

北京首都航空有限公司

旅客、行李国际运输总条件

第一章 定义	3
第二章 适用范围	7
第三章 客票	9
第四章 票价和费用	13
第五章 定座	15
第六章 乘机	17
第七章 拒绝运输和限制运输	18
第八章 行李	21
第九章 班期时刻和航班取消及变更	30
第十章 客票变更	33
第十一章 退票	36
第十二章 航班超售	39
第十三章 航空器上的行为	41
第十四章 一般服务	43
第十五章 附加服务安排	44
第十六章 行政手续	45

第十七章 责任及限额	47
第十八章 附则	51
第十九章 其他	52

第一章 定义

第一条 北京首都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件（以下简称“本条件”）中的下列用语的含义是：

（一）“公约”是指根据合同规定适用于该项运输的一九二九年十月十二日在华沙签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（简称华沙公约）和一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改一九二九年十月十二日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书》（简称海牙议定书）以及一九九九年五月二十八日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（简称 1999 年蒙特利尔公约）。

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

（三）承运人是指以营利为目的，使用民用航空器运送旅客、行李的公共航空运输企业。

（四）缔约承运人是指使用本企业票证和票号，与旅客签订航空运输合同的承运人。

（五）实际承运人，是指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。

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

（七）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。

（八）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。

（九）客票，是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

（十）“日”指日历日，包括每周的七日。本规定以工作日计算的时限均不包括当日，从次日起计算。

（十一）已购票，是指根据法律规定或者双方当事人约定，航空运输合同成立的状态。

（十二）客票变更，是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

（十三）自愿退票，是指旅客因其自身原因要求退票。

（十四）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。

（十五）自愿变更客票，是指旅客因其自身原因要求变更客票。

（十六）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。

（十七）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。

（十八）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。

（十九）行李，是指承运人同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，

包括托运行李和非托运行李。

（二十）托运行李，是指旅客交由承运人负责照管和运输并出具行李运输凭证的行李。

（二十一）非托运行李指除旅客托运行李以外的由旅客自行照管的行李，包括随身携带行李和占座行李。

（二十二）票价，是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格，不包含按照国家规定收取的税费。

（二十三）计划出港时间，是指航班时刻管理部门批准的离港时间。

（二十四）计划到港时间，是指航班时刻管理部门批准的到港时间。

（二十五）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。

（二十六）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。

（二十七）签转，是指客票列明承运人的变更。

（二十八）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。

（二十九）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）错乘，是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

（三十一）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。

（三十二）宠物，指在重量限制范围内，可随主人同机托运的家庭驯养的狗、猫。

（三十三）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。

（三十四）经停地点，是指除出发地点和目的地点以外，作为旅客旅行路线上预定经停的地点。

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

第二章 适用范围

第一条 一般规定

（一）除本章第二条、第三条另有规定外，本条件适用于首都航空以民用航空器运送旅客、行李而收取报酬的国际运输。中国大陆与香港、澳门特别行政区及台湾地区之间航线的运输依照本条件执行。

（二）除免费和特种票价使用条件另有规定外，本条件也适用于免费和特种票价运输。

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

第二条 包机

根据首都航空包机合同提供的运输，接受包机运输的旅客及行李应遵守首都航空包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

第三条 代码共享

首都航空的运输国际总条件适用于由首都航空作为实际承运人的代码共享航班。

本总条件也将适用于由其它承运人实际运营的代码共享航班。但是，每个代码共享航班的实际承运人都有各自的关于其航班运营的运输总条件或运输条款，而且可能部分内容与首都航空的运输总条件有所差异。实际承运人的这些差异条款与条件，在代码共享航班中将视为首都航空运输总条件的组成部分，并在由实际承运人运营的代码共享航班上取代首

都航空运输总条件所对应的内容得到优先适用。首都航空与代码共享航班实际承运人之间可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：

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

第四条 除外条款

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

在本条件中如果含有与首都航空最新颁布的规定不一致的条款，一律以首都航空最新颁布的规定为准；除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。

第三章 客票

第一条 客票是运输合同的初步证据

客票是出票承运人和旅客之间航空运输合同的初步证据。承运人只向持有其或其授权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。客票始终是出票承运人的财产。客票中的合同条件是本运输条件部分条款的摘述。客票信息包含：承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；航班号、航班日期、舱位代码、计划出港和到港时间；旅客姓名，票号及客票有效期。旅客同时预订两个及以上航班时，销售单位应当明确告知旅客是否为联程航班。

销售单位应当告知旅客客票的舱位代码，适用的票价以及对应的客票使用条件，包括客票变更规则和退票规则，免费托运行李额等，以及该航班是否提供餐食。销售单位应当告诉旅客出行提示信息，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。

旅客需自行查阅航班始发地、经停地或者目的地国的出入境相关规定。

第二条 客票使用规定

旅客购票时须凭本人的有效身份证件办理，购票时使用的有效身份证件应与旅客办理乘机登记手续时使用的证件相同。持电子客票的旅客应出示有效身份证件，并经首都航空或其地面服务代理人验证客票状态有效后，方可乘机。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，而首都航空非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款，首都航空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，则首都航空对有权乘机人或有权退票人不承担责任。

第四条 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。

（二）特种票价的有效期的有效期如果另有规定，按照首都航空规定的该特种票价的有效期的有效期计算。

（三）客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。

第五条 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首都航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止，但延期不得超过一年：

1. 首都航空取消旅客已经定妥座位的航班。

2. 首都航空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. 首都航空未能合理地按照班期时刻进行航班飞行。
4. 首都航空造成旅客错失衔接航班。
5. 首都航空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舱位等级。

（二）已经开始旅行的旅客在其持有的客票有效期内因病使旅行受阻时，除首都航空对所付票价另有适用规定外，该客票有效期可以延长至旅客适宜旅行之日，或延长到首都航空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（若延期航班销售的舱位价格高于旅客已付票价的舱位，须补交票价差额）。旅客应当按照首都航空规定提供医生的诊断证明。该客票有效期的延长不得超过自该医生诊断证明出具之日起三个月；与患病旅客同行的旅客，首都航空也可同等延长患病旅客的陪同人员的客票有效期，陪同人员以两人为限。如旅客因病延期客票，须在航班计划出港前提出。

（三）如果旅客在旅行途中死亡，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。如开始旅行的旅客的直系亲属死亡，该旅客及其同行人员的客票有效期也可同样予以延长。此种客票的变更必须在收到死亡证明之后才能办理，其客票有效期的延长从死亡之日起最多不超过四十五日。

第六条 票联使用顺序

（一）旅客购买的客票，仅适用于客票上所列明的自出发地点、约定的经停地点至目的地点的运输。旅客所支付的票价，是以首都航空的运价规则和客票上所列明的运输为依据的。票价是首都航空与旅客之间运输

合同的基本内容。旅客须按照客票上列明的航程，从出发地点开始，按顺序使用。

（二）如果客票未按顺序使用，旅客于中途分程地或约定经停地要求开始旅行，首都航空有权拒绝运输。

（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首都航空接收运输。如果乘机联或电子客票上没有填明定座情况，则应按照有关的票价条件和航班座位可利用情况办理定座。

第四章 票价和费用

第一条 一般规定

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

第二条 适用票价

票价将根据旅客购票之日的有效运价计算，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首都航空原因变更客票，可能会影响应支付的票价。

第三条 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，由首都航空代为收取。

除票价和税费以外，首都航空会收取航空公司燃油附加费以及杂费。燃油附加费及杂费不是政府税费。不同航空公司、不同行程、不同舱位等级、不同销售日期或旅行日期，收取的金额可能不同。

第四条 货币

除非另有约定，旅客应当使用出票地国家货币支付票价、税款和费用。除非在旅客付款或付款前首都航空或首都航空的授权代理人指定使用另一种货币。由于当地货币不能兑换等原因，首都航空可以自行决定接受其

它种类的货币。

第五章 定座

第一条 一般规定

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

（二）按照首都航空规定，某些特种票价可以附有限制或拒绝旅客变更、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。

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，首都航空或其授权代理人有权取消座位。

第三条 旅客的个人资料

购票人应当向承运人或者其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。旅客认可向首都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，旅客授权首都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、首都航空有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。

第四条 座位安排

首都航空除按照旅客已定妥的航班和舱位等级提供座位外，不保证

旅客所要求的特定位置的机上座位。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

首都航空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，如该航班承运人取消旅客的座位，首都航空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。

第六条 承运人对续程座位的取消

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

第七条 优先定座

（一）旅客持未定妥座位的全部或部分航段的客票要求定座，无权要求优先定座。

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

第六章 乘机

第一条 值机

（一）各机场的乘机登机截止时间不同，旅客应当在规定的时限内到达机场，凭本人有效身份证件及旅行证明文件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌。如果旅客未在规定的乘机登记截止时间之前办理登记手续，承运人有权取消定座。

（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首都航空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，应当按时到达首都航空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，或者未做好旅行准备，首都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，首都航空不承担责任。

第七章 拒绝运输和限制运输

第一条 拒绝运输权

首都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）依据国家有关法律、政策法规和命令禁止运输的旅客或者物品；
- （二）依据始发地、经停地、目的地或飞越地国家或地区适用的法律、法规、命令及其他规定禁止运输的旅客；
- （三）拒绝接受安全检查或因安全检查拒绝放行或行李未经安全检查的旅客；
- （四）旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序；
- （五）旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行；
- （六）旅客不遵守国家或地区有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定，或不遵守首都航空的规定；
- （七）旅客未支付适用的票价、税款和费用或未承兑其与海航或有关承运人之间的信用付款；
- （八）旅客未能出示本人的有效身份证件，或者出示的有效身份证件与购票时使用的不是同一证件，或未能出示有效旅行证件，或拒绝按照有关要求将旅行证件交由机组签收保管；
- （九）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人处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由海航或其销售代理人更改的乘机联或乘机联被涂改的；
- （十）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；

（十一）特殊旅客数量超过航班最大可运输数量；

（十二）特殊旅客或特殊行李申请材料、托运行李包装不符合首都航空规定。

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，首都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，首都航空将在航班起飞前告知旅客，其客票按照非自愿变更或非自愿退票处理。

第三条 限制运输

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服务的旅客等，应当事先经首都航空同意，并做出相应安排后，方可予以承运。您需要先拨打首都航空客户服务热线咨询。

第四条 对被拒绝运输旅客的安排

对被拒绝运输的旅客，首都航空按照以下规定办理：

（一）属本章第一条（五）（十一）（十二）款情形的旅客，已购客票按非自愿退票办理；

（二）属本章第一条（四）（九）（十）款情形的旅客，首都航空保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理；；

（三）除上述（一）、（二）款以外的其他情形的拒绝运输旅客，按自愿退票的规定办理。

第五条 对误机、错乘、漏乘旅客的安排

因承运人原因导致旅客误机、错乘、漏乘的，承运人或者其航空销售代理人应当按照非自愿原则为旅客办理客票变更或者退票。

因非承运人原因导致旅客误机、错乘、漏乘的，承运人或者其航空销

售代理人可以按照自愿原则为旅客办理客票变更或者退票。

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. 按照本条件第一章第一条第（十九）项的定义，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》、中国民用航空局的《中国民用航空危险物品运输管理规定》、《民航旅客禁止随身携带和托运物品目录》和《民航旅客限制随身携带或托运物品目录》以及首都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、易燃液体、易燃固体、自燃物质、遇水释放易燃气体的物质、氧化剂、腐蚀性物质、有机过氧化物、传染性物质、放射性或磁化物、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首都航空查询。

3. 枪支、弹药、管制刀具及其他类似的物品，但按照本条第（三）项规定办理的除外。

4. 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。

5. 由于包装、形状、重量、体积、性质不适合航空运输的物品。

6. 活体动物，但按照本章第十一条规定办理的除外。

（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，首都航空不承担责任。

（三）限制运输的物品

下列物品只有在符合首都航空运输条件的情况下，并经首都航空同意，方可接受运输：

1. 精密仪器、电器等类物品，建议作为货物运输。如按托运行李运输，必须妥善包装，并且此类物品不计算在免费行李额内，需参照超限额行李标准另行收费。

2. 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，运输前需提前申请，航空公司同意后方可运输。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。并且此类物品不计算在免费行李额内，需参照超限行李标准另行收费。

3. 民航局规定的禁止随身携带但可以作为行李托运的锐器、钝器等物品。

4. 干冰、液态饮品、含酒精类化妆品。

5. 因残疾、健康、年龄原因行动受限或腿部骨折等原因暂时性行动受限的旅客旅行中使用的电动轮椅。

（四）需要贴挂免责行李牌的物品

对于下列首都航空收运的行李，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”以免除首都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. 宠物、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。

第二条 拒绝运输权

首都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，首都航空有权拒绝承运或者续运，并通知旅客。

第三条 检查权

为了运输安全，首都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，首都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，首都航空不承担责任，除非该损坏是由于首都航空的过失造成的。如果旅客不愿遵守上述规定，首都航空有权拒绝该旅客或其行李的运输。

第四条 托运行李

（一）旅客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，承运人可拒绝收运或不承担损坏、破损的赔偿责任。行李一经托运，即由首都航空负责照管，首都航空将为每件托运行李出具行李识别标签。

（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，首都航空将向旅客说明，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，并及时通知旅客。如果旅客的托运行李是由后续航班运输的，将由承运人交付予旅客，除非法律要求旅客须亲自到场办理海关手续。

（四）目前首都航空国际航线免费托运行李的尺寸、重量以及数量一般规定：商务舱 2 件（每件行李重量不超过 32 公斤/70 磅，三边之和不超 158 厘米/62 英寸），经济舱 1 件（每件行李重量不超过 23 公斤/50 磅，三边之和不超 158 厘米/62 英寸）。因各个航线的行李运输规定不同，具体航线托运行李的重量、尺寸和件数的执行标准以承运人下发的国际航线行李额的规定为准。

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商务舱不

超过 2 件，经济舱 1 件，单件重量不超过 7 公斤，单件三边总和不超过 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，旅客应提前通知首都航空，在获得首都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。

第六条 免费行李额

（一）在首都航空办理的国际运输中，免费行李额实行计件制。计件制免费行李额按各航线规定办理，以承运人下发的国际航线免费行李额的最新规定为准。

（二）购买混合等级客票的旅客，其免费行李额可按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点或者中途分程地点的两人或两人以上的同行旅客，在同一时间、同一地点办理行李托运手续的，其免费行李额可按各自的票价级别规定的标准合并计算。

（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。

第七条 超限行李

（一）超限行李是指超过尺寸、重量、件数限制的行李。超限行李只有在旅客支付超限行李费并由首都航空填开超限行李票后才能被承运。

（二）因各个航线的超限行李运输规定不同，超限行李额收费，以承运人下发的各航线超限行李额业务通告的最新规定为准。

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公约规定的额度可以办理声明价值。

（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 美元或等值的其它货币。旅客行李的声明价值超过承运人规定限额的，承运人可拒绝收运。

（三）首都航空按旅客声明价值中超过本条第（一）款规定限额部分按照每 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）首都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，具体内容可咨询首都航空或首都航空授权代理人。

（五）首都航空对旅客携带的宠物不予办理声明价值服务。

（六）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，首都航空有权拒绝提供托运行李的声明价值服务。

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

第九条 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）首都航空凭行李牌识别联交付托运行李，对于领取托运行李的人是否确系旅客本人，以及由此造成的损失及费用，首都航空不承担责任。

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

第十条 特殊行李规定

（一）占座行李

1. 行李必须占用座位时，应在定座时提出申请，在取得首都航空同意后后方可运输。

2. 旅客带入客舱的占座行李由其自行照管，国际及地区航线占用每一座位的行李总重量不得超过 80 kg（176 磅），为了保证飞行安全，旅客及其行李所占用的座位要由首都航空指定，在整个旅途中行李用安全带加以固定，必要时须用紧固物系扎牢固。

3. 普通占座行李含包装在内的长、宽、高三边分别不得超过 100cm（40 英寸）、60cm（24 英寸）、40cm（16 英寸）。超大乐器作为占座行李时，含包装在内的长、宽、高三边分别不得超过 145cm（57 英寸）、50cm（20 英寸）、30cm（12 英寸）。

4. 占座行李不计入免费行李额，占座行李票价均施行见舱销售。

5. 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，首都航空可以按照托运行李办理，承运人仅承担一般托运行李运输责任。

2. 外交信袋如需占用座位，按照本条第（一）款的规定办理。

第十一条 动物

（一）宠物

1. 宠物，是指在重量限制范围内，可随主人同机托运的家庭驯养的狗、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、藏獒等不属于宠物托运范畴，只能作为货物运输。

2. 旅客托运宠物应将其妥善地装入适合其特性的坚固容器内，并提供离境国、入境国或中转国要求的有效健康和防疫证明、入境许可和其它文件，且事先征得首都航空同意后方可运输。

3. 作为行李托运的宠物及其容器和食物，均不计算在旅客的免费行李额内，应按超限行李交付运费。宠物不能作为客舱行李运输，必须办理托运。

4. 首都航空不提供宠物中转联程一站式运输服务。乘坐中转联程航班的旅客如需托运宠物，仅可办理单一直达航段托运，到达中转站后自提宠物并办理中转托运手续。国际中转（含国际国内中转），中转衔接时间不短于 240 分钟。同机直达航班可将宠物办理至目的地。

5. 如果宠物没有入境或经停国家或地区要求的所有必须的出境、入境、健康和其它有效文件，承运人将不承担责任。携带该宠物的旅客必须赔偿因所需文件的缺失或不完整给承运人造成的任何罚款、费用、损失或

负债。

6. 旅客应对宠物对其他旅客或机组成员造成的所有损害或伤害承担全部责任。

7. 为确保安全，宠物运输还应遵循首都航空规定的附加条件，具体请咨询首都航空或首都航空授权代理人。

（二）辅助犬、导盲犬、助听犬

1. 导盲犬或者助听犬，是指经过专门训练能够为盲人导盲或者为聋人助听的狗。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。

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。

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。

4. 经首都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。

（三）旅客应对运输上述动物的伤亡承担全部责任，除非该伤亡是首都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，首都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、患病或者死亡首都航空不承担责任。

第九章 班期时刻和航班取消及变更

第一条 班期时刻

（一）首都航空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。

（二）除非损失是由于首都航空的故意或明知而轻率地作为或不作为所造成的，首都航空对班期时刻表或以其它形式公布的时刻表中的差错或遗漏不承担责任。对其受雇人、代理人或承运人的代表就始发或到达时间、日期或者任何航班飞行所作的解释也不承担责任。

（三）客票售出后首都航空可能会变更航班时刻，若旅客给首都航空提供了有效的联系方式，首都航空应及时向旅客通知时刻变更信息。客票售出后，如果首都航空对航班时刻做出重大变更而旅客不能接受，并且首都航空无法为旅客安排其可以接受的替代航班，旅客可按照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，首都航空可以不经事先通知，取消、终止、变更、延期或者推迟航班飞行，并按照本章第三条规定办理：

（一）为了遵守中华人民共和国或者运输过程中有关国家的法律及其他有关规定。

（二）为了保证飞行安全。

（三）承运人无法控制或者不可预见的其他原因。

第三条 不正常航班后续安排

首都航空取消或延误航班，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，首都航空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首都航空后续航班。

（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）按照首都航空有关规定向旅客无偿提供餐食或住宿；或协助旅客按照餐食和住宿，费用由旅客自理。

（四）补偿

1. 国际航班中国境内出港补偿标准

（1）非承运人原因导致的航班延误，不给予任何经济补偿；

（2）如因承运人原因导致的航班延误，延误时间在 4 小时以内的航班，不给予现金补偿；

（3）如因承运人原因导致的航班延误，延误时间在 4 小时（含）—8 小时以内的航班，原则上补偿成人、儿童及占座婴儿旅客人民币 200 元，补偿不占座婴儿旅客人民币 100 元；如因承运人原因导致的航班延误，延误时间在 8 小时（含）以上的航班，原则补偿成人、儿童及占座婴儿旅客人民币 400 元，补偿不占座婴儿旅客人民币 200 元；多种原因导致航班持续延误，以其中首航原因所致延误时段计算延误时间，并按照前述标准提供经济补偿。

（4）如因承运人原因导致的航班取消，补偿成人、儿童及占座婴儿

旅客人民币 400 元，补偿不占座婴儿旅客人民币 200 元。

(5) 在购票前，航空公司与旅客有免赔协议的除外。

(6) 公务、职工、家属、宾客折扣票（免票）等不享受经济补偿。

(7) 前方站已作补偿的除外。

2. 国际航班境外出港补偿标准

航班延误或取消达到一定时间时，根据当地法律法规、以及补偿原则及惯例给予旅客一定的经济补偿。

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，除公约另有规定外首都航空不再承担其他责任。

第十章 客票变更

第一条 客票变更，是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。

（一）自愿变更客票，是指旅客因其自身原因要求变更客票。

（二）非自愿变更客票，指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者首都航空无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

第二条 旅客自愿变更客票的，首都航空及其销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

（一）自愿改变航程、日期及舱位等级

旅客购票后，如要求改变航程、日期及舱位等级，首都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。

（二）自愿签转

旅客自愿要求改变承运人，应征得原承运人的同意，并在新承运人允许及符合下列全部条件下，承运人可予以签转：

1. 旅客使用的票价无签转限制；

2. 旅客要求变更的承运人与首都航空签有联运协议，可以相互填开或接收票证；

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。首都航空销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

（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。

第三条 由于承运人原因导致旅客非自愿变更客票，首都航空在后续可承接的第一个直达航班或中转航班或航班起飞当日前后三班内的首都航空直达或中转航班有座位的情况下，或被签转承运人与首都航空有协议且取得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。

由于非承运人原因导致旅客变更客票，首都航空按所适用的运输总条件以及客票使用条件办理。

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，首都航空按照新航班客票使用条件办理。

除另有规定外，在首都航空发布航班延误、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，首都航空按照客票使用条件办理；旅客在首都航空发布航班延误、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。

第四条 在联程航班中，因其中一个或者几个航段变更，可为旅客办理非自愿变更，按照本章第三条办理。

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，若其中某段首都航空航班不正常，则发生不正常航班的首都航空客票按本章第三条规定办理；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。

第十一章 退票

第一条 一般规定

退票是指由于旅客自身的原因或首都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情形。包括旅客自愿退票和旅客非自愿退票。

（一）自愿退票是指旅客因其自身原因要求退票。

（二）非自愿退票是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。

第二条 旅客自愿退票的，首都航空或其销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

（一）客票全部未使用，从已付票款中扣除退票费，退还余额。

（二）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。

（三）持优惠/特种票价客票的旅客要求退票，如该优惠/特种票价对退款有特殊规定，退票按该规定办理。

（四）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。

（五）旅客在航班的经停地自愿中止旅行，该航班未使用航段的票款和税费不退。

第三条 旅客非自愿退票的，首都航空或其销售代理人不收取退票费，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,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。

第四条 除另有规定外,联程航班旅客非自愿退票的,按照本章第三条办理。

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,若其中某段首都航空航班不正常,则发生不正常航班的首都航空客票按本章第三条规定按非自愿退票规定办理;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运输总条件、客票使用条件办理。

第六条 退款时限

(一)旅客应在客票有效期起始日至客票有效期满30天(含)内向首都航空提出并办理退票手续;超出退票期限的客票,首都航空不再受理退票业务(票款及各类税、各类费用均不退)。

(二)除特殊情况外,首都航空或其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。

第七条 退票地点

旅客要求退票应当在原购票地点或者经首都航空同意的其他地点,由原填开客票的承运人或者其授权代理人办理。

第八条 货币

旅客要求退票,必须符合原购票地点和退票地点国家的法律及其它有关规定。承运人可以按原收取票款的货币退款,也可按承运人规定的其

他货币退款。

旅客的票款将按照原支付方式进行退款。首都航空将根据本条规则以旅客原支付的客票金额与币种为基础计算退款额。由于货币兑换差额的原因，退还到旅客原支付账户中的票款额可能与支付商记入的原消费额有所不同。旅客无权就此差额向首都航空提出退款索赔。

第九条 退票对象、所需文件

（一）承运人有权向客票上载明姓名的旅客本人办理退款。客票上载明的旅客不是客票的付款人，并在客票上载明退票限制条件的，承运人应当按照载明的退票限制条件将票款退给付款人或者其指定人。

（二）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和其退票授权书。

（三）承运人将票款退给持有未使用的全部乘机联、旅客联和付款凭据的客票并符合本条第（一）款规定的人，被视为正当退款，承运人也随即解除责任。

（四）购买电子客票的旅客凭本人有效身份证件办理退票。

第十条 拒绝退款权

（一）按照适用运价及首都航空有关规定不能办理退票的，首都航空有权拒绝退票。

（二）提供给首都航空或政府作为准备离境证明的客票，首都航空不予退票。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，在旅客提供给首都航空认为合理的证明后，首都航

空可予以退票。

第十二章 航班超售

第一条 一般规定

为满足更多旅客的出行需求，首都航空在充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及衔接航班等情况下实施超售，并最大程度避免旅客因超售被拒绝登机。

第二条 超售信息告知

首都航空将以电话的方式通知超售旅客。同时首都航空地面保障单位提取航班超售数据信息，启动预处理程序。

第三条 征集自愿者程序

因承运人超售导致实际乘机旅客人数超过座位数时，首都航空首先根据征集自愿者程序，寻找自愿放弃行程的旅客。未经征集自愿者程序，不得使用优先登机规则确定被拒绝登机的旅客。在征集自愿者时，首都航空先与旅客协商自愿放弃行程的条件。

在航班超售时，地面服务单位可安排人员在值机柜台或登机口广播寻找主动放弃座位的自愿者，告知旅客航班超售信息和自愿放弃座位旅客的补偿方法及后续服务安排。

第四条 优先登机规则

首都航空在经征集自愿者程序未能寻找到足够的自愿者后，再根据优先登机规则确定被拒绝登机的旅客。在没有足够的自愿者情况下，超售旅客优先登机原则如下：

(一) 执行国家紧急公务的旅客。

(二) 经首都航空同意并事先做出安排的、有特殊服务需求的老、弱、病、残、孕旅客以及无成人陪伴儿童。

(三) 公务舱旅客。

(四) 金鹏白金卡、金卡、银卡会员。

(五) 到达站转机衔接时间短的联程旅客。

(六) 有特别困难急于成行的旅客。

备注：现场执行顺序以首都航空工作人员解释为准。

对于未能按原先航班成行的旅客，首都航空会优先安排最早可利用的航班让旅客尽快成行或者免费办理退票，并给予一定形式的补偿。

第五条 超售证明

旅客因超售自愿放弃行程或者被拒绝登机时，首都航空为旅客出具超售证明。因超售导致旅客自愿放弃行程或者被拒绝登机的，首都航空按照非自愿原则为旅客办理客票变更或者退票。

第六条 超售补偿

(一) 超售旅客经确认后，可给予一次性补偿。

(二) 补偿方式：现金补偿。

(三) 补偿金额：人民币 600 元整。

第十三章 航空器上的行为

第一条 航空器上的行为

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，首都航空有权采取一切必要适当的措施包括对旅客的管束，以制止这种行为。

在航空器上强占座位、辱骂殴打他人、妨碍机组正常履行职责、霸占航空器、破坏机上设施设备等行为，属于扰乱公共秩序、危害公共安全的行为。构成违反《中华人民共和国治安管理处罚法》及有关规定的，公安机关将依法进行处罚，情节严重的，可能被追究刑事责任。请您遵纪守法、文明乘机！

第二条 电子设备

首都航空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首都航空认定会干扰飞机安全运行的其它无线电发射装置。未经首都航空许可，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

首都航空所有航班均已禁烟，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 首都航空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，首都航空不承担责任。

第二条 旅客在联程航班衔接地点的地面食宿费用应由旅客自理。

在联程航班中，因其中一个或者几个航段变更，导致旅客无法按照约
定时间完成整个行程的，承运人应当协助旅客到达最终目的地或者中途
分程地。

在联程航班中，旅客非自愿变更客票的，按照非自愿变更规定办理；
旅客非自愿退票的，按照非自愿退票规定办理。

第三条 空中飞行过程中，首都航空按客票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，首都航空可收取相应的费用。

第十五章 附加服务安排

第一条 如果首都航空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首都航空仅作为旅客的代理，对于旅客能否得到此类服务及其服务质量不承担责任。

第二条 如果首都航空也向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。

第十六章 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) 首都航空对其雇员或代理人为了协助旅客取得必要的证件或签证或遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行规定等所提供的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，首都航空也不承担责任。

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，应当允许首都航空收存其副本或复印件。

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

第三条 拒绝过入境

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

(二) 用于运送至拒绝入境地点或遣返地的客票，首都航空不予办理

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首都航空支付或垫付的罚金、罚款或承担的任何费用应当足额偿还。

第五条 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，首都航空对旅客由此受到的损失或损坏不承担责任。

第六条 安全检查

旅客及其行李应当接受政府或机场行政人员或首都航空的任何安全检查。首都航空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、损坏或丢失是由首都航空的过错造成的。

第七条 法律法规

首都航空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 在蒙特利尔公约规定的责任限额内，首都航空对旅客在飞机上或者上、下飞机过程中的事故造成旅客人身伤亡的，应当承担损害赔偿责任。但是，旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造成的，首都航空不承担责任。

第二条 旅客托运行李在首都航空飞机上或者处于首都航空掌管之下的任何期间内发生毁灭、遗失或者损坏的，首都航空应当承担赔偿责任。但是托运行李的毁灭、遗失或者损坏是由于行李固有缺陷、质量或者瑕疵造成的首都航空不承担责任。另外，首都航空对行李的外部损伤和正常磨损不承担责任，例如：行李的外部支出部分如：带子、口袋、拉杆、挂钩、轮子或者其他黏附在行李的部分的损坏和超大/超包装的行李的损坏。

第三条 旅客、行李在航空运输中因延误引起的损失，首都航空应当向旅客承担赔偿责任。但是首都航空证明本人及其雇员、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切合理措施或者不可能采取此种措施的，首都航空不对因延误引起的损失承担责任。

第四条 首都航空仅对发生在首都航空承运航班上的损失承担责任，与旅客航程有关的其它承运人对旅客的运输责任受其各自的运输条件约束。

首都航空为其他承运人的航班填开客票时，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承运人索赔。

第五条 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首都航空对索赔人的责任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者伤害提出赔偿请求的，如果损失是旅客本人的过失或者其他不当作为、不作为造成或者促成的，同样应当根据造成或者促成此种损失的过失或者其他不当作为、不作为的程度，相应全部或者部分免除首都航空的责任。

本条款适用于本条件中的所有责任条款。

第六条 对于因首都航空遵守适用的法律、法规、政府规章和规定或由于旅客不遵守上述法律、法规、政府规章和规定而引起的任何损失，首都航空不承担责任。

除本条件另有规定外，按照公约的规定，承运人对旅客可补偿的损害仅限于经证实的损失和费用。承运人对间接的或随之引发的损失不承担责任。

首都航空的运输合同，包括本条件以及免除或限制责任的条款，同样适用于首都航空的代理人和受雇人。在任何情况下，从首都航空及首都航空的代理人和受雇人获取的赔偿总额不得超过首都航空的责任限额。

第七条 属于公约界定的国际航空运输，应当适用公约的责任规则。不属于公约界定的国际运输，对由于运输造成的旅客和行李的任何损害，我们按照蒙特利尔公约的相关规定承担赔偿责任。

除非有明确规定，本条件不应使首都航空放弃适用根据公约或适用法律的任何免除或限制首都航空责任的规定。

第八条 人身损害赔偿限额

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

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

（二）旅客伤亡是由于第三人的过失或者其他不当作为、不作为造成的。

第九条 行李延误的赔偿责任限额

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

旅客的托运行李延误到达的，承运人应当及时通知旅客领取。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，承运人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。

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

第十条 如果旅客的托运行李损坏，首都航空按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。

首都航空对旅客的行李的内装物品导致的任何损害不承担责任。旅客的行李的内装物品对他人、他人的财产包括其它行李或其内装物品和首都航空的财产造成损害的，旅客应当承担 responsibility。

首都航空对于根据本条件所规定的不得作为行李运输的物品和不得作为托运行李运输的物品，无论其损害如何，均不承担 responsibility。如果在旅客的托运行李中夹带了本条件不建议作为托运行李运输的物品，对此类物

品的任何遗失、损坏，首都航空不承担责任。

旅客收受托运行李未当场提出异议的，视为首都航空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首都航空提出异议；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首都航空提出异议。

第十八章 附则

经由首都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首都航空运输总条件在首都航空官网服务指南栏目展示。以上内容为总条件的一部分，旅客可登录首都航空官网仔细阅读。

第十九章 其他

第一条 投诉受理

首都航空服务投诉受理邮箱：sdhktsjdx@hnair.com

投诉受理电话：+86 89895375

客户服务热线：+86 89895375

国际运输总条件官网链接：

<https://www.jdair.net/micro/main/article/64392e6037c5ce32acf94b66>

第二条 本条件共有中文和英文两种版本，两种文本同等效力，如发生语义冲突，以中文版本为准。

第三条 本运输总条件自 2025 年 3 月 21 日起正式生效并施行，在此日期（含）之后订立的运输合同适用本条件。

第四条 本条件生效后，首都航空有权修改本条件文本，但新的《北京首都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》生效日之前已经订立的运输合同仍适用本条件。

本条件的解释权归北京首都航空有限公司。