



浙江长龙航空有限公司  
旅客、行李国内运输总条件

目录

第 0 章	定义	2
第 1 章	适用范围	6
第 2 章	客票	7
第 3 章	票价与税费	10
第 4 章	定座与购票	11
第 5 章	乘机登记与登机	12
第 6 章	拒绝运输和限制运输	13
第 7 章	行李运输	14
第 8 章	航班时刻、航班延误及取消	19
第 9 章	航班超售	21
第 10 章	退票	22
第 11 章	航空器上的行为	24
第 12 章	附加服务安排	25
第 13 章	行政手续	26
第 14 章	连续承运人	27
第 15 章	损害赔偿责任	28
第 16 章	异议的提出时限	30
第 17 章	其它事项	31
第 18 章	生效与修改	32

## 第0章 定义

当您阅读本条件时，请注意下列用语的含义：

- 1) “国内运输”是指根据运输合同，运输的出发地点、约定的经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内的航空运输。
- 2) “我们”、“我们的”指浙江长龙航空有限公司、浙江长龙航空有限公司的。
- 3) “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）。
- 4) “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。
- 5) “其他承运人规定”指除运输总条件外，其他承运人依法制定、公布的并于填开客票之日起有效的关于旅客及行李运输的规定，包括适用的票价及适用条件。
- 6) “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。
- 7) “航空公司代码”指专为识别特定航空承运人的两个英文字符。
- 8) “销售代理人”指由我们指定的并代表我们销售我们的航空运输服务（产品）的客运销售代理人。
- 9) “地面服务代理人”指从事民用航空运输地面服务代理业务的企业。
- 10) “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）。
- 11) “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。
- 12) “儿童”指开始旅行之日年龄满两周岁但不满 12 周岁的人。
- 13) “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 天的婴儿乘机。
- 14) “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。
- 15) “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

- 16) “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，16周岁以下未成年人的学生证、户口簿等证件。
- 17) “旅客定座单”指旅客购票前必须填写的供我们或我们的授权销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。
- 18) “客票”指我们或者我们的授权代理人填开的电子客票或者被称为“客票及行李票”的纸质凭证，包括合同条款、声明和票联等内容。
- 19) “电子客票”指由我们或者我们的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。
- 20) “连续客票”指填开给您的与另一本客票连在一起，共同构成单一运输合同的客票。
- 21) “联程客票”指列明有两个（含）以上航班的客票。
- 22) “来回程客票”指从一地出发至另一地并按原航程返回该地的客票。
- 23) “定期客票”指列明航班、乘机日期并定妥座位的客票。
- 24) “不定期客票”指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。
- 25) “代码共享航班”指一家承运人在另一家承运人的航班上使用其航空公司代码的航班。
- 26) “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。
- 27) “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载明的航班的权利。
- 28) “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。
- 29) “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。
- 30) “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。

- 31) “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，包括按成人适用普通票价 50% 付费的儿童票价和按成人适用普通票价 10% 付费的婴儿票价。
- 32) “特种票价”指不属于普通票价的其它票价。
- 33) “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。
- 34) “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。
- 35) “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。
- 36) “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最晚时间。
- 37) “离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。
- 38) “超售”指超过航班最大可利用座位数的销售行为。
- 39) “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。
- 40) “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。
- 41) “错乘”指您乘坐了不是其客票上列明的航班。
- 42) “行李”指您在旅行中所携带的个人财物。除另有规定外，包括您的托运行李和非托运行李。
- 43) “托运行李”指您交由我们负责照管和运输的行李。
- 44) “非托运行李”指除您的托运行李以外，由您自行照管的行李，包括随身携带物品和占座行李。
- 45) “行李识别标签”指专为识别托运行李而出具的凭据。
- 46) “行李票”指客票上与运输您的托运行李有关的部分。
- 47) “逾重行李票”指由我们填开的，收取逾重行李费的凭证。
- 48) “免费运输”指我们以飞机运送旅客、行李但不收取报酬的国内航空运输，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。
- 49) “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

- 50) “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。
- 51) “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。
- 52) “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。
- 53) “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。

## 第1章 适用范围

### 1.1 一般规定

除本条件 2.2、2.4 和 2.5 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国内运输。

### 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代码，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，我们会将经营该航班的承运人告知您。

### 1.4 法律的优先适用

1.4.1 本条件适用于我们提供的国内运输，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 我们只向客票上所列姓名的旅客提供运输，而且可以要求您出示相应的有效身份证件。

2.1.2 客票不得转让。

2.1.3 某些以折扣价销售的客票，可以退还部分票款或不得退票。您应选择最适合您需要的票价。

2.1.4 对于全部或部分未使用的上述 2.1.3 款规定情形的客票，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。

2.1.5 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。

### 2.1.6 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，除非您证明是由于我们的过失造成的。

### 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 自首次旅行开始之日起，1 年内运输有效，但自客票填开之日起 1 年内须开始旅行；

2.2.1.2 客票全部未使用，则从填开客票之日起，1 年内运输有效。

2.2.2 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。

### 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航班为止，但延长期不得超过 7 日。
- 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。患病旅客应当提供给我们县级以上医疗机构出具的诊断证明。当客票未使用航段有一个或者一个以上中途分程地点时，该客票有效期的延长不能超过该医疗机构诊断证明出具之日起 3 个月。我们也可同样延长您的陪同人员的客票有效期。
- 2.3.4 如旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票，可用延长客票有效期的方法予以更改。如已开始旅行的旅客的近亲属死亡，该旅客及其陪同的近亲属的客票也可予以更改。此种更改应在收到死亡证明后办理，此种客票有效期的延长不得超过死亡之日起 45 日。
- 2.4 客票的顺序和使用
- 2.4.1 您购买的客票，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。您所支付的票价，是以我们的运价规则和客票上所列明的运输为依据。票价是我们与您之间运输合同的基本内容。客票上所有航段必须按照填开客票时规定的顺序使用。

- 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。您应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额，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，可能会导致票价的提高，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，且未预先通知我们，我们可以取消您客票上列明的续程或回程航班定座。但是，如果您预先通知我们，我们将根据您的需要为您保留后续航班的定座。
- 2.5 承运人的名称
- 在客票上，我们的名称被缩写为我们的航空公司代码“GJ”。

## 第3章 票价与税费

### 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。

### 3.2 票款的交付

3.2.1 票价和费用的支付，您应使用出票地国家或地区的货币，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，应按照我们规定，由您补付不足的票款或由我们退还多收的票款。

### 3.3 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，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，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。

3.3.4 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 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。税款和费用通常会在客票上分别列明，在您购票时，我们将告知您未包括在票价中的税款和费用。

## 第4章 定座与购票

### 4.1 定座与购票方式

您可以通过我们的网站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预订座位和购买客票。

### 4.2 定座与购票要求

4.2.1 我们或者我们的授权代理人将记录您的航班定座情况。如您提出要求，我们将给您出具书面的定座记录。

4.2.2 您定座后，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。在您定座时，我们或我们授权的代理人将告知您购票时限。

4.2.3 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。

4.2.4 您购票时须凭您本人的有效身份证件办理。如果您购买电子客票，购票时使用的有效身份证件应与您办理乘机登记手续时使用的相同。

### 4.3 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。

### 4.4 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。出于运行、安全或安保的需要，我们始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使在您登机之后。

### 4.5 座位再确认

4.5.1 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，如果其它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，该承运人有权取消您的续程或者回程航班定座。

4.5.2 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承运人办理座位再确认手续。

## 第5章 乘机登记与登机

- 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截止时间。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，我们有权取消您的定座。
- 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 漏乘
- 5.7.1 由于您自身的原因造成漏乘，按照本条件“误机”的规定办理。
- 5.7.2 由于我们的原因造成您漏乘，我们应尽早安排您乘坐后续航班。您要求退票，按本条件“非自愿退票”的规定办理。
- 5.8 错乘
- 您错乘飞机，我们应尽早安排您飞往客票上列明的目的地，票款不补不退；如您要求退票，退还您错乘到达站至原目的地站的费用。对于您不遵守本条规定而产生的任何损失或费用，我们不承担责任。

## 第6章 拒绝运输和限制运输

### 6.1 拒绝运输的权利

根据我们的判断，我们可以在通知您后拒绝承运您或您的行李。由于下列一种或多种原因，我们也有权拒绝承运您或您的行李：

- 6.1.1 承运您或您的行李，违反了国家适用的法律、法规或命令；
- 6.1.2 承运您或您的行李，可能危及或者影响其他旅客或者机组人员的安全、健康、便利或舒适；
- 6.1.3 您的精神或身体状况，包括您受酒精或药物的影响，使您可能对您本人、旅客、机组人员或财产造成危险或危害；
- 6.1.4 您拒绝接受安全检查；
- 6.1.5 您没有支付相应的票价、税款或费用等；
- 6.1.6 您未能出示有效身份证件；或者您出示的有效身份证件与您购买电子客票时使用的不是同一证件；
- 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代理人购买的，或是已挂失或被盗的，或是伪造的，或您不能证明自己就是客票上载明姓名的人；
- 6.1.8 您未能遵守本条件第 2.4 款关于客票按顺序使用的规定，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。

### 6.2 限制运输

无成人陪伴儿童、残障者、孕妇、患病者或其他需要特殊服务的旅客，须事先向我们提出，经我们同意并做出相应安排后，方可予以承运。有关无成人陪伴儿童、残障者、孕妇、患病者及其他需要特殊服务的运输规定，可向我们查询。

### 6.3 被拒绝承运后的退票

依据第 7 条条款规定被拒绝承运或者被取消座位的任何旅客可以根据 11.3 款规定办理退票。

## 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 8.3.3 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 不得作为托运行李运输的物品
- 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 8.4.2 款规定，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 7.7.3 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。与国际航班联运的国内航班，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 随身携带物品

我们限定随身携带物品的最大体积和/或重量。每位旅客以 5 千克为限。每位持头等舱客票的旅客，可随身携带两件行李；每位持公务舱和经济舱客票的旅客，可随身携带一件行李。每件随身携带物品的长、宽、高不得超过 55 厘米、40 厘米、20 厘米。但 CRJ 系列飞机执行的航班，每件随身携带物品的长、宽、高不得超过 55 厘米、35 厘米、15 厘米。超过规定的部分应作为托运行李运输。
- 7.5 免费行李额及逾重行李费
  - 7.5.1 免费行李额



- 7.5.1.1 您携带的免费托运行李应符合我们规定的限额：持成人或儿童头等舱客票的旅客免费托运行李额为 40 千克，持成人或儿童公务舱客票的旅客为 30 千克，持成人或儿童经济舱客票的旅客为 20 千克；持婴儿客票的旅客，无免费行李额。
- 7.5.1.2 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；
- 7.5.1.3 如果您非自愿改变客票舱位服务等级，您的免费行李额应按原客票舱位服务等级标准计算；
- 7.5.1.4 构成国际运输的国内航段，每位旅客的免费行李额按适用的国际航线免费行李额计算。
- 7.5.2 逾重行李费
- 7.5.2.1 您的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；
- 7.5.2.2 我们向您收取逾重行李费时，为您填开逾重行李票；
- 7.5.2.3 您的逾重行李费率以每千克按逾重行李票填开当日所适用的直达经济舱普通票价的 1.5% 计算，以人民币元为单位，尾数四舍五入。
- 7.6 行李声明价值
- 7.6.1 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；
- 7.6.2 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；
- 7.6.3 我们按照您声明的价值中超过 7.6.1 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。
- 7.7 行李的收运
- 7.7.1 拒绝运输的权利
- 7.7.1.1 对本条件 7.1 和 7.2 款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；
- 7.7.1.2 对携带了本条件 7.3 款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；

- 7.7.1.3 对不符合 7.3 款所列的行李包装、体积及重量限制规定，我们出于运行和安全上的原因,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。
- 7.7.2 检查权  
出于安全和安保需要，您应接受我们对您和您的行李进行安全检查，扫描或者 X 射线检查。如果您不在现场，我们也可以检查您的行李。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。
- 7.7.3 小动物
- 7.7.3.1 小动物诸如狗、猫、家鸟等宠物的运输必须事先向我们提出申请，并提供动物检疫证明，经我们同意后方可承运；
- 7.7.3.2 您必须保证小动物被妥当地装箱，并携带有效的动物检疫证明,否则我们不予承运。我们有权决定小动物运输的方式,并且有权限制每架飞机运输小动物的数量。此类运输必须遵守我们规定的附加条件，详情可向我们查询；
- 7.7.3.3 作为行李运输的小动物及其容器和食物,不计入免费行李额，而应作为逾重行李运输，您须按适用费率付费；
- 7.7.3.4 小动物运输不能办理声明价值；
- 7.7.3.5 对于小动物的受伤或损失、患病或死亡，我们不承担责任，除非我们有过失；
- 7.7.3.6 您应对小动物可能对其他旅客或我们造成的所有损害或伤害承担全部责任。
- 7.7.4 导盲犬、助听犬
- 7.7.4.1 导盲犬、助听犬的运输须事先向我们提出，在符合我们运输条件并经我们同意后，可由盲人或聋人旅客本人带入客舱运输。导盲犬、助听犬可免费运输，不计入免费行李额；
- 7.7.4.2 您应对您携带的导盲犬、助听犬可能对其他旅客或我们造成的所有损害或伤害承担全部责任。
- 7.8 托运行李的领取与交付
- 7.8.1 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；
- 7.8.2 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；

- 7.8.3 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。如果您的托运行李是因我们的原因改由后续航班运输，将由我们交付与您。对于因上述原因发生延误的行李，我们不收取保管费；
- 7.8.4 按照本条件 7.8.3 款规定，您应在目的地点或中途分程地点尽快领取您的托运行李。如果您未在合理的时间内领取，我们将向您收取保管费。如果您的托运行李自到达之日起三个月内无人领取，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。

## 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 11.2 款规定退票。

### 8.2 航班取消、变更行程及延误等

8.2.1 我们将采取一切可合理要求的措施来避免您以及您的行李延误。如我们已经采取了一切可合理要求的措施或不可能采取该措施的，我们不承担责任。

8.2.2 除法律另有规定外，如果我们取消航班，未能合理地按照航班时刻飞行，未能在您的目的地点或中途分程地点降停，或者造成您错过已定妥座位的衔接航班，我们将采取下列措施供您选择：

8.2.2.1 为您安排我们最早有可利用座位的定期航班而不额外收费，或在必要时延长您的客票有效期；

8.2.2.2 在合理期限内，通过改变您的行程，安排我们的航班或其它承运人的航班，或者我们双方认可的其它运输方式和等级，将您运送到客票上载明的目的地点而不额外收费。如果改变后的航程的票价和费用低于您已付的票价和费用，我们将退还差额；

8.2.2.3 按照本条件 11.2 款规定办理退票。

8.2.3 如果发生本条件 9.2.2 款所规定的任何情形，9.2.2.1 至 9.2.2.3 款所列的补救措施，是供您选择的全部措施，但不排除您根据适用法律和本条件的规定，要求我们承担的其它责任。

### 8.3 不正常航班的帮助

8.3.1 航班不正常时，我司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、商务、机组等我们的原因，造成航班在始发地出港延误或取消，我们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我们的原因，造成航班在始发地出港延误或取消，我们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，我们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，我们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 国内航班因机务维护、航班调配、机组等承运人原因造成航班长时间延误，补偿标准为：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补偿 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补偿 200 元。金额以人民币为单位。

## 第9章 航班超售

- 9.1 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。
- 9.2 如果航班发生超售，我们会在机场首先征询自愿搭乘晚一些航班或者自愿取消行程的旅客。在没有足够的自愿者情况下，我们可拒绝部分旅客登机。
- 9.3 由于我们的航班超售造成您未能按照原定航班成行，我们将安排最早有可利用座位的航班让您尽快成行或免费办理退票，同时给予一定形式的补偿。

## 第10章 退票

- 10.1 我们将根据我们适用的运价规则退还您全部或尚未使用航段客票的票款，并遵守下列规定：
- 10.1.1 除本条另有规定外，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；
- 10.1.2 如果您不是客票的付款人，并且客票上标注了退票限制条件，我们会将票款退给该客票的付款人或者其指定人；
- 10.1.3 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。
- 10.2 非自愿退票
- 10.2.1 如果我们取消航班，未能合理地按照航班时刻飞行，未能在您的目的地或中途分程地点降停，或者造成您错失已定妥座位的衔接航班，退款金额按下列规定办理：
- 10.2.1.1 如果您的客票尚未使用，我们将退还已付票款；
- 10.2.1.2 如果您的客票已部分使用，退款额不得少于已付票款与客票上已使用航段适用票价之间的差额，但不得超过已付票款的总额。
- 10.3 自愿退票
- 10.3.1 如果您的客票无不得退票限制，且不属于本条件 11.2 款规定范围的退票，退款金额按下列规定办理：
- 10.3.1.1 如果客票尚未使用，退款额等于已付票价扣除合理的服务费或退票费之后的余额；
- 10.3.1.2 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。
- 10.3.2 持革命伤残军人、因公致残人民警察票价客票的旅客要求退票，免收退票费。
- 10.3.3 持儿童及婴儿票价客票的旅客要求退票，免收退票费。
- 10.4 拒绝退票的权利
- 10.4.1 如果您在客票有效期满之后提出退票，我们不予办理；
- 10.4.2 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。
- 10.5 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。

10.6 退款至银行卡

如果您购票时使用银行卡支付票款，则票款只能退还到原卡账户上。



## 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 电子设备

出于安全的原因,我们禁止或者限制在航空器上使用任何电子设备,包括但不限于移动电话、笔记本电脑、便携式录音机、便携式收音机、CD 播放器、电子游戏机或者包括遥控电子玩具和对讲机在内的发射装置。但是,允许使用助听器和心脏起搏器。

### 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。

### 11.4 安全带

当您在机上就座时,应全程系好安全带。

## 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。
- 13.3 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。
- 13.4 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。
- 13.5 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。
- 13.6 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。

## 第14章 连续承运人

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。另请参见本条件 16.1 款之规定。

## 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 我们仅对在客票承运人栏中填有我们航空公司代码的航班或航段在运输过程中导致的损害承担责任。如果我们为其它承运人的运输填开客票或者办理托运行李，仅作为该承运人的代理人为上述行为。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 对于因我们遵守适用的法律、法规、政府规章和规定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 我们对因您的健康状况引起或者加重的任何疾病、受伤或致残，包括死亡，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，您应当承担责任。
- 15.11 如果在您的行李中夹带了本条件 8.1 款禁止放置的物品，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夹带了本条件 8.2 款禁止放置的物品，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 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，我们按规定给予您临时生活用品补偿费人民币 100 元。
- 15.14 对由于运输中造成您或者您的行李的任何损害，我们按照国家有关国内航空运输承运人赔偿责任限额规定承担责任。
- 15.15 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。
- 15.16 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。
- 15.17 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。
- 15.18 在为您办理行李赔偿时，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。

## 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异议，为该托运行李已经完好交付并与运输合同相符的初步证据，除非您提出相反的证据。
- 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，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。

## 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 2016 年 11 月 1 日起生效并施行。
- 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。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。