

附件 1、



浙江长龙航空有限公司
旅客、行李运输总条件

目录

第 0 章	定义	2
第 1 章	适用范围	7
第 2 章	客票	9
第 3 章	客票销售	13
第 4 章	客票变更与退票	17
第 5 章	乘机	21
第 6 章	拒绝运输和限制运输	22
第 7 章	行李运输	30
第 8 章	航班时刻、航班延误及取消	46
第 9 章	投诉章节	48
第 10 章	航班超售	50
第 11 章	航空器上的行为	52
第 12 章	附加服务安排	54
第 13 章	行政手续	55
第 14 章	连续承运人	57
第 15 章	损害赔偿	58
第 16 章	异议的提出时限	61
第 17 章	其它事项	62
第 18 章	生效与修改	63

第0章 定义

当您阅读本条件时，请注意下列用语的含义：

- 1) “国内航空运输”简称“国内运输”，指根据当事人订立的航空运输合同，运输的始发地、约定的经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内（不含香港、澳门特别行政区及台湾地区）的航空运输。
- 2) “国际航空运输”简称“国际运输”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，运输的始发地、约定经停地点和目的地点之一不在中华人民共和国境内的航空运输。
- 3) “公约”指根据合同规定适用于该项运输的：
 - A 1929年10月12日在华沙签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称“华沙公约”）；
 - B 1955年9月28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》（以下简称“海牙议定书”）；
 - C 1999年5月28日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称“蒙特利尔公约”）。
- 4) “我们”、“我们的”、“长龙航”、“长龙航的”指“浙江长龙航空有限公司”、“浙江长龙航空有限公司的”。
- 5) “您”、“您的”和“您本人”指除机组成员以外，依据客票在航空器上被载运或者将被载运的任何人（另请参阅“旅客”的定义）。
- 6) “长龙规定”指除本条件外，我们依法制定、公布的并于填开客票之日起有效的关于旅客及行李运输管理的规定，包括适用的票价及适用条件。
- 7) “承运人”指包括填开客票的航空运输企业和承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的所有航空运输企业。
- 8) “缔约承运人”指使用本企业票证和票号，与旅客签订航空运输合同的承运人。
- 9) “实际承运人”指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。
- 10) “航空公司代码”指专为识别特定航空承运人的两个字符或者三个字母的代码。

- 11) “授权销售代理人”指经我们授权并代表我们，在授权范围内销售我们的航空运输服务（产品）的客运销售代理人。
- 12) “授权地面服务代理人”指经我们授权并代表我们，在约定的授权范围内提供旅客、行李航空运输地面服务代理业务的企业法人。
- 13) “旅客”指除机组成员以外，依据客票在航空器上被载运或者将被载运的任何人（另请参阅“您”、“您的”和“您本人”的定义）。
- 14) “团体旅客”指统一组织的人数在 10 人（含，两名儿童按一名成人计算）以上，航程、乘机日期、航班和舱位等级相同并支付团体票价的旅客。
- 15) “儿童”指开始旅行之日年龄满 2 周岁但不满 12 周岁的人。
- 16) “无成人陪伴儿童”指开始旅行之日年满 5 周岁，但不满 12 周岁单独乘机，且无年满 18 周岁有完全民事行为能力旅客陪伴的儿童；或儿童与成人一起旅行时，所乘坐的飞机舱位等级不同。
- 17) “婴儿”指开始旅行之日年龄不满 2 周岁的人。出于医学原因的考虑，我们不接受出生未满 14（含）天的婴儿及 90 天内的早产婴儿乘机。
- 18) “定座”指对您预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。
- 19) “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。
- 20) “有效身份证件”指旅客购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定的证明其身份的有效证件。如：居民身份证、按规定可使用的有效护照、军官证、警官证、士兵证、文职干部或离退休干部证明，外国人永久居留身份证，16 周岁以下未成年人的学生证、户口簿等证件。
- 21) “客票”指承运人或其授权代理人销售或认可并赋予运输权利的有效文件，是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。纸质客票指由承运人或代表承运人所填开的被称为“客票及行李票”的凭证，包括运输合同条件、声明、通知以及乘机联和旅客联等内容。电子客票是指由承运人或其授权代理人销售并赋予运输权利的以电子数据形式体现的有效运输凭证，是纸质客票的电子替代产品。除连续客票外，一个票号对应一本客票，构成一个单一运输合同。
- 22) “连续客票”指填开给旅客与另一本或多本客票票号连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

- 23) “联程航班”指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。
- 24) “联程客票”指列有联程航班的客票。
- 25) “来回程客票”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。
- 26) “签转”指客票列明承运人的变更。
- 27) “变更费”指根据客票使用条件，长龙航对旅客自愿提出要求更改原订航班计划而收取的费用，包括对航班、日期、舱位、有效期等的变更收费。
- 28) “定期客票”指列明航班、乘机日期并定妥座位的客票。
- 29) “不定期客票”指在首次销售时，未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。
- 30) “代码共享航班”指一家航空公司将其航班号使用在另一家航空公司的航班上，而其所有旅客由该另一家航班实际承运的行为。
- 31) “日”指日历日，一周包括七日。用于发通知时，通知发出之日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始日不计算在内。
- 32) “票联”指乘机联或电子联，它赋予票联上列明姓名的旅客有权搭乘该票联上载明的航班的权利。
- 33) “乘机联”指我们或者我们的授权代理人填开的纸质客票中标明“运输有效”的部分，它赋予该联列明姓名的旅客有权搭乘该联接明的航班的权利。
- 34) “旅客联”指我们或者我们的授权代理人填开的纸质客票中标明“旅客联”的部分，并始终由您持有。
- 35) “航空运输电子客票行程单”指您购买我们的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。
- 36) “运价”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。
- 37) “普通票价”指在适用期内的头等、公务、经济各舱位等级中的最高票价，也包括与之相适应的儿童和婴儿票价。
- 38) “特种票价”指不属于普通票价的其它票价。

- 39) “约定的经停地点”指除出发地点和目的地点以外，在您的客票或者我们的班期时刻表中列明作为您的旅行路线中预定经停的地点。
- 40) “中途分程”指经我们事先同意，您在出发地点和目的地点间旅行时由您有意安排在某个地点的旅程间断。
- 41) “自愿退票”指旅客因其自身原因要求退票。
- 42) “非自愿退票”指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。
- 43) “自愿变更客票”指旅客因其自身原因要求变更客票。
- 44) “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。
- 45) “不可抗力”指非正常的、无法预见的并且无法控制的情况，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生。
- 46) “乘机登记截止时间”指航空公司规定的您应该办理完毕乘机登记手续的和领取登机牌的最晚时间。
- 47) “离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。
- 48) “超售”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。
- 49) “误机”指您未按规定时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。
- 50) “漏乘”指您在始发站办理乘机手续后或在经停站过站时未搭乘上指定的航班。
- 51) “错乘”指您乘坐了不是其客票上列明的航班，到达非客票上列明的目的地点。
- 52) “行李”指您在旅行中为穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量的物品或其他个人财物，除另有规定外，包括您的托运行李和非托运行李。
- 53) “托运行李”指您交由我们负责照管和运输，并出具行李识别标签的行李。
- 54) “非托运行李”指除您的托运行李以外，由您自行照管的行李，包括但不限于随身携带物品和占座行李。
- 55) “行李识别标签”指专为识别托运行李而出具的凭据。

- 56) “行李票”指客票上与运输您的托运行李有关的部分。
- 57) “逾重行李票”指由我们填开的，收取逾重行李费的凭证。
- 58) “免费运输”指我们以飞机运送旅客、行李但不收取报酬的航空运输，包括但不限于我们因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。
- 59) “企业名称及网址”
- A 中文名称：浙江长龙航空有限公司
 - B 英文名称：ZHEJIANG LOONG AIRLINES CO., LTD.
 - C 英文缩写：Loongair
 - D 公司网址：<http://www.loongair.cn>
 - E 国际航空运输协会 IATA 成员代码：GJ
 - F 国际航空运输协会 IATA 结算代码：891
- 60) “航班延误”指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况，实际以民航局判定结果为准。
- 61) “航班出港延误”指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况。
- 62) “航班取消”指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。
- 63) “机上延误”指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。
- 64) “承运人原因”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。
- 65) “非承运人原因”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。

第1章 适用范围

1.1 一般规定

除本条件 1.2、1.4 和 1.5 另有规定外，本条件仅适用于在客票上“承运人”栏内列明我们的名称或者航空公司代码的航空运输。

除免费和特种票价运输条件、合同、票证另有规定外，本条件也适用于免费和特种票价运输。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。

1.2 包机运输

如果是按照包机协议办理的运输，本条件仅适用于该包机协议或者包机客票条款中引用本条件的情形。

1.3 代码共享

在某些航班上，我们与其它承运人实施了“代码共享”，这意味着即使您定妥了我们的航班且您的客票上载明我们的名称或者航空代码（GJ），但是搭乘的可能是另一承运人运营的飞机。此种情形，在您定座或购票时，我们会将实际承运人告知您。

我们的运输总条件也将适用于由其它实际承运人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我们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我们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我们运输总条件所对应的内容得到优先适用。我们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：

1.3.1 乘机登记手续截止办理时间；

1.3.2 拒绝运输与限制运输；

1.3.3 行李运输，包括但不限于免费托运行李、非托运行李的额度及超限额行李收费标准等；

1.3.4 拒绝登机的补偿；

1.3.5 航班禁烟。

1.4 法律的优先适用

- 1.4.1 本条件适用于我们提供的航空运输，如本条件与适用的法律或者我们的运价规则相抵触，则该适用的法律或者运价规则优先适用。
- 1.4.2 如果本条件的任何条款与适用的法律相抵触，则该条款无效。但是，本条件的其它条款仍然有效。
- 1.5 本条件优先适用于我们的其它规定
除本条件另有规定外，如果我们的任何其它规定和本条件相抵触，则本条件优先适用。

第2章 客票

2.1 一般规定

- 2.1.1 客票是承运人和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。旅客按照长龙航规定支付全部票款后，长龙航或其授权销售代理人为旅客填开客票。长龙航为客票上所列姓名的旅客提供运输服务，旅客应按长龙航规定出示相应的有效证件。
- 2.1.2 旅客购买多本客票，即与长龙航订立多个相互独立的单一运输合同。旅客购买一本联程客票，即与长龙航订立一个单一运输合同。根据相关法律法规及本条件的规定，购买多本客票与购买一本联程客票将产生不同的法律效果。除另有规定外，本条件约定的长龙航与旅客的权利义务关系仅适用于一个单一运输合同，不牵连至其他独立的运输合同。旅客应对此有充分认识并根据自身实际情况进行选择购买。
- 2.1.3 客票不得转让。
- 2.1.4 某些以优惠价销售的客票，可能适用特殊的退改签政策，包括退票仅能退还部分票款或不予退票、改签等，旅客应选择最适合自身需要的票价。
- 2.1.5 对于全部或部分未使用的本条件 2.1.4 规定情形的客票，由于不可抗力原因造成您无法旅行，您应尽早通知我们并提供发生不可抗力的证据，我们在扣除合理的费用后，为您办理退票手续。
- 2.1.6 对于电子客票，您应有一张以您的姓名及有效身份证件填开的有效电子客票，否则无权乘机。对于纸质客票，您应当出示包括所乘航班的乘机联、所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票，否则无权乘机。如果出示的客票是残损的或者不是由我们或我们的授权代理人变更的，您亦无权乘机。
- 2.1.7 客票遗失
- 如果您的客票全部或部分遗失，应以书面形式在客票有效期内向我们或我们的授权代理人挂失。经我们查证，遗失的客票在填开之日起或旅行开始之日起一年内未被使用的，待客票填开之日起或旅行开始之日起满 1 年以后的 30 日内，可办理退款。在您挂失前，客票如已被冒用或冒退，我们不承担责任。
- 2.1.8 行程单

2.1.8.1 您最迟应在航班起飞后 28 天内打印行程单。

2.1.8.2 《航空运输电子客票行程单》为旅客购买航空运输电子客票的付款、报销凭证，不作为登机凭证，遗失不补。

2.2 客票的有效期

2.2.1 除客票上、本条件或者适用的运价（运价可以限定客票的有效期，此种限定将在客票上载明）另有规定外，客票的有效期为：

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

2.2.2 除另有规定外，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（含）起至有效期满之日的次日零时（不含）为止。

2.3 客票有效期的延长

2.3.1 由于我们的下列原因之一，造成您未能在客票有效期内旅行，您的客票有效期可延长到我们能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一航班为止：

2.3.1.1 取消您已经定妥座位的航班；

2.3.1.2 取消的航班约定的经停地点中含有您的出发地点、目的地点或中途分程地点；

2.3.1.3 未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；

2.3.1.4 造成您已定妥座位的联程航班衔接错失；

2.3.1.5 更换了您的舱位等级；

2.3.1.6 未能提供您事先已定妥的座位。

2.3.2 如果您持普通票价客票，未能在有效期内旅行，是由于我们在您定座时未能按您客票的舱位等级提供航班座位，您客票的有效期可以延长至我们能够按照客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个长龙航航班为止。

2.3.3 如果您在旅途中因患病而不能在客票有效期内继续旅行时，我们可延长您的客票有效期直到您适宜旅行之日，或者延长至该日之后在您中断旅行的地点，我们能够按照您客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止。患病旅客应当提供我们认可的医疗机构出具的有效诊断证明。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能超过该医疗机构诊断证明出具之日起 90 天。我们也可同样延长您的陪同人员（含 2 人）的客票有效期。

2.3.4 如果旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票，可以通过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，该旅客及其近亲属陪同人员的客票有效期也可予以更改。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。

2.4 客票的顺序和使用

2.4.1 您购买的客票，须在客票有效期内，按照客票上列明的航程和座位等级用于从出发地机场到达目的地机场的运输。客票上所有航段必须按照填开客票时规定的顺序使用。如未按顺序使用，我们不予接受运输，但可以按未使用乘机联对应定座舱位的退票规定办理退票。

2.4.2 如果您变更运输的任何一项内容，应当事先与我们联系。运输一经变更，票价将重新计算。您可选择接受新票价或维持您客票上原来的运输。如果由于不可抗力原因，您需要改变运输的任何一项内容，您应当尽早与我们联系，我们将在合理的范围内尽力将您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。

2.4.3 如果您未经我们同意而改变运输，我们将按您实际的旅行重新计算票价。如果该票价高于您目前客票所支付的金额，您应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额，我们将基于您对额外费用的后续支付，向您提供后续运输服务。且您客票未使用的航段将不能再使用。

- 2.4.4 客票上某些运输内容的变更，可能会导致票价提高，如出发地点的变更或旅行方向的变更。很多票价仅对客票上载明的特定日期的航班有效，并且不能变更，或者是在支付相应的费用后方可变更。
- 2.4.5 您客票上的每一个航段应当列明舱位等级、乘机日期、航班，且在定妥座位后方可运输。如果您的客票是不定期的，您可以根据我们的运价规则和航班座位可利用情况定座。
- 2.4.6 如果您不搭乘您已定妥座位的航班，我们可以不保留您客票上列明的续程或回程航班定座。

第3章 客票销售

3.1 票价的适用

除另有规定外，票价只适用于从出发地机场至目的地机场的航空运输，不包括机场与机场之间或者机场与市区之间的地面运输。票价根据您购票之日我们的有效运价计算，该票价适用于您的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。使用普通票价或优惠票价的旅客，应遵守该票价规定的条件。

3.2 票款的交付

3.2.1 票价和费用的支付，您应按照国家或地区规定的货币和付款方式交付票款，除非在您付款或付款前我们或我们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，我们可以自行决定接受其它种类的货币。除我们与您另有协议外，票款一概现付。

3.2.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有误时，应按照规定，由您补付不足的票款或由我们退还多收的票款。

3.3 国内运输革命伤残军人、因公致残的人民警察、儿童及婴儿票价

3.3.1 革命伤残军人和因公致残的人民警察凭《中华人民共和国革命伤残军人证》和《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》，按照同一航班成人普通票价的 50% 购票。

3.3.2 儿童按照同一航班成人普通票价的 50% 购买儿童票，长龙航提供座位。

3.3.3 婴儿按照同一航班成人普通票价的 10% 购买婴儿票，长龙航不提供座位；如需要单独占座位时，应购买儿童票。每一成人旅客携带婴儿超过一名时，超过的人数应购买儿童票，长龙航提供座位。

3.3.4 儿童、婴儿以及革命伤残军人、因公致残的人民警察乘坐国内航班，可以自愿选择购买航空运输企业在政府规定政策范围内确定并公布的其他种类票价，并执行相应的限制条件。

3.3.5 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。

3.4 国际（地区）运输的儿童及婴儿票价（无革命伤残军人、因公致残的人民警察优惠）

3.4.1 儿童可购买儿童票价或购买成人适用票价的客票，长龙航均提供座位且适用相应的票价规则；

3.4.2 婴儿可按照长龙航相关规定购买婴儿票，长龙航不提供座位；如需要单独占座位时，应购买儿童票。每一成人旅客携带婴儿超过一名时，超过的人数需购买儿童票，长龙航提供座位。

3.5 税款和费用

政府、其它有关当局或者机场经营人征收的税款或者收取的费用，应当由您支付。在您购买机票时，我们将告知您未包括在票价中的税款和费用，通常大多数税费会在客票上分别列明，燃油附加费和航空保险附加费由承运人根据国家有关规定发布并收取。

3.6 购票方式

您可以通过我们的网站、移动客户端或致电我们的服务热线，或者在我们的售票处或授权的代理人售票处购买客票。

3.7 购票要求

3.7.1 您应在我们规定的购票时限内支付票款。否则，您所预定的座位将会被自动取消。在您购票时，我们或我们授权的代理人将告知您购票时限。

3.7.2 如您通过网络途径购票，该网络销售平台将展示我们运输总条件的全部内容，并在显著位置展示您所选航班的主要服务信息。

3.7.2.1 服务信息包括但不限于：

- 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，明确告知是否为联程航班；
- 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。

3.7.3 如您通过我们或我们授权的代理人售票处或者电话等其他方式购票，我们或我们的授权代理人将告知您前款信息或者获取前款信息的途径。

3.7.4 某些特种票价含有限制或拒绝更改、取消定座的条件。有关票价的具体使用条件，可向我们查询。

3.7.5 如您在购买国际客票时，请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。

3.7.6 您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，同时确保其与办理乘机登记手续时使用的证件相同，并提供真实的有效联系方式。

3.7.7 您在购票后，我们或者我们授权的销售代理将以电子或者纸质等书面方式提供涉及行程的重要内容

3.7.7.1 提供的内容包括但不限于：

- 1) 本条件 3.7.2.1 规定中所列信息；
- 2) 旅客姓名；
- 3) 票号或者合同号以及客票有效期；
- 4) 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；
- 5) 免费获取所适用运输总条件的方式

3.8 个人资料

您认可提供给我们与您旅行有关的个人资料用于定座、购票及其它相关服务。为此，您同意我们保留和使用您的个人资料，并可将该资料传送给我们的有关部门、授权代理人、政府部门、其它相关承运人或者上述服务的提供者。对于您提供给我们的个人资料，我们将善加保密，不会主动泄露、出售、非法使用。

3.9 不保证提供您申请或指定的机上座位

我们将尽力满足您预先申请机上座位的要求。但是，我们不能保证提供任何指定的座位。飞机应急出口处的座位将由我们指定安排。出于运行、安全或安保的需要，即使在您登机之后，我们始终保留分配或者重新分配机上座位的权利。

3.10 座位再确认

- 3.10.1 对于已定妥的我们续程或回程航班座位，我们不要求座位再确认。但是，如果实际承运人要求您对续程或回程的座位进行再确认，而您未确认，该实际承运人有权取消您的续程或者回程航班定座。
- 3.10.2 您需自行了解与您旅行有关的承运人对座位再确认的要求。如需再确认，您应向客票上载明其代码的实际承运人办理座位再确认手续。

第4章 客票变更与退票

4.1 客票变更

客票变更，包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。

4.1.1 自愿变更

4.1.1.1 旅客购票后，在客票有效期内要求变更航班号、日期或舱位等级等，长龙航及其销售代理人在航班有可利用座位和时间允许下予以办理，旅客须承担由此造成的票款差价和其他费用。

4.1.1.2 国内运输的旅客自愿要求改期按照最新版《浙江长龙航空多等级舱位管理规定》及优惠票价规定办理。从高等级舱位改为低等级舱位或高票价变更至低票价，按自愿退票办理，重购客票。

4.1.1.3 国际（地区）运输的旅客自愿要求改期按照长龙航公布运价的使用条件及优惠票价规定办理。

4.1.2 非自愿变更

如果长龙航取消、提前、延误航班，航程变动或不能提供原定座位时，在航班有可利用座位的条件下，为旅客变更至原客票航程前后 7 天内的旅客可接受的长龙航航班，不收取客票变更费。如旅客需变更至超出原客票航程前后 7 天的航班，按本条件 4.1.1 款办理。如原客票航程前后 7 天内的长龙航航班无可利用座位，则允许免费变更至最近的可利用长龙航航班，免费变更次数限一次。

4.2 退票

退票，包括旅客自愿退票和旅客非自愿退票。

4.2.1 由于长龙航未能按照运输合同提供运输或旅客自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分长龙客票，我们将按规定办理退票并遵守下列规定：

4.2.1.1 除另有规定外，我们既可向您本人退款，也可以向能够出示充分付款证据和身份证明的付款人退款；

4.2.1.2 对于电子客票，您须将《航空运输电子客票行程单》交还给我们后，方可办理退票。对于纸质客票，您须将旅客联和所有未使用的乘机联全部交还给我们后，方可办理退票。

4.3 非自愿退票

4.3.1 非自愿退票指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。非自愿退票，按下列规定办理：

4.3.1.1 客票全部未使用，退还全部已付票款（含税款），不收取退票费；

4.3.1.2 如客票已部分使用，应从原付票款中扣除已使用航段相应的散客或团体优惠或承运人公布运价的金额及已使用的税费，但所退金额不得超过原付票款金额，余额退还旅客，不收取退票费。

4.3.1.3 如班机在非客票所列经停点的其他航站降落，旅客要求退票，应退还由降落站至到达站与原实付票款相同折扣率或舱位的票款，但不得超过原付票款金额，不收取退票费。降落地至到达站票价，优先选择适用的承运人运价。如果降落站至到达站没有公布运价，则退还降落站至到达站之间公共交通工具的票款。在同一运输工具出现几种符合条件的运价时，选择中间水平的价格。

4.3.1.4 旅客自愿变更航班并支付变更费用后，其所变更的航班发生不正常时，旅客要求退票，不收退票费，但已付变更费用不退。

4.4 自愿退票

4.4.1 如果您的客票无不得退票限制，且不属于本条件 4.3 规定范围的退票，退款金额按下列规定办理：

4.4.1.1 国内运输如果旅客自愿要求退票按照最新版《浙江长龙航空多等级舱位管理规定》及优惠票价规定办理。

4.4.1.2 国内运输如果客票已部分使用，退款额等于已付票价减去已使用航段适用票价的差额，再扣除合理的服务费或退票费之后的余额。

4.4.1.3 国际（地区）运输如果客票全部未使用，应从已付票款中扣除退票费和误机费（如有），退还余额。

- 4.4.1.4 国际（地区）运输如果客票如已部分使用，从已付票款中扣除已使用航段上相应的散客或团体优惠或公布运价的金额及已使用的税款，扣除退票手续费和误机费（如有）。如有余额，退还旅客。
- 4.4.1.5 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，退票应按该规定办理。
- 4.4.2 国内运输旅客持伤残军人、伤残人民警察票价客票的旅客要求退票，免收退票费。
- 4.4.3 使用婴儿运价的不占座婴儿，免收退票费。
- 4.4.4 国内运输持儿童票价客票或持成人票价客票的儿童旅客退票，按票价使用条件办理退票手续。
- 4.4.5 国际（地区）运输如果客票无特别说明，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。
- 4.5 拒绝退票的权利
- 4.5.1 如果您在客票有效期满之后提出退票，我们不予办理；
- 4.5.2 如果您在航班的经停地自动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。
- 4.5.3 已使用部分的票价等于或高于全程票价时，剩余的乘机联，不能退款。
- 4.5.4 客票上注明不得退票。
- 4.6 办理退票者
- 自愿退票只能由原出票航空公司或者其授权退票的代理人办理。
- 4.7 退款
- 长龙航向您退回的票款，将会以您购票时的支付方式原路退回。若您通过代理人购票，长龙航将把票款退回至代理人，再由代理人退回至您的账户。长龙航将根据本条规则以您原支付的客票金额与币种为基础计算退款额，长龙航不承担由于货币兑换产生的差额。
- 4.8 按运价组合规则计价的客票退票时，退票相关规定，按使用条件最严格的规则执行。
- 4.9 退回税款：

- 4.9.1 退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款。无余款可退或不得退票的客票，也可单独退还，且不扣除手续费，但需在客票有效期内办理。
- 4.9.2 国际（地区）运输的退票手续费可在燃油附加费中扣除。
- 4.10 签转
- 4.10.1 旅客非自愿改变承运人，应征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续，不收取客票变更费。
- 4.10.2 旅客自愿要求改变承运人，在符合下列全部条件下，长龙航可予以签转：
- 4.10.2.1 旅客使用的票价无签转限制；
- 4.10.2.2 旅客要求变更的承运人与长龙航签有联运协议，可以相互填开或接收票证
- 4.10.3 如旅客不符合本条件 4.10.2 规定条件，仍要求改变承运人时，长龙航有权按自愿退票的规定办理。
- 4.10.4 长龙航销售代理人未经长龙航特别授权不得为旅客办理签转。

第5章 乘机

- 5.1 各机场的乘机登记截止时间不同，如您搭乘的是我们的航班，我们将告知您办理乘机登记手续时间，航班截载时间以各地机场公布为准。对于您旅行中其它承运人办理乘机登记手续的截止时间，您需向相关承运人查询。为了您旅行顺畅，建议您预留充足的时间并在合理时限内到达机场，凭客票及本人有效乘机身份证件办理乘机登记手续。
- 5.2 如果您未在规定的乘机登记截止时间之前办理乘机登记手续，我们有权对您的定座不予保留。
- 5.3 如果您购买的是电子客票，您办理乘机登记手续时使用的有效身份证件应与您购票时使用的相同。
- 5.4 您须按照办理乘机登记手续时我们规定的时间在登机口候机。如您未在规定的时间内到达登机口，我们有权取消您的座位。
- 5.5 乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查。
- 5.6 误机
- 5.6.1 您误机后，如要求改变承运人，按本条件“自愿退票”的有关规定办理。
- 5.6.2 您误机后，如要求退票或变更，按本条件“自愿退票”或“自愿变更”的有关规定办理。
- 5.7 如果因承运人原因导致您误机、错乘、漏乘，且如您需要办理客票变更或退票，我们将根据“非自愿变更客票”或“非自愿退票”的有关规定为您办理。
- 如果因非承运人原因导致误机、错乘、漏乘，且如您需要办理客票变更或退票，我们将根据“自愿变更客票”或“自愿退票”的有关规定为您办理。

第6章 拒绝运输和限制运输

6.1 拒绝运输的权利

我们出于安全等原因，根据我们合理的判断，认为属下列一种或多种原因，有权拒绝承运您或/和您的行李：

- 6.1.1 承运您或/和您的行李，违反了国家适用的法律、法规或命令；
- 6.1.2 有醉酒或吸毒迹象者；
- 6.1.3 您拒绝接受安全检查；
- 6.1.4 您的行李未经安全检查；
- 6.1.5 您没有支付相应的票价、税款或费用等；
- 6.1.6 您未能出示本人有效身份证件、护照、签证或者其他旅行证件；或者您办理乘机登记手续时出具的身份证件与您购票时的身份证件不一致；
- 6.1.7 您的客票不是合法获得的，或不是从我们或我们的授权销售代理人处购买的，或是已挂失或被盗的，或是伪造的，或您的客票乘机联没有经过承运人或我们的授权销售代理人同意而被更改或乘机联被涂改的；或您不能证明自己就是客票上载明姓名的人；
- 6.1.8 您未能遵守本条件 2.4 规定关于客票的顺序和使用，或者您出示的客票不是由我们或我们的授权代理人填开或更改的，或者客票已被损毁；
- 6.1.9 您没有遵守我们有关安全或安保方面的指令；
- 6.1.10 您未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定；
- 6.1.11 您未能或拒绝遵守机组人员的指示。
- 6.1.12 不管是否有意，做出可能危及飞机或机上乘客安全的任何行为；
- 6.1.13 由于身体残疾，适合于该人残障的唯一座位是出口座位；
- 6.1.14 属于因为天气或其他长龙航不能控制的原因，必须采取的行动；
- 6.1.15 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；
- 6.1.16 您的行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害，包括但不限于：

- 1) 出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿；
- 2) 单胎妊娠超过 36 周或多胎妊娠超过 32 周的孕妇；
- 3) 产后不足 7 天的产妇；
- 4) 心智不健全，其行为可能对自身、机组成员或其他旅客造成危险；
- 5) 是或像是中毒者；
- 6) 要求静脉注射者；
- 7) 有非因残疾或疾病发出的异味；
- 8) 穿着打扮可能令其他旅客感到不适；
- 9) 不符合旅客运输安全规定的担架旅客；
- 10) 无成人陪伴婴儿及无成人陪伴年龄不满 5 周岁的儿童；
- 11) 患有下列疾病的旅客,长龙航有权拒绝承运：
 - A 脑血管疾病不稳定期：血管成形术手术早期；心肌炎与心肌梗塞病后 1 个月以内；重度心力衰竭、心肌炎病后六周内曾发生心肌梗塞、近期心绞痛频繁发作、严重心律失常者；脑血管意外病后两周内；高血压病人收缩压超过 180mmHg、舒张压超过 130mmHg 者；处于急性期的脑炎、脑肿瘤、脑出血、脑梗塞患者；临床血气分析检查结果反映有缺氧和二氧化碳潴留的急性脑血管病患者等。
 - B 呼吸系统疾病：重症支气管哮喘、肺结核空洞、肺气肿、肺功能不全的肺心病、大纵膈肿瘤、先天性肺囊肿、肺叶切除者；近期患自发性气胸、渗出性胸膜炎伴有呼吸功能障碍者等。
 - C 消化系统疾病：急性阑尾炎、溃疡面很深的胃肠道溃疡病、特大氩肿、肠梗阻；腹部手术后 10 天以内，如航程超过 4 小时，则 20 天内不宜飞行。
 - D 骨骼系统疾病：骨折用管型石膏固定和调重锤牵引者；用石膏固定的骨折手术后 24 小时内，如航程超过 2 小时，则 48 小时内不宜飞行。
 - E 血液疾病：重度贫血、外伤性大出血、血红蛋白在 75g/L 以下者；镰刀性红细胞贫血发作后 10 天内。

- F 眼科疾病：视网膜剥离的患者治疗时因有时需向眼内注射气体增加眼内压，必须等到气体全部被吸收后才可飞行。如使用 **sulpha hexafluoride**（英文简称：SF6，中文全称：六氟化硫）则 2 周内不能飞行；如使用 **perfluoropropane**（英文简称：C3F8，中文全称：全氟丙烷）时则 6 周内不能飞行。患有其他眼内疾病和眼穿透性损伤一周内不宜飞行。
- G 耳鼻喉疾病：口腔扁桃体手术或中耳外科手术后 10-14 天内；严重中耳炎伴有耳咽管堵塞、严重鼻窦炎伴有鼻腔通气障碍者；固定下颌手术者。
- H 精神病有攻击行为者，无医护人员陪伴的癫痫病患者，癫痫大发作后 24 小时内。
- I 带有严重咯血、吐血、出血及呻吟症状的病人。
- J 处于传染期的各类传染病，如水痘。
- K 处于抢救状态的休克、昏迷窒息、颅内压增高、颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不齐者。
- L 在飞行过程中需要持续吸氧的旅客（能自行携带符合规定的便携式氧气浓缩器乘机，且身体能耐受者除外）。
- M 潜水后的减压病。
- N 癌症晚期患者。
- O 某些需要进行紧急医疗处置的疾病，在乘机前无医师许可证证明和医护人员护理者。
- P 各种原因所致生命体征不稳定者或患有其他医学上认为不适宜乘机的疾病者。
- 6.1.17 您未能遵守出发地、经停地、目的地或者飞越国家的有关法律、法规和政府规章及其他规范性文件的规定，或不遵守我们的相关规定；
- 6.1.18 您可能在过境国寻求入境，或可能在飞行中销毁其证件，或者您不按公司要求将旅行证件或该证件的复印件交由机组保存；
- 6.1.19 除上述规定外，您的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序的，我们有权拒绝承运您或/和您的行李。
- 6.2 对被拒绝运输旅客的安排
对被拒绝运输的旅客，长龙航按下列规定办理：

- 6.2.1 属本条件 6.1.13、6.1.14、6.1.15、6.1.16 规定情形的旅客，已购客票按非自愿退票规定办理。
- 6.2.2 属本条件 6.1.5 规定情形的旅客，由旅客补付不足的票价、税款和费用，或按自愿退票的规定办理，退还旅客已支付的票款。
- 6.2.3 属本条件 6.1.7 规定情形的旅客，长龙航保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。
- 6.2.4 除上述条款以外的其他情形的旅客，按自愿退票的规定办理。
- 6.2.5 如果您属于本条件 6.1 规定中被拒运的旅客，除国家另有规定外，我们可就出具相应书面说明。

6.3 限制运输

部分旅客由于其年龄、精神或身体状况需要给予特殊照料，或在一定条件下才能运输，包括但不限于婴儿、儿童、无成人陪伴儿童、孕妇、残疾人、患病旅客、非标准重量旅客（实际旅客重量超 110 千克）或其他需要特殊服务的旅客。此类旅客只有在符合长龙航规定的条件下，经长龙航及其他有关承运人预先同意并在必要时做出相应安排后，方可购票及乘机。

- 6.3.1 如果旅客存在以下情况，应持有长龙航认可的医疗证明或诊断证明书，经长龙航同意后，方可购票及乘机：
 - 6.3.1.1 旅客携带早产婴儿保育箱旅行的。
 - 6.3.1.2 旅客乘坐飞机对其健康状况有威胁的，或在飞行中需要特别医疗护理的，包括本条件 6.1.16 规定中未提及的但在飞行途中可能发生的对旅客健康和飞行安全造成不良影响的医学状况。
 - 6.3.1.3 已知患严重的传染性疾病，但如采取一定的预防措施可防止传染他人的。
 - 6.3.1.4 由长龙航认可的医疗机构或医务人员认为病情稳定且在采取一定措施后适宜乘机的精神病人。
 - 6.3.1.5 单胎怀孕超过 32 周、不足 36 周的孕妇。
 - 6.3.1.6 长龙航有合理理由认为残疾人在飞行过程中没有额外的医疗协助无法安全地完成航空旅行的。

- 6.3.2 长龙航认可的医疗证明或诊断证明书是指由县、市级或相当于这一级的医疗单位（境外含诊所、医疗中心及以上的医院）填写旅客的病情及诊断结果，并经医生签字、医疗单位盖章。长龙航认可的医疗证明或诊断证明书有填开时限等方面的具体规定，旅客应联系长龙航了解，并根据规定开具，以便在购票和乘机等必要情形下使用。
- 6.3.2.1 一般情况下，医疗证明开具日期距离旅客航班既定起飞日期不超过 10 天才可视为有效。如果需要采取预防措施或步骤以防止疾病传播，证明中必须予以说明。
- 6.3.2.2 如果返程航班日期超过 10 天，则必须重新提供医疗证明。
- 6.3.3 病残旅客运输规定
- 6.3.3.1 患病旅客乘坐长龙航航班必须出示《诊断证明书》，肢体残缺旅客除外。《诊断证明书》必须在患病旅客旅行前 96 小时内由中国境内县、市级或者相当于这一级（如二级甲等医院）以及以上医疗单位（境外含诊所、医疗中心及以上的医院）出具和盖章。病情严重的旅客应备有班机起飞前 48 小时以内填开的《诊断证明书》。同时，要附署主治医师以上级别的签署意见。患重病旅客（心血管、癌症、急性外伤等）出示的《诊断证明书》必须在 24 小时之内有效。
- 6.3.3.2 旅客出示《诊断证明书》，且可证明病人病情稳定且在采取一定医疗措施后宜乘机旅行的情况下，方可承运精神障碍旅客；如病人需在起飞前服用镇静剂，则航程时间不得超过镇静剂作用有效期。同时，精神障碍旅客必须要有能控制病人的成人陪同。无成人陪同精神障碍旅客乘坐长龙航航班应提供医生签发的适合航空旅行的医疗证明或《诊断证明书》；
- 6.3.3.3 具备乘机条件的残疾旅客需要长龙航提供下列设备设施或服务时，应在定座时提出，最迟不能晚于航班离站时间前 48 小时。
- 1) 供航空器上使用的医用氧气
 - 2) 托运电动轮椅
 - 3) 提供机上专用窄型轮椅
 - 4) 为具备乘机条件的残疾人团体提供服务
 - 5) 携带服务犬进入客舱

6.3.3.4 残疾旅客需要携带服务犬进入客舱的，应在订座或购票时提出申请，申请时间最迟不应晚于客票列明的航班离站时间前 48 小时。残疾旅客经长龙航同意后可将服务犬带入客舱内。飞机客舱内允许带入服务犬总数量最多为 2 只。服务犬其他规定参考 7.5.4.2。

6.3.4 轮椅旅客运输规定

6.3.4.1 地面轮椅（WCHR）及客梯轮椅（WCHS）旅客均可在长龙航境内外各直属售票处、销售代理人及长龙航客服热线直接购票，无申请时间及销售渠道限制。

6.3.4.2 客舱轮椅（WCHC）旅客仅限在长龙航境内外直属售票处及境内外授权售票处购票。WCHC 旅客需在航班离站 48 小时前，在航班始发地提出乘机申请。

6.3.4.3 旅客自备轮椅不得带入客舱内，可以在值机柜台或登机口交运。

6.3.4.4 具备乘机条件的残疾人乘机可免费托运一辆其自用的轮椅，不计入免费行李额。

6.3.4.5 旅客托运电动轮椅时，应在普通旅客办理乘机手续截止前 2 小时交运，具体运输规定参照本条件 7.5.11 条款。

6.3.4.6 长龙航每一航班的每一航段 WCHC 和 WCHS 在无成人陪伴的情况下共限制 2 名。

6.3.5 担架旅客运输规定

6.3.5.1 长龙航暂不承运担架旅客。

6.3.6 用氧旅客运输规定

6.3.6.1 长龙航暂不承运用氧旅客。

6.3.7 儿童运输规定

6.3.7.1 长龙航仅接受年满 5 周岁且未满 12 周岁的无成人陪伴儿童。无成人陪伴儿童须提前向长龙航提出申请，并办理无成人陪伴儿童运输的相关手续后，方可乘机。

6.3.7.2 除本条件 6.3.7.1 规定以外的儿童乘机时，必须有所定物理舱位等级一致的，年满 18 周岁具有完全民事行为能力的成人同机陪同。

6.3.8 婴儿旅客运输规定

- 6.3.8.1 乘坐长龙航航班旅客在乘机之日年龄未满 2 周岁按婴儿运输，必须由年满 18 岁以上成人旅客携带。不接受单独乘机的婴儿旅客，婴儿旅行必须与成人同行。除特别安排外，每位成人旅客最多可携带二名婴儿。婴儿旅客需购票，舱位必须与成人旅客舱位一致。
- 6.3.8.2 婴儿旅客除了怀抱之外，仅可使用儿童限制装置。购买婴儿票旅行的婴儿旅客须由成人怀抱。成人旅客携带二名婴儿同行，仅可为一名婴儿购买婴儿票，另一名婴儿应按儿童票价购票，并使用儿童限制装置。如果旅客需同时携带婴儿和儿童，则最多只能携带一名婴儿及二名儿童。
- 6.3.8.3 长龙航目前 A320 系列机型最大可承运婴儿数量为 6 名，包括占座和不占座婴儿旅客，购买儿童票/成人票的婴儿旅客在值机/登机时可能会出现超出各机型最大可承运婴儿数量的情况，此时会因为安全原因造成婴儿旅客无法登机。

6.3.9 孕妇旅客运输规定

- 6.3.9.1 由于飞机是在高空飞行，高空空气中氧相对减少，气压降低。因此，对孕妇乘坐飞机有一定的限制条件。
- 6.3.9.2 孕妇旅客乘坐长龙航航班应提供证明孕期的病历。
- 6.3.9.3 只有符合运输规定的孕妇，长龙航方可接受其乘机。
- 6.3.9.4 怀孕不足 32 周的健康孕妇，可按一般旅客运输。
- 6.3.9.5 怀孕超过 32 周（含）但不足 36 周的健康孕妇，如有特殊情况需要乘机，应在乘机前 72 小时内交验由医生签字，医疗单位盖章的《诊断证明书》一式二份，内容包括旅客姓名，年龄，怀孕时期，预产期，航程和日期，适宜于乘机以及在机上需要提供特殊照料的事项，经长龙航同意运输后方可购票乘机。
- 6.3.9.6 下列情况长龙航无法承运：
- 1) 怀孕 36 周（含）以上者；
 - 2) 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；
 - 3) 顺产后不足 7 天，难产以及早产经医生诊断不宜乘机者。

- 6.4 旅客需要了解飞行过程中突发疾病可能存在的风险和应当承担的责任，包括航空公司因为救治旅客改航备降所产生的费用等。对于明知自身存在不适宜乘机的情形，却通过隐瞒、欺骗或误导等方式违反本条件约定、实现购票乘机的旅客，长龙航将通过法律途径追究其法律责任，包括但不限于缔约过失、追偿相关费用等方式。

第7章 行李运输

7.1 不得作为行李运输的物品

7.1.1 可能危及航空器、机上人员或者财产安全的物品，比如在国际民用航空组织（ICAO）《关于危险物品航空安全运输技术细则》和国际航空运输协会（IATA）《关于危险物品运输规则》以及我们的规定中列明的物品，特别是以下禁运物品：爆炸品、压缩气体、腐蚀性物质、氧化物、放射性或者磁化物、易燃、有毒、有威胁性或刺激性物质等；

7.1.2 我国的法律、法规或者命令禁止运输的物品；

7.1.3 我们认为基于以下原因不适合运输的物品：由于物品的危险性、不安全性，或由于其重量、尺寸、形状或者性质，或考虑到包括但不限于飞机机型的因素，易碎或易腐物品，带有明显异味的物品；

7.1.4 枪支、枪型打火机及其它各种类型带有攻击性的武器、弹药、军械、警械及上述物品的仿制品、管制刀具，不得作为行李运输，但是用于狩猎和体育运动的枪支和弹药，如果符合 7.3.3 规定，可作为托运行李运输。有关不得作为行李运输的物品，详情可向我们查询。

7.2 建议不作为托运行李运输的物品，详情可向我们查询。

在您的托运行李中，不得放置或夹带现金、有价票证、珠宝、贵重金属及其制品、古玩字画、电脑、个人电子设备、样品等贵重物品、易碎或易损坏物品、易腐物品、锂电池、重要文件和资料、旅行证件等物品以及个人需定时服用的处方药。我们对托运行李中放置或夹带上述物品的遗失和损坏，按一般托运行李承担责任。

7.3 限制运输的物品

下列物品只有在符合我们运输条件的情况下，并经我们同意，方可接受运输：

7.3.1 精密仪器、电器等类物品，应作为货物运输。如按托运行李运输，必须妥善包装，并且此类物品的重量不计算在免费行李额内；

- 7.3.2 如果您的物品不适宜在航空器货舱内运输，如精致的乐器，并且不符合本条件 7.4.2 规定，应作为占座行李带入客舱。此类物品需单独付费并由您自行保管；
- 7.3.3 用于狩猎和体育运动的枪支和弹药应作为托运行李运输。枪支必须卸下子弹、扣上保险并按我们的规定妥善包装。此类枪支和弹药的运输应符合适用的法律、法规及我们的规定；
- 7.3.4 管制刀具以外的利器、钝器，如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀以及钢锉、斧子、短棍、锤子等，应放入托运行李内运输；
- 7.3.5 干冰、液态饮品、含酒精类化妆品；
- 7.3.6 旅客旅行中使用的电动轮椅；
- 7.3.7 本条件 7.5.4、7.5.5 款规定的小动物、导盲犬和助听犬。
- 7.4 行李包装、体积及重量限制
- 7.4.1 托运行李
- 7.4.1.1 您的托运行李应当包装完善、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。对包装不符合要求的行李，我们可拒绝收运或不承担损坏、破损的赔偿责任；
- 7.4.1.2 您应在托运行李的内外部标注您的姓名或其它个人识别标志；
- 7.4.1.3 我们接收您交运的托运行李后，将为您的每一件托运行李出具行李识别标签；
- 7.4.1.4 我们限定托运行李的体积和重量，每件最大重量不得超过 50 千克。任何国际（地区）运输及与国际（地区）运输联运的国内运输，每件最大重量不得超过 32 千克。长、宽、高分别不得超过 100 厘米、60 厘米、40 厘米。超过上述规定的行李，应作为货物运输。
- 7.4.2 非托运行李
- 7.4.2.1 我们限定非托运行李的最大件数、体积和重量。国内航班的旅客以每件 5 千克为限，每人可随身携带一件非托运行李，每件随身携带物品的体积不得超过 20×40×55 厘米；国际及中华人民共和国港澳台地区航班的旅客以每件 10 千克(如有特殊情况，具体以现场操作为准)为限，每人可随身携带一件非托运行李，每件非托运行李的体积不得超过 20×40×55 厘米。

7.4.2.2 非托运行李应符合上述最大件数、体积和重量标准，且能置于旅客前排的座位之下或客舱顶部行李架内，如不能以上述方式放置，或超过上述重量、件数或体积限制的随身携带非托运行李，应作为托运行李运输（另外购票的占座行李除外）。

7.4.3 免费行李额

7.4.3.1 长龙航根据旅客购票舱位等级、连续乘坐航班的始发地、目的地及经停地所处区域对免费行李额采用不同的计算方式和标准。

7.4.3.2 长龙航拥有提高免费行李额标准的决定权。

7.4.3.3 国内运输的旅客携带的免费托运行李应符合我们规定的限额：

- 1) 持成人或儿童客票的公务舱 C/S/O 舱票价旅客，免费行李额为 40 千克；
- 2) 持成人或儿童客票的超级经济舱 R 舱票价旅客，免费行李额为 30 千克；
- 3) 持成人或儿童客票的经济舱 Y/B/H/L/P/Q/G/V/U/T/N/ M/K/W 舱票价旅客，免费行李额为 20 千克；持经济舱 Z/E/D/I/X/J 舱票价旅客，无免费托运行李额。

7.4.3.4 国内运输持婴儿客票的旅客，无免费行李额，每个婴儿可免费托运一辆全折叠的轻便婴儿车或婴儿手推车。

7.4.3.5 乘坐涉及日本、韩国航线航班经济舱（含超级经济舱）的旅客，可免费托运两件行李，每件行李的重量不得超过 23 千克；公务舱的旅客，可免费托运两件行李，每件行李的重量不得超过 32 千克。

7.4.3.6 乘坐涉及日本、韩国航线以外国际（地区）航班的经济舱（含超级经济舱）旅客，旅客可以免费托运一件行李，每件行李的重量不得超过 23 千克；公务舱的旅客，可免费托运两件行李，每件行李的重量不得超过 32 千克。

7.4.3.7 如有特殊情况，国际（地区）运输的免费行李额以现场操作为准。

7.4.3.8 国际（地区）运输的婴儿客票（无论何种舱位）可免费托运一件行李，重量不得超过 10 千克，另可免费托运一件折叠式婴儿车或摇篮。

7.4.3.9 购买混合舱位等级客票的旅客，其免费行李额按各该航段票价级别规定的免费行李额分别计算。

7.4.3.10 搭乘同一航班前往同一目的地点的两名(含)以上的同行旅客，如在同一时间、同一地点办理行李托运手续，其免费行李额可以按照各自的客票舱位等级标准合并计算。

7.4.3.11 如果您非自愿改变客票舱位等级，您的免费行李额应按原客票舱位等级标准计算；

7.4.3.12 构成国际(地区)运输的国内航段，每位旅客的免费行李额按适用的国际(地区)运输的免费行李额计算。

7.4.4 逾重行李费

7.4.4.1 您携带的行李数量、尺寸、重量超过本条件 7.4.2 款“非托运行李”的规定，均应作为托运行李运输。

7.4.4.2 您的托运行李或非托运行李超过免费行李额的部分，被称为逾重行李，您需为超过部分支付逾重行李费；

7.4.4.3 我们向您收取逾重行李费时，将为您填开逾重行李票；

7.4.4.4 国内航班(适用长龙航空实际承运国内航班，代码共享航班、中转航班等均按实际承运航司标准执行)逾重行李收费标准如下：

- 1) 逾重行李(本条件 7.5 款所涉及特殊行李除外)收费标准：

旅客、行李运输总条件

购买渠道	航距	收费标准
机场值机柜台	0-800 公里(不含)	10 元/KG
	800-1600 公里(不含)	14 元/KG
	1600 公里以上	18 元/KG
登机口	<p>1. 对超过本条件 7.4.2 款“非托运行李”规定的行李（包括超重、超件、超大的），均应作为托运行李运输，如旅客将上述超规行李带至登机口的，仅在条件允许（包括安全、时间、行李重量及尺寸等）的范围内可带入客舱运输。</p> <p>2. 若行李可带入客舱运输的，我们将对其进行收费，收费标准：300 元/件。</p> <p>3. 若行李无法带入客舱运输的，旅客可选择返回值机柜台重新托运或协调工作人员提供转运服务。</p>	

逾重行李收费标准如有其它规定或产品政策，则按照相应的规定或产品政策执行。

2) 本条件 7.5 款所涉及的特殊行李收费标准：

逾重行李费=逾重行李重量（千克）×(逾重行李票填开当日所适用的成人经济舱直达全额票价的 1.5%)，收取时以人民币元为单位，元以下四舍五入。

7.4.4.5 国际(地区)运输的旅客应当为其逾重行李支付逾重行李费，并由承运人和授权代理人填开逾重行李票后运输。

1) 日韩航线逾重费收费标准

A 超重行李：单件行李重量大于 23KG 且不超过 32KG，收取 1000 元/件；

B 超件行李：超出的第 1 件收取 1000 元；超出的第 2 件起，收取 2000 元/件。

C 超重和超件费累加计收；

D 如涉及国外航站，可按当地等值货币收取逾重费用（具体以当日汇率为准）。

2) 非日韩航线逾重费收费标准:

- A 超重行李: 单件行李重量大于 23KG 且不超过 32KG, 收取 1000 元或等值货币/件;
- B 超件行李: 收取 1000 元或等值货币/件;
- C 超重和超件费累加计收;
- D 如涉及国外航站, 可按当地等值货币收取逾重费用(具体以当日汇率为准)。

7.5 特殊行李运输

7.5.1 概述

7.5.1.1 长龙航按照确保飞行安全、人身安全、地面安全和设备安全的原则承运特殊行李。

7.5.1.2 任何乘坐长龙航航班的旅客托运特殊行李必须按长龙航规定, 对行李采取一定措施或接受一定条件限制。

7.5.1.3 长龙航保留拒绝承运的权力。

7.5.1.4 本章节所涉及特殊行李逾重行李费率均按照本条件 7.4.4.4 2) 款规定标准计算。

7.5.2 免除运输责任的行李

7.5.2.1 一般规定

旅客托运可能在运输过程中因包装、内容、性质、规格、辅助设备、添加物、体积、重量、保管条件、交运时间等原因产生损坏、毁灭、丢失、死亡、逃逸、质变、挥发、迟运的行李, 须经过长龙航同意, 并自愿签署免除长龙航责任内容的文本。

7.5.2.2 适用范围

- 1) 内有易损物品或包装不符合要求的行李;
- 2) 有破损或残迹的行李;
- 3) 无锁或锁已失效的行李;
- 4) 超出规定重量或尺寸限制的非托运行李;
- 5) 迟交行李;
- 6) 鲜活物品或小动物。

7.5.3 行李声明价值

7.5.3.1 旅客托运的小动物不办理声明价值。

7.5.3.2 国内运输

- 1) 您的托运行李，每千克价值超过人民币 100 元时，可向我们申请办理行李的声明价值，并支付行李声明价值附加费；
- 2) 托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。您的行李声明价值最高限额为人民币 8,000 元。如我们对声明价值有异议而您又拒绝接受检查时，我们有权拒绝收运；
- 3) 我们按照您声明的价值中超过本条件 7.5.3.2 1) 款规定的限额部分的价值的 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。

7.5.3.3 国际（地区）运输

- 1) 您的托运行李，每千克价值超过 30 美元或等值的其它货币时，可办理行李声明价值，并支付行李声明价值附加费。
- 2) 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它承运人承担时，长龙航有权拒绝提供托运行李的声明价值服务。
- 3) 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 5000 美元(或等值人民币及其它货币金额)。如长龙航对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，长龙航有权拒绝收运。
- 4) 我们按照您声明的价值中超过本条件 7.5.3.3 1) 款规定的限额部分的价值的 5%收取声明价值附加费。

7.5.4 小动物运输

7.5.4.1 小动物是指家庭驯养的小狗、猫。其它观赏宠物、野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物如蛇、狼狗等，不属于小动物范围，不能作为行李运输。

7.5.4.2 旅客携带小动物，应符合下列规定：

- 1) 事先经我们和有关连续承运人同意，并按照我们及相关实际承运人的运输规定办理。
- 2) 必须具备中华人民共和国和运输过程中有关国家运输小动物出境、入境和过境所需的有效证件。在联程运输中，旅客应为其所携带的小动物办妥在各过境、入境地点要求的各项必需的入境手续。
- 3) 旅客应最迟不晚于客票列明的航班离站时间前 48 小时向长龙航提出小动物运输申请。
- 4) 旅客携带的小动物应由旅客在出发当天在机场办理手续，并不得迟于飞机起飞前 2 小时。

- 5) 小动物必须装在适合其特性的坚固容器内。该容器应当能防止小动物破坏、逃逸和伸出容器外损害旅客行李或者货物，并能防止粪便渗溢，以免污染航空器设备和其他物品。

7.5.4.3 收费标准

小动物及其容器和携带食物重量，按逾重行李及相关规定在机场交付费用。

7.5.4.4 运输文件

- 1) 作为交运行李运输的小动物必须具备有效的健康证明和狂犬免疫证明，以及沿途各国家关于运输小动物所必要的文件。（各国家、地区关于小动物出、入境应具备的各类文件请查阅最新一期《TRAVEL INFORMATION MANUEL》）。
- 2) 国内运输所需文件：
“动物卫生监督所”出具的《动物检疫合格证明》，其中“运载工具消毒情况”一栏必须填写且单据上需盖有动物卫生监督所检疫专用章；
- 3) 乘坐国际航班，旅客应在至少出发前 7 天为小动物备妥下列文件：
 - A 相关政府（目的地/中转地）核发的有效输出/输入文件。
 - B 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。
 - C 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。
 - D 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《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。

7.5.4.5 包装要求

- 1) 小动物必须装在适合其特性的坚固的容器内，能防止小动物破坏、逃逸和接触到容器外面的旅客、行李和货物；
- 2) 容器保证空气流通，不致使小动物窒息；
- 3) 容器的大小不超过机门的宽度和高度；
- 4) 容器要便于给小动物喂食饮水和保证小动物站立和适当活动；
- 5) 容器底部能防渗漏，以防止粪便渗溢，以免污染飞机设备或者其他物品；
- 6) 宠物箱构造要求

- A 宠物箱必须由坚固材料制成且顶部固定。至少三面通风且门必须由金属制成。对于国际航班，宠物箱必须四面全部通风，且门必须由金属制成。
 - B 所有的宠物箱硬件（包括螺母、门闩、铆钉以及锁具等）都必须固定且性能良好。
 - C 宠物箱的门必须有锁闭装置。宠物箱门关闭后，可有效的防止小动物自行打开箱门，跑出宠物箱。
 - D 宠物箱需要具备一定的突起边缘或者把手，以便分拣及装卸过程能够进行正常的搬运。
 - E 宠物箱的底部平稳，能够固定在平整的面上而不滑动。带轮子的宠物箱，需要进行必要的固定。保证在运输过程中轮子不滑动。
 - F 宠物箱外面需有长龙航提供的宠物箱防护网。
 - G 宠物箱防护网包装后必须经过打包处理，每面至少捆扎 2 匝，呈“井”字形打包带分布均匀，保证在运输过程中正常情况下打包带不脱落。
- 7) 放置在长龙航货舱内小动物的容器，在正常垂直方向放置时，其宽和高不能超过 70cm×100cm（A320 系列机型）。
 - 8) 宠物箱内须铺上吸水性衬垫，例如毛巾、毯子或者白色的报纸，以防止宠物排泄物外溢污染其他行李。

7.5.4.6 运输责任

- 1) 除非长龙航有过失，长龙航对运输途中服务犬的受伤、丢失、延误、患病或者死亡不承担责任。
- 2) 如小动物因被拒绝入境或者过境而造成的受伤、丢失、延误、患病或者死亡，长龙航空不承担责任
- 3) 旅客应对运输小动物承担全部责任。

7.5.4.7 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，不适宜运输小动物的，长龙航可以不接受运输。

7.5.5 服务犬运输

7.5.5.1 一般规定

- 1) 服务犬是指为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，包括辅助犬、导听犬、导盲犬。（温馨提示：长龙航不接收情感抚慰犬作为服务犬进行运输的申请，敬请理解）

- 2) 残疾旅客需要携带服务犬进入客舱的，应在订座或购票时提出申请，申请时间最迟不应晚于客票列明的航班离站时间前 48 小时。经长龙航同意后，服务犬可带入客舱内，飞机客舱内允许带入服务犬总数量最多为 2 只。
- 3) 残疾旅客需持有残疾人证，服务犬需具有工作证明和检疫证明；如涉及国际或地区航线，还需满足出境、入境、过境国（地区）要求的相关文件

7.5.5.2 运输规定

- 1) 带进客舱的服务犬，旅客应在登机前为其系上牵引绳索，并不得占用座位和让其任意跑动。在征得服务犬机上活动范围内相关旅客同意的情况下，可不要求服务犬带上口套。
- 2) 除阻塞紧急撤离的过道或区域外，服务犬应在残疾旅客的座位处陪伴。残疾旅客的座位处不能容纳服务犬时，长龙航将为残疾旅客调换至可容纳其服务犬的座位。
- 3) 残疾旅客应负责服务犬的排泄，应不影响机上卫生问题。
- 4) 服务犬的食物由旅客自行负责配备。旅客在航班飞行中不得给服务犬喂食(除水以外)，但可以在经停点(客舱外)喂食。
- 5) 残疾旅客本人对携带的服务犬可能对其他旅客或航空公司造成的所有损害或伤害承担全部责任。

7.5.5.3 如服务犬需作为交运行李运输，则参照本条件“小动物运输”相关规定。

7.5.6 占座行李

7.5.6.1 一般规定

- 1) 旅客通过支付额外机票费用，可以将携带的贵重物品、易碎物品、外交信袋作为占座行李(非托运行李)运输，不接受货物作为占座行李运输。
- 2) 旅客办理行李占座业务应在定座时提出申请，由长龙航审核同意即可出票。并提供行李的类型、性质、件数、重量、尺寸等信息。
- 3) 每张额外机票占座行李的最大接受重量为 75 千克，总体积不得超过 40×60×100 厘米，没有额外免费行李额，旅客本人的免费行李额维持不变。
- 4) 占座行李应包装完好，避免对旅客及机组人员造成伤害。

- 5) 为了保证飞行安全，旅客及其行李所占用的座位要由长龙航指定，在整个旅途中行李用安全带加以固定，并用紧固物系扎牢固，避免占座行李在运输过程中移动。
- 6) 占座行李的机票费用按照以下两种计算结果，取其高者①根据占座行李实际重量按照逾重行李计收的运费；②旅客旅行机票同等票价计算。
- 7) 联程旅客办理非全程占座行李业务按实际承运航段计算。

7.5.7 高尔夫器具

7.5.7.1 每套高尔夫器具仅限一个球袋（包括高尔夫球、球杆）和一双高尔夫球鞋；

7.5.7.2 每套高尔夫器具在 15 千克以内按 6 千克计算行李重量。超出部分在 6 千克基础上累加。

7.5.7.3 收费标准

- 1) 计重制（以下两种方式取较低者）
 - A 不计入免费行李额内，每套高尔夫器具按 6 千克计收逾重行李费；如果重量超过 15 千克，则超出部分在 6 千克基础上累加后计收逾重行李费；
 - B 计入免费行李额内，按高尔夫器具实际重量加上其他行李后的总逾重重量计收逾重行李费。
- 2) 计件制
 - A 每套高尔夫器具按 1 件行李计；
 - B 逾重行李费率按 50%的 PAT 公布固定费率。

7.5.8 滑雪器具

7.5.8.1 每套滑雪器具仅限一幅雪橇、一对滑雪杆、一双滑雪靴；

7.5.8.2 每套滑雪器具按 3 千克计算行李重量；

7.5.8.3 每位旅客仅限享受一套滑雪器具的优惠，超过数目按普通行李处理。

7.5.8.4 收费标准

- 1) 计重制（以下两种方式取较低者）
 - A 不计入免费行李额内，每套滑雪器具按 3 千克逾重行李计收逾重行李费；
 - B 计入免费行李额内，按滑雪器具实际重量加上其他行李后的总逾重重量计收逾重行李费。

2) 计件制

A 每套滑雪器具换算 1 件计件行李；

B 逾重行李费率按 1/3 的 PAT 公布固定费率。

7.5.9 运动用自行车

7.5.9.1 长龙航仅限承运单座的运动用自行车。

7.5.9.2 自行车如作为行李运输，应经长龙航事先同意（根据客机大小和载重条件而确定）。

7.5.9.3 长龙航接受重量低于 70 磅（含）或 32 千克（含）的自行车作为行李运输，超过 70 磅或 32 千克的自行车必须作为货物运送。（如目的站或始发站所在国另有特殊规定的，按照相关国家规定执行）。

7.5.9.4 长龙航允许一位乘客携带一辆非机动车或者最多两辆非机动车自行车装在一个箱子内托运。

7.5.9.5 计重制航线收费标准：旅客托运行李和自行车重量合并计算，超出免费行李额的部分，费用收取如下所示：

逾重收费标准	
逾重千克数	收费标准
0 千克至 6 千克	按照实际逾重收取费用
6 千克至 15 千克	按照 6 千克收取费用
15 千克以上	第一个 15 千克按 6 千克逾重行李费的特别标准收费，超过 15 千克的每一千克按普通逾重行李费率收费

7.5.9.6 计件制航线收费标准：自行车在免费托运行李限额以内不收取任何费用，如超出免费托运行李限额，则按照超限行李收费标准收费。

7.5.10 钓具

7.5.10.1 计重制收费标准：旅客行李和钓具重量合并计算，超出免费行李额的部分，费用收取如下所示：

钓鱼用具逾重收费标准	
逾重千克数	收费标准
0 至4 千克	按照实际逾重收取费用
4 千克至15 千克	按照4千克收取费用
15 千克以上	第一个15 千克按6千克逾重行李费的特别标准收费，超过15千克的每一千克都按普通逾重行李费率收费

7.5.10.2 计件制航线收费标准：

- 1) 长龙航可接受一套钓具（包括 2 根带卷筒的钓竿、鱼篓、渔网、一双长筒靴和一个钓鱼用具盒）替代免费托运限额内的一件行李进行运送；
- 2) 在免费托运行李限额以内不收取任何费用，如超出免费托运行李限额，则按照超限行李收费标准收费。

7.5.10.3 钓竿容器不得超过 62 英寸（158 厘米），超过 62 英寸（158 厘米）的钓竿容器建议作为货物运送。钓竿、鱼篓、渔网、长筒靴钓竿须以特别为运输设计之坚固且硬壳容器加以妥善保管。如为其它包装材料，则拴挂免除责任行李条（领取登机牌时办理），长龙航将不对钓具的损坏负责，钓具运送无法购买行李声明价值。

7.5.11 电动轮椅

7.5.11.1 由于残障、健康或年龄原因而行动受限或暂时行动不便的旅客，使用电池驱动轮椅或其他类似的代步工具乘机时，其所携带的电动轮椅或其他类似代步工具，必须办理托运业务并放置在货舱内运输。

7.5.11.2 密封型湿电池或镍氢电池或干电池驱动的轮椅/其他代步工具

- 1) 如电池与轮椅能安全固定在一起，则无需将电池从轮椅上拆卸下，电池需牢固固定在轮椅或助行器上并且断开电路；
- 2) 如电池与轮椅不能安全固定在一起，则应从轮椅上拆卸电池并将电池独立包装，电池两极两端绝缘，以防短路。拆下的电池以及备用电池必须装在结实坚固的包装容器中，放在货舱内运输；
- 3) 旅客最多可以额外携带：
 - A 一块符合特殊规定 A67 的密封型湿电池； 或

B 两块符合特殊规定 A199 的镍氢电池或符合 A123 的干电池。

7.5.11.3 非密封型电池驱动的轮椅/其他代步工具

- 1) 如果电池驱动轮椅的电池为非密封型且轮椅能够直立存放、直立运载，电池与轮椅能够安全固定在一起，则电池无需拆卸，但需要把两极断开并包好防止短路；
- 2) 如果轮椅不能够直立存放或直立运载或者电池不能够与轮椅安全规定在一起，则需要将电池拆卸，并单独包装，电池被移除并且两端是绝缘的，以防短路；拆下的电池必须装入坚固、硬质包装内，与轮椅一并托运，且必须满足以下要求：

A 包装必须是严密不漏、能阻止电池液渗漏；

B 电池必须做好防短路工作，并直立固定在包装内，周围用相容的吸附材料填充，确保吸附材料能完全吸收电池泄漏的液体；

7.5.11.4 锂电池驱动的轮椅/其他代步工具

- 1) 电池牢固安装在代步工具上，两级能防止短路（例如将电池封装在电池盒内）；电路已经绝缘；
- 2) 如果电动轮椅/代步工具经过专门设计，允许由用户拆下电池（例如可分拆），则旅客必须卸下电池，并将电池携带入客舱且电池不得超过 300Wh；对于安装两块电池的设备，每块电池不得超过 160Wh；
- 3) 每位旅客最多可携带一个不超过 300Wh 的备用电池，或两个各不超过 160Wh 的备用电池，且必须带入客舱。

7.5.11.5 长龙航不承运已损坏或漏液的电池。

7.5.12 锂电池

7.5.12.1 由旅客自用携带的含有锂金属或锂离子电池的电子设备，如手表、计算器、照相机、手机、手提电脑、便携式摄像机等等，可作为非托运行李或托运行李。

7.5.12.2 备用电池必须单独保管以免短路，且只能放入非托运行李中。

7.5.12.3 每个设备中电池或备用电池的锂含量均不超过：

- 1) 锂金属或锂合金电池，锂含量不超过 2 克；
- 2) 锂离子电池，其额定瓦特小时不超过 100Wh

7.5.12.4 如果设备放入托运行李中，旅客必须采取措施防止设备意外启动并保护设备不受损坏；同时，设备必须完全关闭；

7.5.12.5 额定瓦特小时小于等于 100Wh 的，携带数量以使用设备所需的合理数量为判断标准（每人最多可携带 15 个便携式电子设备，不计算电动轮椅；每人最多可携带 20 块备用锂电池，电动轮椅的备用电池、充电宝计算在内）；

7.5.12.6 额定瓦特小时超过 100Wh 但不超过 160Wh 的备用电池，每位旅客不得携带超过 2 块。

7.6 行李的收运

7.6.1 拒绝运输的权利

7.6.1.1 对本条件 7.1 和 7.2 规定所列不得作为行李运输的物品，我们有权拒绝运输，或者在发现后拒绝继续运输；

7.6.1.2 对携带了本条件 7.3 规定所列限制运输的物品，如您未能遵守或拒绝遵守我们的限制运输条件，我们有权拒绝运输；

7.6.1.3 对不符合本条件 7.3 规定所列的行李包装、体积及重量限制规定，我们出于运行和安全的原因，或为了其他旅客的舒适和便利而不适合运输的物品，我们可以拒绝运输。

7.6.2 检查权

出于安全和安保需要，您应配合我们对您和您的行李进行安全检查，如果您不遵守安全检查规定，我们有权拒绝承运您和您的行李。

7.7 托运行李的领取与交付

7.7.1 只有行李识别标签的持有者才有权领取托运行李。必要时，我们将查验客票信息。对于领取行李的人是否确系您本人，以及由此造成的损失及费用，我们不承担责任；您在领取行李时，如未提出书面异议，应即认为该行李已经按运输合同完好交付。

7.7.2 对于不能出示行李识别标签而要求领取托运行李的人，只有提供我们认可的证明，我们方可向该人交付行李；

7.7.3 您的托运行李将尽可能与您同机运输，除非出于运行、安全或安保方面的原因而由其它航班运输。如不能同机运输，我们将优先安排该行李载后续航班的运输，并及时通知您。如果您的托运行李是因非旅客原因而延误到达，我们将根据您的要求免费将托运行李送达，或与您协商解决方案。对于因上述原因发生延误的行李，我们不收取保管费；

- 7.7.4 按照本条件规定，您应在目的地点或中途分程地点尽快领取您的托运行李。如果您的托运行李自到达之日起 90 天内无人领取，我们将处置该行李而不再通知您，且无需承担任何责任。对于您行李中的易腐物品，我们有权在行李到达 24 小时后予以处理。
- 7.7.5 行李相关的损害赔偿等事宜参见本条件第十五章“损害赔偿 responsibility”内容。

第8章 航班时刻、航班延误及取消

8.1 航班时刻

8.1.1 航班时刻表中载明的航班时刻或机型，在其公布之日与您实际开始旅行之日期间将可能发生变动，我们对该航班时刻或机型不予保证，而且该航班时刻或机型也不构成我们与您之间运输合同的组成部分；

8.1.2 我们在接受您的订票前，将告知您当时有效的预订航班时刻，并在您的客票上列明。客票出售后，我们可能会更改航班时刻。如果您给我们提供了您的有效联系方式，我们将尽力通知您航班时刻的变更。您购票后，如果我们对航班时刻做出重大变更而您不能接受，并且我们无法为您安排您可以接受的替代航班，您有权按照本条件 4.3 规定退票。

8.2 航班取消与变更

8.2.1 有下列情形之一的，长龙航可不经事先通知，取消、终止、变更、延期或推迟航班飞行：

8.2.1.1 为遵守国家的法律、法规、政府规章、其它规范性文件和命令；

8.2.1.2 为保证飞行安全；

8.2.1.3 其他无法控制或不能预见的的原因。

8.2.2 由于 8.2.1 条原因之一者，长龙航航班出港延误、取消，因而未能向旅客提供已定妥的座位（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，长龙航将考虑旅客的合理需要并按照本条件“非自愿变更”或“非自愿退票”的规定办理。

8.3 不正常航班的帮助

8.3.1 航班不正常时，长龙航可为您提供航班延误/取消证明。

8.3.2 由于机务维护、航班调配、机组调配等承运人原因，造成航班在始发地出港延误或取消，长龙航将向您提供航班动态信息并为旅客提供餐食或住宿等服务。

- 8.3.3 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等不属于承运人的原因，造成航班在始发地出港延误或取消，长龙航将向您提供航班动态信息，协助您安排餐食和住宿，费用由您自理。
- 8.3.4 航班在经停地点延误或取消，无论何种原因，长龙航将向经停旅客提供餐食或住宿服务。
- 8.3.5 航班发生备降，无论何种原因，长龙航将向备降旅客提供餐食或者住宿服务。
- 8.3.6 在航班出港延误或取消时，长龙航、销售代理人或者地面服务代理人将优先为残疾人、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。
- 8.3.7 如国内/国际（地区）运输因机务维护、航班调配、机组调配等承运人原因造成航班长时间延误，赔偿标准为：
- 8.3.7.1 延误时间在 4 小时（含）—8 小时，每位经济舱（含超级经济舱）旅客最高可以获得现金赔偿 100 元；延误时间在 8 小时（含）以上，每位经济舱（含超级经济舱）旅客最高可以获得现金赔偿 200 元，金额以人民币为单位。
- 8.3.7.2 延误时间在 4 小时（含）—8 小时，每位公务舱旅客最高可以获得现金赔偿 200 元；延误时间在 8 小时（含）以上，每位公务舱旅客最高可以获得现金赔偿 400 元，金额以人民币为单位。
- 8.3.8 长龙航在掌握航班状态发生变化之后的 30 分钟内通过公共信息平台、官方网站、呼叫中心、短信、电话、广播等方式，及时、准确地向旅客发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。

第9章 投诉章节

9.1 投诉定义

投诉指投诉人与长龙航空及其代理人发生公共航空运输旅客服务领域的争议，以书面、电子邮件或口头等形式请求解决民事诉求的行为。

9.2 投诉受理条件：

9.2.1 属于本条件 9.1 款规定的投诉；

9.2.2 投诉人指在公共航空运输旅客服务中，与长龙航空及其代理人发生争议的自然人，包括旅客、购票人等；

9.2.3 应当提供其真实姓名、身份证件信息及有效的联系方式；若委托他人代为投诉的，受托人应当提供授权委托书以及双方身份证件信息；

9.2.4 有具体的投诉请求及相应的争议事实；

9.2.5 投诉事项发生之日起 6 个月内；

9.3 可不予受理的投诉

9.3.1 不符合本条件 9.2 款规定条件的；

9.3.2 法院、仲裁机构正在进行审理、仲裁，或者判决、仲裁已经发生法律效力；

9.3.3 已经结案的；

9.3.4 其他不属于民航服务问题的情形；

9.4 长龙航受理投诉渠道（含残疾人投诉受理渠道）

9.4.1 浙江长龙航空有限公司投诉（热线）电话（境外+86）956199；浙江长龙航空投诉邮箱：service@loongair.cn；浙江长龙航空官方微博等；

9.4.2 各直属售票处、地面服务、客舱服务的现场各级服务部门或人员等。

9.5 投诉处理原则

9.5.1 依法维护旅客和公司的合法权益。对于客户的投诉，公司坚持“客户第一、留住客户、维护形象、控制成本”的原则及时高效妥善处理，努力提高客户对长龙航的满意度、忠诚度；

- 9.5.2 长龙航收到投诉后，应当在 10 个工作日内针对旅客诉求逐一做出实质性回复。不符合受理条件的，告知投诉不予受理的决定及其依据。

第10章 航班超售

- 10.1 为满足更多旅客出行需求，我们可能在部分容易出现座位虚耗的航班上采取适当超售的方法，以保证更多的旅客搭乘理想的航班。
- 10.2 志愿者的征集
- 1) 如果航班发生超售，我们将在超售的航班中征集自愿搭乘晚一些航班或者自愿取消行程的志愿者。
 - 2) 征得志愿者旅客同意后，我们将暂缓办理志愿者旅客乘机手续；
 - 3) 航班截载时，如仍有空余座位，我们将为志愿者正常办理乘机手续；
 - 4) 如志愿者旅客未能成行该航班，我们将按双方协商标准进行赔偿，并提供后续服务保障。
 - 5) 无论成行与否，我们将为志愿者旅客提供 200 元现金赔偿。
- 10.3 航班超售时，我们将积极寻找自愿放弃乘机的旅客，做好超售的预处理工作；在没有足够的自愿者情况下，我们可拒绝部分旅客登机。只有在无自愿放弃乘机的旅客且已采取升降舱等尽力消除超售状态的措施后，仍然超售的情况下，我们将按以下顺序优先保证旅客的座位：
- 10.3.1 执行国家紧急公务的旅客或携带人体捐献器官的人体器官获取组织工作人员（OPO）；
 - 10.3.2 无成人陪伴儿童及老、弱、病、残、孕等已经安排完全并需要特殊照料的旅客；
 - 10.3.3 持有有效身份证件现役军人、警察及消防救援人员；
 - 10.3.4 已经定妥后续联程航班座位，且不可通过前序航班的变更衔接后续航班的旅客；
 - 10.3.5 VVIP 及 VIP 等重要旅客，长龙航空俱乐部白金卡、金卡会员旅客；
 - 10.3.6 公务舱旅客、超级经济舱旅客（可降低舱位等级旅行的乘客，我公司按非自愿降舱原则处理）；
 - 10.3.7 前航班发生实超、延误或取消并签转到本航班的旅客；
 - 10.3.8 证明有特殊困难急于成行的旅客；
 - 10.3.9 长龙会员俱乐部银卡会员旅客；
 - 10.3.10 团体旅客。

- 10.4 由于我们航班超售导致您未能按照原定航班成行，我们将安排后续有可利用座位的航班让您尽快成行或办理非自愿退票，同时给予200元现金赔偿。
- 10.5 如您为实际超售旅客，长龙航将在用餐时间为您免费提供餐食和饮料。当后续的航班时刻和原定航班时刻差距在4小时(含)以上时，长龙航为您免费提供酒店休息服务。

第11章 航空器上的行为

11.1 一般规定

根据我们的判断,如果您在航空器上的行为危及航空器或者航空器上任何人或者财产的安全,或者妨碍机组人员履行职责,或者不遵守机组的指示,包括但不限于吸烟、酗酒或吸食毒品,对机组或其他旅客造成或有可能造成不适、不便、损害或者伤害的行为,我们可以采取我们认为合理的措施,包括实施管束,以阻止该行为的继续。您有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运,而且您有可能因客舱内的不当行为被起诉。

11.2 PED 可用/禁用的飞行阶段及其设备种类/尺寸:

11.2.1 空中禁止使用的 PED 设备,包括但不限于:

11.2.1.1 不具备飞行模式的移动电话(仅具备蜂窝移动通信功能(语音和数据)的设备,包括有移动电话功能的手表等);

11.2.1.2 对讲机;

11.2.1.3 遥控设备(遥控玩具及其它带遥控装置的电子设备);

11.2.1.4 民航局或长龙航认定干扰飞机安全运行的其他无线电发射装置。

11.2.2 在飞机滑行、起飞、下降和着陆等飞行关键阶段禁止使用外形尺寸长宽高三边之和大于 31cm 的大型 PED 设备(如便携式电脑、PAD 等),但在飞机巡航阶段允许使用。外形尺寸长宽高三边之和小于 31cm(含)的小型 PED 设备(如电子书、移动电话等)可以全程使用,但在飞机滑行、起飞、下降和着陆等飞行关键阶段不允许连接配件(如耳机、充电线)。此类设备包括但不限于:

11.2.2.1 具有飞行模式的移动电话(智能手机);

11.2.2.2 便携式电脑或平板电脑;

11.2.2.3 电子书;

11.2.2.4 视/音频播放机;

11.2.2.5 电子游戏机;

11.2.2.6 数码相机。

11.2.3 全程允许使用的电子设备,包括但不限于:

11.2.3.1 便携式录音机;

11.2.3.2 助听器；

11.2.3.3 心脏起搏器；

11.2.3.4 电动剃须刀；

11.2.3.5 不会影响飞机导航和通讯系统的用于维持生命的电子设备（装置）；

11.2.4 飞行途中禁止使用充电宝。

11.3 航班禁烟

在我们所有的航班上均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟含（电子烟）。

11.4 酒精饮料限制

飞机上，除长龙航供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

11.5 安全带

当旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

第12章 附加服务安排

- 12.1 如果我们为您安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者我们为您出具地面运输、旅馆预订或者车辆租赁等由第三方提供的（非航空）运输或者服务的票证或者收款凭证，在安排上述附加服务时，我们仅作为您的代理，而对于您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。
- 12.2 如果我们向您提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。

第13章 行政手续

- 13.1 您必须遵守中华人民共和国的法律、政府规章、命令、要求和旅行条件的各项规定，并应服从政府、机场管理部门或我们的任何安全检查。
- 13.2 您应出示国家的法律、政府规章、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件。对您未遵守国家法律、规定、命令、要求或旅行条件或您的证件不符合要求，我们保留拒绝载运的权利。
- 13.3 政府有关主管部门检查您的行李时，您应当到场。对您未到场接受检查而引致的任何损失，我们不承担责任。
- 13.4 您应当接受政府有关主管部门、机场工作人员、其它承运人或我们所要求或需要执行的任何安全检查。
- 13.5 旅客应负责取得出境、入境或者过境各国所需要的旅行证件和签证，并遵守其所有的法律、法规、命令、指令和旅行要求。
- 13.6 对于旅客未取得以上证件或者签证，或者未遵守上述法律、法规、命令、指令、要求、规则或规定而产生的后果，长龙航不承担责任。
- 13.7 旅行证件
旅行之前，旅客应当出具相关国家的法律、法规、命令、要求或其他规定所要求的所有出境、入境、健康和其他证件，并允许长龙航收存旅客的证件复印件。如果旅客不尊重以上规定或者旅客证件不符合要求，长龙航保留拒绝运输的权利。
- 13.8 拒绝入境
如果旅客被拒绝入境，旅客应偿还有关政府向长龙航征收的任何罚金或费用，以及旅客自该国返回的运输费用。对于长龙航已经将旅客运至该拒绝入境地点的票款，我们不予退还。

- 13.9 旅客负责支付罚金、留置费等费用。对于此种检查过程中产生的任何损失或损害，或旅客未遵守相关要求而产生的任何损失或损害，长龙航不承担责任。因旅客未能遵守有关国家的法律、法规、命令、要求或者其他旅行规定，或旅客未能出示所要求的证件，造成长龙航被要求的支付罚款或罚金，或者承担任何费用，旅客应偿还长龙航支付的任何款项或者承担的任何费用。必要时，长龙航可以从旅客未使用航段的票款或者我们所掌管的旅客款项中扣除以上费用。为了避免旅客的损失，旅客应在旅行前详细了解并遵守将要旅行的始发、前往或途径国家的有关规定。
- 13.10 海关检查
如有要求，旅客应到场接受海关或其他政府官员对旅客行李的检查。
- 13.11 安全检查
旅客应当接受政府官员、机场工作人员、其他承运人或长龙航所要求或需要执行的任何安全检查。长龙航对此种检查给旅客造成的任何身体伤害、物品丢失或损坏，不承担责任，除非此种伤害、损坏或丢失是由长龙航的过错造成的。

第14章 连续承运人

- 14.1 我们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。
- 14.2 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。
- 14.3 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。

第15章 损害赔偿责任

- 15.1 我们对您的运输责任受本条件约束，您航程中的其它承运人对您的运输责任受其各自的运输条件约束。
- 15.2 我们仅对我们实际承运过程中导致的损害依法承担赔偿责任。如果我们为其它承运人的航班运输填开客票或者办理托运行李，则仅作为该承运人的代理人。但对于托运行李，您可以向客票及行李票上列明的第一或者最后承运人索赔。
- 15.3 对于非我方原因或由于您不遵守上述法律、法规、政府规章和规定而引起的任何损失，我们不承担责任。
- 15.4 除本条件另有规定外，按照适用的法律法规，我们对您承担的责任仅限于经证实的损失和费用。我们对间接的或随之引发的损失不承担责任。
- 15.5 如果损害是由于您的过失造成或促成的，应按照适用的法律法规，相应免除或者减轻我们的赔偿责任。
- 15.6 我们的运输合同，包括本条件以及免除或限制责任的条款，同样适用于我们的代理人和受雇人。任何情况下，从我们及我们的代理人和受雇人获取的赔偿总额不得超过规定的责任限额。
- 15.7 除非有明确规定，本条件不应使我们放弃适用的法律法规有关免除或限制我们责任的任何规定。
- 15.8 在运输过程中因您的身体状况引起或者加重的任何疾病、受伤或致残，包括死亡，我们不承担责任。
- 15.9 对完全是由于行李本身的自然属性、质量或缺陷造成的行李的损失，我们不承担责任。
- 15.10 我们对因您的行李或内装物品导致的任何损害不承担责任。您的行李或内装物品对他人、他人的财产包括其它行李或其内装物品和我们的财产造成损害的，您应当承担赔偿责任。
- 15.11 如果在您的行李中夹带了本条件 7.1 规定禁止放置的物品，对此类物品的任何遗失、损坏或政府对任何此类物品的没收，我们不承担责任。
- 15.12 如果在您的托运行李中放置了本条件 7.2 规定的物品，对此类物品的任何遗失、损坏，我们按照一般行李承担责任。

- 15.13 在联程运输中，我们仅对发生在长龙航承运的航线上的行李的损失承担赔偿责任。
- 15.14 由于我们的原因使您的托运行李未能与您同机到达，造成您旅途生活不便，我们按规定国内航线给予您临时生活用品补偿费人民币 100 元；国际（地区）航线给予您临时生活用品补偿费 50 美金（或等值人民币及其他货币金额）。
- 15.15 对由于运输中造成您或者您的行李的任何损害，我们按照国家有关航空运输承运人赔偿责任限额规定承担责任。
- 15.16 如果您的托运行李丢失，我们按照该行李的实际重量计算赔偿额。对于无法确定行李重量的，我们按照您客票上列明的免费行李额进行赔偿。在为您办理行李丢失赔偿时，我们将退还您已交付的逾重行李费，但对已交付的声明价值附加费不予退还。
- 15.17 如果您的托运行李损坏，我们按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。
- 15.18 您的托运行李全部或部分损坏、丢失，赔偿金额每千克不超过人民币 100 元；如托运行李的价值每千克低于 100 元时，按实际价值赔偿。对非托运行李的最高赔偿金额为人民币 3000 元。按照本条件 7.5.3 规定办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。
- 15.19 您在交运托运行李时，特别声明在目的地点交付时的利益，并已支付声明价值附加费，除我们证明您声明的金额高于托运行李在目的地点交付时的实际利益外，我们应当在声明金额范围内承担责任。
- 15.20 我们对旅客死亡、受伤的赔偿责任限额将按照国家现行有效的法律、法规、规章的规定执行。
- 15.21 属于公约界定的国际（地区）运输，应当适用公约的责任规则，不属于公约界定的国际（地区）运输，对由于运输造成的旅客和行李的任何损害，长龙航将按照蒙特利尔公约的相关规定承担赔偿责任。
- 15.22 赔偿责任
- 15.22.1 如果客票内未记录托运行李的重量，则用于计算赔偿额的行李重量不得高于该旅客相应舱位等级所享受的免费行李额。

- 15.22.2 按前述规定已办理声明价值的托运行李按所声明价值赔偿。如果所声明价值超过行李的实际价值，则按行李的实际价值赔偿。
- 15.22.3 适用于《蒙特利尔公约》的航线
- 15.22.3.1 没有购物发票等充分证据证明的情况下，每名旅客托运行李和非托运行李的最高限额为每千克 30 美元。
- 15.22.3.2 如证据充分，则每名旅客托运行李和非托运行李的最高限额为 1131 特别提款权。
- 15.22.4 适用于《华沙公约》的航线
- 15.22.4.1 赔偿限额为：每千克 17 特别提款权。
- 15.22.4.2 非托运行李的赔偿限额为 332 特别提款权。

第16章 异议的提出时限

- 16.1 在交付托运行李时，行李票的持有人收受托运行李而未提出书面异议的，应认为该行李已经按运输合同完好交付。
- 16.2 如果您的托运行李发生损害，您应在发现之时立即以书面形式通知我们并提供相关证据，至迟应在收到托运行李之日起 7 日内提出。
- 16.3 如果您的托运行李发生延误，您须在托运行李交付给您之日起 21 日内以书面形式提出异议并提供相关证据。
- 16.4 如果在本条件 16.2 和 16.3 规定的期限内您未提出异议与相关证据，则不得向我们提起诉讼。

第17章 其它事项

- 17.1 承运您和您的行李，您还应当遵守我们其它适用的规定和条件。这些规定可能会变动，而且非常重要，其中包括无成人陪伴儿童、孕妇、患病旅客的运输规定，电子设备的限制使用规定，在飞机上饮用酒精饮料的规定等。上述运输规定和条件，可向我们查询。
- 17.2 本条件中每一条款下的短标题仅为方便使用，并不用于解释条款内容。
- 17.3 本条件适用中华人民共和国法律。

第18章 生效与修改

- 18.1 本条件自 2023 年 6 月 15 日起生效并施行。2023 年 3 月 26 日起施行的《浙江长龙航空有限公司旅客、行李运输总条件》同时废止。
- 18.2 我们有权不经事先通知而修改本条件、运输规定、运价和费用。此类修改不适用于修改前已经开始的运输，但是国家另有规定的除外。我们的工作人员、代理人都无权更改或违反我们适用的运输条件、运输规定、票价和费用标准。