常航班信息前，已经按自愿退改签规定办理完业务的旅客，旅客支付的变更费、退票费均不退还。</p> <p>第四条 在联程航班中，旅客非自愿变更客票，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条第（一）点规定办理（长安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）。</p> <p>第五条 旅客分别购买的非联程航班的多航段客票，各航段客票分属不同运输合同，若其中某段或几段长安航空航班不正常，则发生不正常航班的长安航空客票按本条件第三条规定办理；其他正常航班客票变更均由缔约承运人根据客票使用条件办理，产生的费用由旅客自行承担，长安航空不承担任何费用。</p>	
<p><b>第十一章 退票</b></p>	<p>第一条 一般规定</p> <p>（一）由于长安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，长安航空或其授权代理人将按照本章和长安航空相关规定，对未使用的长安航空客票或其未使</p>	<p>第一条 一般规定</p> <p>退票是指由于旅客自身的原因或长安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，在客票退票期限内，按规定退还旅客票款的</p>	

	<p>用部分航程办理退票。</p> <p>(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，长安航空可以拒绝其退票申请。</p> <p><b>第二条 退票地点</b> 退票应当在原购票地点或者经长安航空同意的其他地点办理。</p> <p><b>第三条 货币</b> 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。</p> <p><b>第四条 退票对象、所需文件</b> (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, 申请退票人应向长安航空提供旅客联、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。</p> <p><b>第五条 非自愿退票</b> 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。</p> <p><b>第六条 自愿退票</b> 旅客自愿要求退票, 按以下规定办理;</p>	<p>情形。包括旅客自愿退票和旅客非自愿退票。</p> <p>(一) 自愿退票是指旅客因其自身原因要求退票。</p> <p>(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情形, 导致旅客退票的情形。</p> <p>(三) 旅客自愿退票的, 长安航空或者长安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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 客票全部未使用, 从已付票款中扣除退票费, 退还余额;</li> <li>2、 客票已部分使用, 从已付款项中扣除已使用航段的适用票价、相关税费和退票费。如有余额, 退还旅客。</li> <li>3、 持优惠票价客票的旅客要求退票, 如该优惠票价对退款有特殊规定, 退票按该规定办理。</li> <li>4、 如无特别说明, 使用儿童票价的儿童和占座婴儿按成人标准扣除退票手续费, 使用婴儿运价的不占座婴儿不收取退票手续费。</li> </ol> <p>(四) 旅客非自愿退票的, 长安航空或者长安航空销售代理人不得收取退票费, 按以下规定办理:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、 客票全部未使用, 退还全部已付票款;</li> <li>2、 客票已部分使用, 从已付款项中扣除已使用航段相应的票款及税费, 但所退金额不得超过已付款项金额, 余额退还旅客, 不收取退票费。</li> <li>3、 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。</li> <li>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, 若其中某段或几段长安航班不正常, 则发生不正常航班的长安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的</li> </ol>	
--	---	--	--

(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。

#### 第七条 拒绝退款权

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

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

运输总条件、客票使用条件办理, 产生的费用长安航空无需承担。

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

(六) 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)。

#### 第二条 退票地点

退票应当在原购票地点或长安航空直属售票处, 经长安航空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) 长安航空有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

(二) 当客票上列明的旅客不是该客票的付款人, 长安航空应按列明的退票限制条件将票款按原付款方式退给付款人或旅客指定人。

(三) 旅客退票应出示本人有效身份证件; 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。

(四) 长安航空将票款退给持有未使用航段的有效客票并符合本条第 (一)、第 (二)、第 (三)

		<p>款规定的人，应被视为正当退票。长安航空也随即解除责任。</p> <p>（五）除客票遗失的情况外，申请退票人应向长安航空提供旅客联、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。</p> <p>第六条 拒绝退款权</p> <p>（一）按照适用运价及长安航空有关规定不能办理退票的，长安航空有权拒绝退票。</p> <p>（二）提供给长安航空或政府作为准备离境证明的客票，长安航空不予退票。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，在旅客提供给长安航空认为合理的证明后，长安航空可予以退票。</p> <p>第七条 退款时限</p> <p>除本条件第三章客票第三条遗失客票的退款情况以外，旅客要求退票，应在其客票有效期起始日期起至客票有效期期满后 30 天内向长安航空提出并办理退款手续；否则长安航空有权拒绝办理。</p> <p>除特殊情况外，长安航空或者长安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。时间起算点为长安航空或长安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。</p>	
<p>第十二章 超售</p>		<p>第一条：超售信息告知</p> <p>（一）超售定义：航班实际订座人数超过该航班最大可利用座位数。</p> <p>（二）为减少航班虚耗会有适当超售行为，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。</p> <p>（三）长安航空在官方网站上发布航班超售旅客安排公告。</p>	<p>业务需求新增</p>

		<p>第二条：征集自愿者程序</p> <p>（一） 当航班出现超售时，长安航空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。</p> <p>（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，长安航空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。</p> <p>（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，长安航空才会使用优先登机规则确定被拒绝登机的旅客。</p> <p>第三条 优选登机规则</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、经长安航同意并事先做出安排的、有特殊服务需求的老、幼、病、残、孕旅客以及无成人陪伴儿童。</li><li>2、金鹏白金卡、金卡、银卡旅客。</li><li>3、后续衔接国际航班的旅客。</li><li>4、后续转机时间紧张的中转联程旅客。</li></ol> <p>第四条 长安航空按照以下规定向自愿放弃行程或者被拒绝登机旅客提供以下相关服务：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 免费安排后续最早有空余座位的航班，让旅客尽快成行。</li><li>2. 按非自愿客票退票办理，不收取费用。</li><li>3. 按非自愿改期或者签转办理，不收取客票变更费及票款差价。</li><li>4. 如在用餐时间，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，为旅客提供免费酒店休息服务。</li></ol> <p>第五条 除为旅客提供上述（四）款所列服务外，</p>	
--	--	---	--



		<p>符合下列所有条件，自愿放弃行程或者被拒绝登机的旅客可得到每人 200 元人民币的现金补偿。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 已经定妥航班座位的旅客（含持里程兑换奖励免票的旅客），不包括持各类奖励及航空公司职员免折票的旅客。</li> <li>2. 旅客在截止办理乘机登记手续时间前，到达指定登记柜台办理乘机登记手续。</li> <li>3. 不属于本条件第 7 章第一条与第二条拒绝运输的旅客。</li> </ol> <p>第六条 旅客因超售自愿放弃行程或者被拒绝登机时，可致电长安航空 95071199 热线，由长安航空不正常航班处理小组开具《超售证明》。</p>	
<p>第十六章 不正常航班的服务</p>		<p>（一）由于长安航空机务维护、航班调配、机组等原因，造成航班在始发地出港延误或取消，长安航空将按规定向旅客提供餐食或者住宿等服务。</p> <p>（二）航班在经停地延误及取消或航班备降，无论何种原因，长安航空将按规定向经停、备降旅客提供餐食或者住宿服务。</p> <p>（三）由于机务维护、航班调配、机组等属长安航空原因造成的国际航班延误，长安航空将根据航班延误时间的实际情况，协助旅客安排后续行程。</p> <p>（四）由于天气原因、空管原因、军事活动、公共安全、机场、联检、油料保障、离港系统、旅客原因等非长安航空原因，造成航班在始发地延误或取消，长安航空协助旅客退改签及后续的行程安排，并协助旅客安排餐食和住宿，费用应由旅客自理。</p> <p>（五）航班出港延误或者取消时，长安航空及销售代理人、地面服务代理人应当优先为限制旅客、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。</p>	<p>业务需求新增</p>

		<p>(六) 航班延误或取消，长安航空及其授权地面服务代理人应做好解释工作，并迅速将航班延误或取消等信息通知旅客。</p> <p>(七) 长安航空应和其他各保障单位相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的航班延误。</p>	
第十九章 其他		<p>第四条 长安航空受理投诉邮箱为：<a href="mailto:suggestion@airchangan.com">suggestion@airchangan.com</a>，24小时销售与投诉热线：95071199-5。</p>	业务需求新增
第二十章 附则		<p>经由长安航空签发的包括但不限于各条国际及地区航线免费行李额及超限行李费率细则；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变动较为频繁，因此以附则的形式与长安航空运输总条件在长安航空官网旅行信息栏目展示。以上内容为总条件的一部分，旅客可登录长安航空官网仔细阅读。</p> <p>本条件的解释权归长安航空有限责任公司。</p>	业务需求新增