

广西北部湾航空有限责任公司  
旅客、行李国际运输总条件



## 声 明

根据中华人民共和国交通运输部 2021 年第 3 号令《公共航空运输旅客服务管理规定》《中华人民共和国民用航空法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国电子商务法》《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，并明确旅客与广西北部湾航空有限责任公司（以下简称“北部湾航空”）之间的各项权利、义务，特制定《广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“本条件”）。

本条件是旅客与北部湾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纲要性法律文件。经由北部湾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、病患旅客、犯罪嫌疑人及其押解人员等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。

### 特别提示：

因航空运输行业特殊性和国家有关规定，本条件由北部湾航空制定并向民航服务质量监督平台进行备案后向全社会公布。请旅客事先仔细阅读本条件所有内容，尤其是加粗字体部分，如对其中部分条款存在疑问，或认为需要修改部分条款，可在购票前以书面形式向北部湾航空提出。任何直接或通过第三方间接向北部湾航空提出购票申请，或虽未向北部湾航空提出购票申请但实际乘坐北部湾航空航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。

本条件于 2025 年 12 月 12 日起施行。

特此声明

广西北部湾航空有限责任公司

二〇二五年十二月十二日

## 安全乘机相关信息告知

在航空器（飞机）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，扰乱公共秩序、危害公共安全。构成违法治安管理行为的，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。

请您遵规守法、文明乘机！

## 目录

声 明 .....	2
安全乘机相关信息告知 .....	3
目录 .....	4
第一章 定义 .....	5
第二章 适用范围 .....	9
第三章 客票 .....	10
第四章 中途分程 .....	14
第五章 票价和费用 .....	14
第六章 客票销售与定座 .....	15
第七章 乘机 .....	17
第八章 拒绝运输和限制运输 .....	18
第九章 行李 .....	20
第十章 班期与时刻 .....	27
第十一章 客票变更 .....	29
第十二章 退票 .....	31
第十三章 超售 .....	33
第十四章 飞机上的行为 .....	34
第十五章 一般服务 .....	35
第十六章 附加服务安排 .....	37
第十七章 行政手续 .....	37
第十八章 连续承运人 .....	38
第十九章 损害责任 .....	39
第二十章 异议和诉讼时限 .....	41
第二十一章 修改和生效 .....	42
附则一 广西北部湾航空特殊旅客承运标准 .....	43
附则二 客票销售、退票、变更实施细节 .....	55
附则三 因病退改规则 .....	63
附则四 错购客票退改规则 .....	64
附则五 行李赔偿规定 .....	65

## 第一章 定义

第一条 广西北部湾航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件（以下简称“条件”）中的下列用语，除具体条文中有其它要求或另有规定外，含义如下：

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

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

（三）“承运人”，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）“代码共享或代码共享航班”，指承运人通过协议在另一承运人实际承运的航班上使用自己公司航班号或多家公司通过协议在同一个航班上使用各自的航班号的航班。

（五）“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。

（六）“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。

（七）“出票承运人”，指其数字代码在客票票联中出现的承运人。

（八）“北部湾航空”，指广西北部湾航空有限责任公司的简称。

（九）“广西北部湾航空规定”，指广西北部湾航空为对旅客及其行李的运输进行管理，依法制定而公布的并于填开客票之日对合同双方有效的规定，包括有效的适用票价及适用条件。

（十）“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。

（十一）“授权销售代理人”，指被承运人指定并代表该承运人，为其航班并经

其授权后为其他航空承运人的航班销售航空旅客运输的销售代理人。

(十二)“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。

(十三)“授权地面服务代理人”，指被广西北部湾航空指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

(十四)“旅客”，指除机组成员以外经承运人同意在航空器上载运或已经载运的任何人。

(十五)“儿童”，指旅行开始之日已满两周岁但不满十二周岁的人。

(十六)“婴儿”，指旅行开始之日满十四天但不满两周岁的人。

(十七)“无成人陪伴儿童”，是指年龄满五周岁（含）但不满十二周岁，且没有年满十八周岁且有民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。

(十八)“客票”，是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

(十九)“电子客票”，是纸质机票的替代，是将普通纸质机票的信息以电子数据的方式存储在系统数据库中，并作为销售、结算、运输依据的客票形式。

(二十)“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。

(二十一)“电子客票行程单”，是记录旅客姓名、旅程路线、票价等信息的纸质凭证。

(二十二)“连续客票”，指填开给旅客与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

(二十三)“旅客联”，指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

(二十四)“乘机联”，指纸质客票中标明“适用于运输”的部分，表示该乘机联适用于指定的两个地点之间的运输。

(二十五)“日”，指日历日，包括每周的七日。用于给旅客发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日和航班飞行开始日，均不计算在内。

(二十六)“客票变更”，是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

(二十七)“自愿退票”，是指旅客因其自身原因要求退票。

(二十八)“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。

(二十九)“自愿变更客票”，是指旅客因其自身原因要求变更客票。

(三十)“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。

(三十一)“承运人原因”，是指承运人内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。

(三十二)“非承运人原因”，是指与承运人内部管理无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。

(三十三)“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）。

(三十四)“行李”，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。

(三十五)“托运行李”，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。

(三十六)“非托运行李”，指旅客自行负责照管的行李，包括：手提行李、免费随身携带物品、占座行李等。

(三十七)“行李牌”，指识别行李的标志和旅客领取托运行李的凭据。

(三十八)“逾重行李”，指超过计重或者计件免费行李额的部分。

(三十九)“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。

(四十)“中途分程地”，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中断。

(四十一)“损失”，指在承运人提供的运输或与运输有关的其它服务中因旅客死亡或者身体伤害而产生的损失，及因行李毁灭、遗失或者损坏而产生的损失或其它损失。

(四十二)“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。

(四十三)“正常票价”，是在适用期内的头等、公务、经济各舱位等级中承认的最高票价，也包括与之相适应的儿童和婴儿票价。

- (四十四)“特种票价”，是指不属于正常票价的其他票价。
- (四十五)“特别提款权”是指由国际货币基金组织定义的特别提款权。
- (四十六)“计划出港时间”，是指航班时刻管理部门批准的离港时间。
- (四十七)“计划到港时间”，是指航班时刻管理部门批准的到港时间。
- (四十八)“乘机登记截止时间”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北部湾航空下发的规定执行。
- (四十九)“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。
- (五十)“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。
- (五十一)“签转”，是指客票列明承运人的变更。
- (五十二)“联程航班”，是指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。
- (五十三)“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。
- (五十四)“错乘”，是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。
- (五十五)“漏乘”，是指旅客办妥乘机手续后或者在经停站过站时未能搭乘其客票列明的航班。
- (五十六)“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。
- (五十七)“超售”，是指承运人为避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。
- (五十八)本规定以工作日计算的时限均不包括当日，从次日起计算。
- (五十九)“医疗证明”，是指由医院出具的、说明该旅客在航空旅行中不需要额外医疗协助能安全完成其旅行的书面证明。内容包括旅客乘机所需申明的详细信息，从航空医学上对机上条件及何种状况的病人一般不适用于航空旅行的说明资料供院方诊断参考。旅客在广西北部湾航空直属或者授权售票处定座、购票时申领和交付，由县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）以上医疗单位医师签字、医疗单位盖章，方为有效。
- (六十)“航班出港延误”是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，或航班计划出港时间延后超过15分钟（不含）的情况。

(六十一)“航班延误”或“航班到港延误”是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(不含)的情况,或航班计划到港时间延后超过 15 分钟(不含)的情况。

(六十二)“航班出港提前”或称“航班提前出港”是指调整后航班计划出港时间早于客票上列明的航班计划出港时间超过 15 分钟(不含)的情况。

(六十三)“舱位等级”指按照飞机客舱布局划分的服务等级,包括公务舱、超值经济舱、经济舱等。

(六十四)“定座舱位”指客票上列明的舱位代码。

## 第二章 适用范围

### 第二条 一般规定

(一)除本条第(二)款、本章第三条、第四条、第五条另有规定外,本条件适用于北部湾航空以民用航空器运送旅客、行李而收取报酬的国际航空运输,港澳台地区航空运输参照本条件执行。

(二)除北部湾航空运输规章或相关合同、票证另有规定外,本条件也适用于免费和优惠票价运输。

(三)除另有规定外,在北部湾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。

### 第三条 包机

根据北部湾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北部湾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。

### 第四条 代码共享

北部湾航空的运输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北部湾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北部湾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北部湾航空运输总条件所对应的内容得到优

先适用。北部湾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：

- 1、乘机登记手续截止办理时间；
- 2、拒绝运输与限制运输；
- 3、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；
- 4、航班超售处置规则、旅客服务及航班出港延误的补偿等；
- 5、旅客飞机上的行为；
- 6、损失责任及赔偿等。

#### 第五条 与法律不相抵触

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

### 第三章 客票

#### 第六条 客票是运输合同的初步证据

客票是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。客票是承运人和客票上所列姓名的旅客之间航空运输合同订立和运输合同条件的初步证据。承运人只向持有承运人或其授权代理人填开的客票的旅客提供运输并按本运输条件承担适用的责任。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。

客票至少应当包括下列内容：

- (一) 旅客姓名；
- (二) 出票人名称、出票时间和地点；
- (三) 出发地点和目的地点；
- (四) 出发地点和目的地点均在中华人民共和国境内，而在境外有一个或者数个约定经停地点的，至少注明一个约定经停地点；
- (五) 旅客航程的最终目的地点、出发地点或者约定的经停地点之一不在中华人

民共和国境内，依照所适用的国际航空运输公约的规定，应当在客票上声明此项运输适用该公约的，客票上应当载有该项声明。

### 第七条 客票使用规定

(一) 每一位旅客应单独持有客票。客票为记名式，只限客票上所列旅客姓名与身份证件信息一致的旅客本人使用。未经北部湾航空允许客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。

(二) 旅客要求乘机时，应出示与购票时一致的有效身份证件，并遵守以下规定：

1、持纸质客票的旅客未能出示根据北部湾航空规定填开的并包括所乘航班的乘机联和所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票，无权要求乘机。旅客出示残缺客票或非北部湾航空或其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

2、电子客票旅客应出示有效身份证件，并经北部湾航空或其地面服务代理人验证电子客票状态有效后，方可要求乘机。《航空运输电子客票行程单》仅作为旅客购买电子客票的报销凭证，具备提示旅客行程的作用，不作为机场办理乘机手续和安全检查的必要凭证。

(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北部湾航空接受运输。对未定妥座位的航段，北部湾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。

(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。

(五) 旅客应按客票列明的航程旅行，未经北部湾航空同意不得在经停地点提前终止旅行。

(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。

(七) 承运人应当遵守国家关于个人信息保护的规定，不得泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

### 第八条 纸质客票的遗失和残损

(一) 旅客的纸质客票全部或部分遗失或残损，应在客票有效期内以书面形式向北部湾航申请挂失。

(二) 客票在申请挂失前，被冒用或冒退，北部湾航空不承担责任。

(三) 纸质客票申请挂失后,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。经查证该客票未被冒用、冒退的前提下,在客票退票期限满后30天内办理自愿退票。

#### 第九条 电子客票行程单

(一) 行程单属于民航专用电子客票发票中的一种,其纳入发票管理范围,由国家税务总局负责统一管理,套印国家税务总局发票监制章。每张电子客票仅提供一张发票。

(二) 纸质行程单最迟应在客票完全使用后26天内打印。

(三) 如需要退票,应提供已打印的行程单才能办理。

(四) 由于旅客原因造成已打印电子客票行程单遗失,按《航空运输电子客票行程单管理办法(暂行)》规定,不再补打印。

#### 第十条 客票不得转让

(一) 客票不得转让。转让的客票无效,票款不退。如果客票不是由有权乘机或者退票的人出示的,而北部湾航空非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款,北部湾航空对原客票有权乘机或退票的人,不承担责任。

(二) 对上述无权乘机人在运输过程中所发生伤亡、延误运输及其行李在运输过程中所发生的损害、遗失、破损、延误到达,北部湾航空不承担责任。

(三) 如果客票被无权乘机人冒用或被无权退票人冒退,则北部湾航空对有权乘机人或有权退票人不承担责任。

#### 第十一条 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

(1) 客票有效期将自购票次日零时(含)起开始计算,一年内有效

(2) 如客票变更,且产生新的客票号,客票有效期将从新客票出票次日零时(含)起开始计算,一年内有效。

(二) 客票有效期的计算

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

(三) 在客票上列明或在销售时已告知优惠/特种票价有效期的客票, 旅客应在运价有效期内完成旅行, 超过运价有效期的客票, 需在客票有效期内重新计算票价或在客票退票期间内退票。

#### 第十二条 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, 其客票有效期将延长到北部湾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:

- 取消旅客已经定妥座位的航班;
- 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;
- 未能合理地按照班期时刻进行航班飞行;
- 造成旅客错失衔接航班;
- 替换了不同的座位等级;
- 未提供事先已确认的座位。

(二) 持正常票价客票或特种票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行, 是由于北部湾航空在该旅客定座时未能提供该客票舱位等级的航班座位, 其客票有效期可以延长至北部湾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。

(三) 旅客开始旅行后, 因病不能在客票有效期内继续旅行, 除北部湾航空对所付票价另有适用规定外, 该客票有效期可以延长到根据医生证明旅客已恢复适宜乘机之日, 或延长到北部湾航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的自恢复旅行地点的第一个航班为止。当客票中未使用的部分含有一个或一个以上中途分程地点时, 该客票的有效期则可以按照北部湾航空的规定, 根据医生证明适宜乘机之日起延长最多不超过三个月; 患病旅客的陪同人员, 其客票也可根据北部湾航空的规定予以延长。

(四) 如果旅客在旅途中死亡, 则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; 如果旅客开始旅行后, 其亲属发生死亡, 该旅客及其陪同亲属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以后才能办理, 其客票有效期的延长从死亡之日起最多不超过四十五天。

#### 第十三条 客票的顺序和使用

(一) 客票的乘机联, 包括电子客票, 必须按照客票上列明的航程, 从出发地

点开始，按顺序使用。

(二) 未按顺序使用的客票，如旅客于中途分程地或约定经停地要求开始旅行，北部湾航空有权拒绝运输。

(三) 每一张乘机联或电子客票上必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由北部湾航空接收运输。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。

(四) 如果旅客没能按顺序使用客票的各航段，北部湾航空有权根据规定重新计算上述已用机票的费用，而旅客有责任补足重新计算的费用与其已付费用间的差额。

(五) 如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知北部湾航空，北部湾航空可以取消客票上列明的续程或回程航班定座。但是，如果旅客预先通知，北部湾航空将根据旅客的需要保留后续航班的定座。

## 第四章 中途分程

第十四条 在符合政府和北部湾航空规定的情况下，可允许旅客在约定的经停地中途分程。

第十五条 中途分程必须事先安排并填入客票。

## 第五章 票价和费用

第十六条 一般规定

(一) 票价指旅客由出发地机场至目的地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费用及各项税费。

(二) 票价将根据旅客购票之日北部湾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处理。旅客自愿变更客票或非北部湾航空原因变更客票，可能会影响应支付的票

价。

#### 第十七条 适用票价

适用票价是北部湾航空和北部湾航空的委托机构公布的票价，无公布票价的为北部湾航空按规定组合的票价。除非另有规定，适用票价是客票第一航段的航班运输开始之日有效的票价。旅客购票后，如果变更航程或者旅行日期，应当按照北部湾航空规定、票款差价按多不退少补原则处理。

使用特种票价、优惠票价的旅客，应遵守该票价的适用条件。

#### 第十八条 路线

票价只适用于与票价相关而公布的路线。票价适用于多条旅行路线的，旅客可在出票前指定路线，旅客未指定路线的，由北部湾航空确定路线。

#### 第十九条 税款和费用

政府、有关当局或机场经营人规定的对旅客或由旅客享用的任何服务或设施而按规定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。该项税款或费用应由旅客在购票时支付，由航空公司代为收取。旅客购买机票时，航司将告知未包括在票价中的具体税款和费用。

#### 第二十条 货币

旅客应当使用北部湾航空可以接收的货币支付票价和费用。支付的货币不是公布票价货币的，按照购票时的银行兑换率进行兑换或北部湾航空指定的兑换率换算后支付。

### 第六章 客票销售与定座

#### 第二十一条 一般规定

(一) 未经北部湾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北部湾航空规定的定座手续和购票时限支付票款，经北部湾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，才能认为定座已经完成并有效。

(二) 按照北部湾航空规定，某些特种票价可以附有限制或免除旅客变更、取

消定座权利的条件。

(三) 为方便旅客更好地了解所选航班的服务信息,北部湾航空或北部湾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。

- 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,应当明确是否为联程航班;
- 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。

北部湾航空或北部湾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陆北部湾航空官网(<https://www.gxairlines.com>)获取以上信息的途径。

## 第二十二条 购票时限

如果旅客未在规定的购票时限内支付票款,北部湾航空或其授权代理人有权取消座位。

## 第二十三条 旅客的个人资料

(一) 旅客应向北部湾航空或者北部湾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。

(二) 旅客认可向北部湾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,以及办理移民和出入境手续。为此,旅客授权北部湾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、北部湾航空有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。

(三) 北部湾航空、机场管理机构、地面服务代理人、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。

#### 第二十四条 座位安排

北部湾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，旅客对按照客票中的座位等级所可能分配的机上座位要予以接受。

#### 第二十五条 座位再证实

与其它承运人航班联运的客票，需要按照规定向实际承运人进行座位再证实。旅客未能按要求进行座位再证实的，北部湾航空不承担旅客由此造成的损失。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。

#### 第二十六条 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，北部湾航空有权取消任何续程座位。

#### 第二十七条 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。

(三) 对非自愿改变航程的旅客，北部湾航空在情况许可时，可给予优先定座。

## 第七章 乘机

#### 第二十八条 值机

(一) 旅客应在北部湾航空或者北部湾航空地面服务代理人停止办理乘机登记手续前，凭与购票时一致的有效身份证件或旅行文件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌。

(二) 北部湾航空开始办理航班乘机登记手续及截止办理乘机手续的时间以各机

场及北部湾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，北部湾航空或北部湾航空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。旅客应预留充足的时间办理乘机登记手续。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，北部湾航空有权取消旅客的定座。

（三）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，办理乘机手续的部门可不予办理。

#### 第二十九条 登机

（一）旅客办理完值机并办妥所有政府规定的乘机手续通过安全检查后，必须按时到达指定的登机门。旅客未能及时到达北部湾航空的乘机登机处和登机口，或者未出示其有效身份证件或旅行文件，或者未作好旅行准备，北部湾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，北部湾航空不承担责任。

（二）因承运人原因导致旅客误机、错乘、漏乘，客票按照非自愿办理变更或者退票，不收取变更或者退票费用。

（三）因非承运人原因导致旅客误机、错乘、漏乘，客票按照自愿变更或者自愿退票，参照客票使用条件办理。

### 第八章 拒绝运输和限制运输

#### 第三十条 拒绝运输权

（一）北部湾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，应当拒绝运输旅客及其行李：

- 1、依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品；
- 2、拒绝接受安全检查的旅客；
- 3、未经安全检查的行李，因安检原因拒绝放行的旅客；
- 4、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；
- 5、国家规定的其他情况。

由此给旅客造成的损失，北部湾航空不承担责任。

(二) 北部湾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:

- 1、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;
- 2、旅客的身体状况可能因航空飞行而病情加重或者恶化、旅客的行为、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), 或者影响其他旅客正当权利的实现及对机上安全秩序产生不利影响, 或者对本人或其他人员的生命或财产可能造成危害或危险;
- 3、旅客不遵守北部湾航空或政府机构的有关规定, 或不听从北部湾航空工作人员安排和劝导;
- 4、旅客未按规定支付适用票价、费用和税款, 以及未承兑其与北部湾航空之间的信用付款;
- 5、旅客未出示本人的有效护照、签证或其它旅行证件;
- 6、旅客可能企图在其过境国家非法入境; 或者旅客可能在飞行中销毁其证件; 或者旅客拒绝按照北部湾航空的要求将其旅行证件或复印件交由机组保管;
- 7、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, 或已残损; 北部湾航空保留收存上述客票的权利;
- 8、交验客票的人不能证明自己是“旅客姓名”栏内列明的人, 北部湾航空保留收存上述客票的权利。
- 9、北部湾航空已经制定了紧急情况下由其他人员帮助此种旅客迅速转移到出口的程序并包括有合理的通知要求, 而该旅客不遵守该程序中的通知要求, 或者根据该程序不能运送的旅客。

第三十一条 由于实际承运的旅客超过了飞机可允许的最大载量, 北部湾航空有权决定旅客及行李的载运安排, 对不能成行旅客及行李, 北部湾航空将在航班起飞前告知旅客, 按照非自愿签转或非自愿退票处理。

### 第三十二条 限制运输

(一) 婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、病患旅客、老年人旅客、犯罪嫌疑人及其押解人员以及其他特殊旅客 (例如拒绝入境旅客、被驱逐出境旅客)、人体器官等, 应当经北部湾航空同意, 并事先做出安排, 在符合北部湾航空规定的承运标准下, 方可予以承运, 具体承运标准可参阅附则一或登录北部湾航空官网阅读。

(二) 限制运输旅客的数量：出于安全的考虑，北部湾航空对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。

(三) 北部湾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。

(四) 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。

### 第三十三条 对被拒绝运输旅客的安排

在北部湾航空运行中，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、行李按北部湾航空《地面服务保障手册》中的有关规定予以必要的事后处理。北部湾航空或现场各代理单位将及时出具《拒绝运输证明书》。

(一) 属第三十条**应当拒绝运输**第1、2、3、4、5款情形的旅客，已购客票按自愿退票的规定办理。

(二) 属第三十条**有权拒绝运输**第1款情形的旅客，已购客票按自愿退票的规定办理。

(三) 属第三十条**有权拒绝运输**第2款情形的旅客，由于旅客的身体状况可能因为航空飞行而病情加重或恶化不适合航班旅行的，已购客票按非自愿退票的规定办理。

(四) 属本第三十条**有权拒绝运输**第2款，影响其他旅客正当权利的实现及对机上安全秩序产生不利影响，或者对本人或其他人员的生命或财产可能造成危害或危险的，以及第3款情形的旅客，已购客票按自愿退票的规定办理。

(五) 属第三十条**有权拒绝运输**第4款，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。

(六) 属第三十条**有权拒绝运输**第5款情形的旅客，按自愿改变航班、日期或按自愿退票的规定办理。

(七) 属第三十条**有权拒绝运输**第6、7、8款情形的旅客，承运人保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。

## 第九章 行李

### 第三十四条 禁止和限制作为行李运输的物品

#### (一) 不得作为行李运输的物品

- 1、按照本条件第一章的定义，不属于行李的物品；
- 2、属于可能危及航空器或航空器、机上人员或财产安全的物品，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》、《民用航空危险物品运输管理规定》及北部湾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、杂项危险物质和物品，包括环境危害物质(例：磁性物质、锂电池等)、以及北部湾航空规定不得作为行李运输的其他危险物品等，其他类似物品的详细信息可向北部湾航空查询；
- 3、枪支，含各种类型仿真玩具枪、枪型打火机及其他各种类型带有攻击性的武器，但体育运动用器械除外。
- 4、军械、警械。
- 5、管制刀具。
- 6、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，或超出限制规格、数量的物品；

- 7、由于包装、形状、重量、体积、性质不适合航空运输的物品；
- 8、活体动物，但按照本章第四十五条动物规定办理的除外。

#### (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、商业或官方或私人文件、护照和其它证明文件或样品、备用锂电池、充电宝等。对旅客违反上述规定而造成的损失，北部湾航空不承担责任。

#### (三) 限制运输的物品

下列物品只有在符合北部湾航空运输条件的情况下，并经北部湾航空同意，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

的规定办理。

2、管制刀具以外的利器、钝器，属于古董或旅游纪念品的剑、刀及类似物品，只能作为托运行李运输并符合有关规定。

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，必须有符合北部湾航空要求及该类物品应有妥善包装，并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内，按逾重行李费收取运费。

4、外交信袋，机要文件。

5、旅客旅行途中使用的电动轮椅。

6、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。

7、便携式电子设备（包括内含锂电池或锂电池芯的便携式电子医疗装置）。

8、人体器官运输（仅接受旅客将人体器官作为客舱行李（手提行李或占座行李）运输，器官运输过程中由旅客自行照管）。

#### （四）需要贴挂免责行李牌的物品

收运下列有运输责任争议的行李时，应贴挂“免除责任行李牌”，以免除北部湾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、易腐物品或者夹带有易腐物品的行李；

4、旅客交运时间过晚的行李；

5、行李有破损和残迹；

6、超过承运人规定托运行李重量和体积限制的超重或者超大行李；

7、无锁或者锁已失效；

8、登机口拉下的超过客舱行李尺寸限制的旅客携带行李。

#### 第三十五条 拒绝运输权

（一）第三十四条禁止和限制作为行李运输的物品中第（一）款禁止作为行李运输的物品，北部湾航空有权拒绝作为行李运输；在运输期间一经发现上述任何物品，北部湾航空有权拒绝其继续运输。

（二）托运行李要用行李箱或其它合适的容器包装，以保证在正常的操作条件下安全运输，否则北部湾航空有权拒绝作为托运行李收运。

### 第三十六条 检查权

为了运输安全，北部湾航空可以按规定程序对旅客行李进行检查。为了确定旅客是否携带或其行李内是否夹带第三十四条第（一）款中所述的物品，或者按第三十四条第（三）款规定查验旅客应向北部湾航空交验而未交验的物品，即使旅客不在场，北部湾航空也可以对其行李进行检查、扫描或 X 射线检查。如果 X 射线或扫描给旅客的行李造成损坏，北部湾航空不承担责任。如果旅客不愿遵守上述规定，北部湾航空有权拒绝该旅客或其行李的运输。

### 第三十七条 托运行李

（一）行李一经托运，即由北部湾航空负责照管，每件托运行李签发一张行李牌识别联。

（二）旅客应在托运行李的内部或外部标注姓名、联系方式或其他个人识别标志。

（三）旅客的托运行李尽可能与旅客同机运输。由于安全、安保或运行方面的原因，旅客的托运行李确实不能同机运输的，北部湾航空将向旅客说明，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。

（四）除另有规定外，托运行李每件重量不能超过 32 公斤（70 磅），三边尺寸之和不得超过 203 厘米（80 英寸）。超过上述规定的行李，应事先征得北部湾航空的同意才能托运（逾重行李收费标准请参照下文第四十条逾重行李内容）。

### 第三十八条 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单件重量不能超过 7 公斤，体积最大不能超过 20 厘米×40 厘米×55 厘米。公务舱旅客每位旅客可携带 2 件，经济舱每位旅客可携带 1 件。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，并且不符合第三十八条非托运行李第（二）款规定，旅客应提前通知北部湾航空，在获得北部湾航空同意后，按照占座行李单独收费。

### 第三十九条 免费行李额

（一）在北部湾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两种。旅客应根据北部湾航空规定的条件和限额携带免费运输的行李。

（二）在一个单一运输合同下组成国际运输的北部湾航空国内航段，旅客适用

的免费行李额按行李票上标明的免费行李额为准。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 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。

#### (六) 免费行李额计件制

除北部湾航空另有规定外，按下列规定办理：

1、除另有规定外，按适用的公务舱票价购票的成人旅客，享有 2 件每件 32 公斤免费托运行李额；按适用的超值经济舱票价购票的成人旅客，享有 1 件每件 23 公斤免费托运行李额；按适用的经济舱票价购票的成人旅客，享有 1 件每件 23 公斤免费托运行李额。免费托运行李每件三边之和不超过 158CM。产品类舱位购票的旅客，免费托运行李权益，以产品文件为准。

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 项中的规定的成人免费行李额相同。按适用婴儿折扣购票的婴儿享有 10 公斤免费托运行李额，单件托运行李三边之和不得超过 115cm，且可免费携带一件全折叠式婴儿坐车 (20CM \*40CM \*55CM)，则可以带入客舱放在行李架上进行运输。若手推车的尺寸或重量超过以上规定，则必须作为托运行李进行免费运输。

3、残疾旅客免费额，可免费携带一个轮椅或者其他协助行走的设备。

#### 第四十条 逾重行李

(一) 逾重行李只有在旅客支付逾重行李费并由北部湾航空填开逾重行李票后才能被承运。

#### (二) 逾重行李收费管理规定。

北部湾航空国际及地区超限行李收费标准		
收费标准	呼叫中心/线上渠道	机场值机柜台/登机口
	价格	价格
	(人民币：元)	(人民币：元)
	超件 (公务/经济)	
	超重 (仅经济，公务不允许)	

	超出的第一件	超出的第二件及以上	23KG<W≤28KG	28KG<W≤32KG
	500/件	600/件	150	300
/			超件 (公务/经济)	
			超出的第一件	超出的第二件及以上
			550/件	700/件
超尺寸 (公务/经济)				
158CM<W≤203CM				
600/件				
适用航线	东南亚、日韩、港澳台地区航线			
备注	<p>1. 机场值机柜台/登机口同时包含超件、超重或超大中两项或以上的进行叠加收费。</p> <p>2. 持儿童婴儿客票的旅客超限行李费收费标准视同成人。</p> <p>3. 单件托运行李重量上限不得超过 32 公斤 (70 磅)，三边尺寸之和不得超过 203 厘米 (80 英寸)，重量、尺寸超过以上标准的，建议旅客将行李拆开分装，无法拆分的请旅客联系机场货运单位进行运输。</p> <p>4. 分拆后的行李如单件尺寸或重量不超收费标准，则仅以件数计算逾重行李费，分拆后同时包含超件、超重或超大中两项或以上的应叠加收费。</p> <p>举例：</p> <p>(1) 旅客票面免费行李额为 1 件 23 公斤，计划托运行李重量为 1 件 35 公斤，拆分为两件后重量分别为 15 公斤与 20 公斤，单件均不属于超重范围，则仅按照超出 1 件收取逾重行李费，即最终缴费金额为 550CNY；如拆分后两件重量分别为 25 公斤与 10 公斤，则除收取超件费用外还需对 1 件超重行李进行收费，即最终缴费金额为 550+150=700 元。</p> <p>(2) 旅客票面免费行李额为 1 件 23 公斤，计划托运行李重量为 50 公斤，拆分为四件后重量分别为 10 公斤、10 公斤、15 公斤、15 公斤，免费行李额度为 1 件，则该旅客超出了 3 件，最终缴费金额为 550+700+700=1950 元。</p> <p>5. 货币支付情况，请以出发地机场值机柜台要求为准。</p> <p>6. 包机航线的免费行李额和超限行李费以包机商的要求执行。</p>			

(三) 登机口原则上不再办理托运行李，只对旅客非托运行李进行监控。如因旅客原因(非承运人原因)退交运行李，则安排后续航班速运抵达目的地机场相关处置方式执行。

#### 第四十一条 声明价值和费用

北部湾航空航班暂不提供行李声明价值服务。

#### 第四十二条 托运行李的收运

(一) 旅客必须凭有效的客票托运行李。

(二) 旅客将行李托运后收到的行李牌识别联作为认领行李的凭据。

(三) 旅客托运有运输争议的行李时, 应向北部湾航空做出书面承诺, 贴挂免除责任行李牌, 以免除北部湾航空相应的责任。

(四) 作为行李运输的货物, 应经北部湾航空同意后方可与旅客同机运输, 但对此类物品的运输要按逾重行李收取费用。

#### 第四十三条 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尽早领取托运行李, 必要时应交验“客票及行李票”。

(二) 北部湾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, 北部湾航空不承担责任。

(三) 如领取托运行李的人不能出示行李票和行李牌识别联, 应提供北部湾航空认可的证明, 必要时按北部湾航空的要求, 声明同意赔偿由此可能给北部湾航空造成的损失或费用后, 方可领取行李。

(四) 旅客在领取托运行李时, 未提出书面异议, 即为该行李已经按照运输合同完好交付的初步证据。

#### 第四十四条 占座行李, 易碎、贵重物品和外交信袋运输的特殊规定

##### (一) 占座行李

1、行李必须占用座位时, 应在定座时提出申请, 在取得北部湾航空同意后方可运输。

2、旅客带入客舱的占座行李由其自行照管, 且购买客票并单独占用座位。占用每一座位的行李重量不得超过 75 公斤, 总体积不得超过 145CM×50CM×30CM, 其包装要适当。占座行李不得超过上述重量或体积限制要求, 对于超过此要求的物品, 应作为货物运输。为了保证飞行安全, 旅客及其行李所占用的座位要由北部湾航空指定, 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、占座行李不计入免费行李额, 运费按照旅客购买的成人销售票价计算。

4、如果运输是由连续承运人办理的, 则必须取得有关连续承运人的同意。

(二) 易碎、贵重行李, 除按照本条件其它有关规定办理外, 如需占用座位, 按照本条第(一)款占座行李的规定办理。

##### (三) 外交信袋

1、根据外交信使的要求, 北部湾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）款占座行李的规定办理。

#### 第四十五条 动物

##### （一）导盲犬、助听犬等辅助犬或服务犬

除以下情况辅助动物不适宜运输外，北部湾航空允许限制旅客携带辅助动物进入客舱：

- 1、辅助动物对其他人的健康或安全造成直接威胁（例如动物表现出危险行为）。
- 2、辅助动物严重扰乱客舱服务（例如动物过重或过大导致客舱无法容纳）。
- 3、动物不允许进入外国机场。

每位旅客可携带的服务犬数量不得超过1只；E190机型承运服务犬总数不得超过3只；A320机型承运服务犬总数不得超过4只。

辅助动物及其包装箱免费运输，不加收任何费用。

辅助动物运输文件要求：

1、中国境内运输文件要求：有效《动物检疫合格证》，即动物体检健康证明；有效的《动物训练合格证明书》、《动物工作证》或《动物身份证》。

2、国际及地区航班运输文件要求：旅客应在至少出发前7天为辅助动物备妥下列文件，相关政府（目的地/中转地）核发的有效出境/入境文件。

3、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。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。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最新《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。

（二）旅客应对运输上述动物的伤亡承担全部责任，除非该伤亡是北部湾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，北部湾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，北部湾航空不承担责任。

## 第十章 班期与时刻

#### 第四十六条 班期时刻

(一) 北部湾航空应尽力在合理的期限内运送旅客及其行李，遵守公布的在旅行之日内有效的班期时刻。但是，航班时刻表或其他场所所列的时刻仅供参考，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间有可能发生变动，北部湾航空对航班时刻表或其他场所所列的时刻或机型不予保证，而且该航班时刻或机型也并非航空运输合同的组成部分。

(二) 除非损害是由于北部湾航空的故意或明知可能造成损失而轻率地作为或不作为所造成的，北部湾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。北部湾航空对其雇员、代理人或北部湾航空的代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的解释不承担责任。

(三) 航班时刻表可以在未给予通知的情况下进行更改，北部湾航空可以在需要的情况下更改时刻表中标明的经停地点，以及在无须给予通知的情况下替换其它的承运人或飞机。

(四) 如果北部湾航空发生时刻调整(计划出港时间/到港时间延后大于 15 分钟、计划出港时间提前大于 15 分钟)，并且北部湾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。如果旅客接受了北部湾航空安排的替代航班，由于旅客原因再次提出变更或退票的，按照自愿变更或自愿退票的相关规定办理。

#### 第四十七条 航班取消及变更

(一) 由于下列情况之一的，北部湾航空可以不经事先通知，改变机型或航线，更换承运人，取消、中断、延期或推迟航班飞行：

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

(二) 根据《蒙特利尔公约》，由政治不稳定、天气条件与相关的航班的运营不协调、安全风险、意想不到的飞行安全缺陷和影响承运人经营的罢工等特殊情势导致的航班取消、中断、延期或推迟飞行，即使承运人采取了所有可合理要求的措施都不可能避免该情势的发生，承运人的责任将被减免。

(三) 与特定日期的特定航空器相关的空中交通管制的决定所影响导致长时间

的航班延误、整夜的延误，或由该航空器执行的一个或多个航班的取消，这种特殊的事件应被认为是存在的，即使是承运人为了避免航班的延误或取消采取了所有合理的措施。

#### 第四十八条 非自愿退票

(一) 由于第四十七条航班取消及变更第(一)款所列的非承运人原因之一，或北部湾航空承运人原因，北部湾航空取消或延误航班，未能向旅客提供已定妥的座位或事先已分配的座位，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，北部湾航空将考虑按照附则二条款为旅客办理非自愿变更或非自愿退票。

第四十九条 由于北部湾航空的原因造成以下情况之一，造成航班取消、中断、延期或推迟飞行，北部湾航空将按其规定向旅客提供餐饮、住宿或其它北部湾航空认为必要的服务，但北部湾航空不保证向旅客提供超过其规定标准的服务。

- (一) 取消旅客已经定妥座位的航班；
- (二) 取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地点、目的地点或中途分程地点；
- (三) 未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；
- (四) 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；
- (五) 未能提供事先已定妥的座位。

### 第十一章 客票变更

#### 第五十条 自愿变更

(一) 旅客购票后，如自愿变更航班、日期、航程及舱位等级，北部湾航空及其销售代理人将根据客票使用条件，在航班有可利用座位和时间允许的条件下给予办理。自愿变更时，票价将重新计算。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，再重新购票，旅客也可以选择维持原票价继续旅行。

(二) 旅客购票后，如自愿变更承运人，北部湾航空及其销售代理人在客票使用条件无签转限制，且要求变更的承运人与北部湾航空有互售或结算协议关系的情

况下，可以办理客票签转，旅客须承担由此造成的票价差额和其他相关费用，客票不符合上述要求的旅客要求签转，按自愿退票的规定办理。

（三）北部湾航空销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

（四）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。

#### 第五十一条 非自愿变更

（一）航班取消、航班计划出港/到港时间延后大于 15 分钟、航班计划出港时间提前大于 15 分钟、航程改变、舱位等级变更及承运人无法运行原航班等情形，按照附则二-（三）客票变更实施细则-2. 非自愿变更条款办理非自愿变更。

（二）除另有规定外，在北部湾航空发布航班延误、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，北部湾航空或销售代理人按照客票使用条件办理；旅客在北部湾航空发布航班延误、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。

（三）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，北部湾航空作为缔约承运人将协助旅客到达最终目的地或者中途分程地。

（四）在联程航班中，旅客非自愿变更客票，按照第五十一条 非自愿变更办理。

第五十二条 因执行本规则第四十七条航班取消及变更第（一）款的规定，造成旅客非自愿变更的，承运人应当考虑旅客的合理需要，按附则二-（三）客票变更实施细则-2、非自愿变更规定办理。

第五十三条 因下列情况之一，造成旅客非自愿改变航程的，承运人应当在按照第五十二条的规定处理的同时，还应当按照承运人规定免费为旅客提供休息场所、饮料、食品、膳宿或者其他承运人认为必要的服务：

（一）承运人原因造成旅客已定妥座位的航班取消；

（二）承运人原因的航班未在旅客目的地点或者中途分程地点降停；

（三）承运人原因未合理地安排班期时刻飞行；

（四）承运人原因未提供旅客事先已定妥的座位；

（五）承运人原因造成旅客错失已定妥座位的衔接航班。

## 第十二章 退票

### 第五十四条 一般规定

(一) 由于北部湾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, 北部湾航空或其授权代理人将按照本章和北部湾航空其它规定, 对未使用的北部湾航空客票或其未使用部分航程办理退票。

承运人或者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 (不含金融机构处理时间) 办理完成退款手续。

(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, 北部湾航空可以拒绝其退票申请。

### 第五十五条 退票地点

旅客要求退票应当在原购票地点或者经北部湾航空同意的其他地点办理。

### 第五十六条 货币

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。用原付货币退款, 但也可以用原购票地国家货币或退票地国家货币退款。

### 第五十七条 退票对象、所需文件及责任免除

(一) 北部湾航空有权向客票上载明姓名的人办理退款。

(二) 如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, 则票款只退给客票付款人或其指定的人。

(三) 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。

(四) 除客票遗失的情况外, 申请退票人应向北部湾航空提供旅客联、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。

(五) 北部湾航空将票款退给持有客票未使用的全部乘机联、旅客联及付款凭据, 并符合本条第 (一)、(二)、(三) 款规定的人, 被视为正当退款, 北部湾航空立即解除责任。

## 第五十八条 非自愿退票

由于本条件第十二条客票有效期的延长第（一）款、第四十七条航班取消及变更、第四十九条所列的原因之一，航班取消、航班计划出港/到港时间延后大于15分钟、航班计划出港时间提前大于15分钟、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，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（含税款），不收取退票费；
- （二）客票已部分使用，应从全部票款中，扣除已使用航段相应票款和税费，但所退金额不得超过已付款项金额，退还余额，不收取任何退票费及服务费。
- （三）除另有规定外，联程航班旅客非自愿退票的，按照本条第（一）（二）款办理。

## 第五十九条 自愿退票

旅客自愿要求退票，按照所适用的客票使用条件办理。

- （一）客票全部未使用，从已付票款中扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额；
- （二）客票已经部分使用，从已付票款中扣除已使用的航程的适用票价，再扣除所有适用的税费或退票费，如有余额，退还旅客。
- （三）持特种/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。
- （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费，使用婴儿运价的不占座婴儿不收取退票费。
- （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。

## 第六十条 拒绝退款权

- （一）按照适用运价及北部湾航空有关规定不能办理退票的，北部湾航空有权拒绝退票。
- （二）提供给北部湾航空或政府作为准备离境证明的客票，北部湾航空不予退票。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，在旅客提供给北部湾航空认为满意的证明后，北部湾航空可予以退票。

## 第十三章 超售

第六十一条 按照国际航空运输行业通行的做法，北部湾航空根据市场信息以及收益管理系统数据分析，为满足更多旅客成行需求并将航班座位虚耗降到最低，北部湾航空可能会在某些航班上进行适当的超售。

### 第六十二条 超售处理原则

(一) 北部湾航空将以包含但不限于当面、电话、短信以及社会公示等方式告知旅客超售的含义以及超售旅客享有的权利。

(二) 因北部湾航空超售导致实际乘机旅客人数超过座位数时，在现场工作人员办理乘机手续前或过程中，地面服务单位可在登机口和值机柜台放置布告牌告知旅客航班超售信息和自愿放弃座位旅客的赔偿方法及后续服务安排，北部湾航空安排人员在值机柜台或登机口首先寻找自愿放弃座位的旅客，并给予旅客一定的赔偿。

(三) 在没有足够自愿者的情况下，航班超售时，非自愿弃乘的旅客座位应按以下顺序优先保证：

- 1、执行国家紧急任务的重要旅客及其随行人员；
  - (1) VVIP 及其随行人员；
  - (2) VIP 及其随行人员；
  - (3) CIP 及其随行人员；
- 2、携带或者护送人体捐献器官的旅客 (OPO 工作人员)；
- 3、经北部湾航空同意并事先做出安排的、有特殊服务需求的老、幼、病、残、孕等特殊旅客；
- 4、衔接国际航班的旅客；
- 5、头等舱、公务舱旅客；
- 6、金鹏白金卡和金卡、海航金爵度假俱乐部至尊卡 (金色卡) 旅客；
- 7、金鹏银卡旅客；
- 8、金鹿卡、易生新金鹿卡旅客；
- 9、到达站转机衔接时间短的联程旅客；
- 10、有控座的加机组人员：
  - (1) 跟机放行或观察故障的维修人员；
  - (2) 执行异地任务调拨的空勤人员；
  - (3) 紧急航材调拨任务和临时派往异地维修飞机的维修人员；
  - (4) 执行异地任务调拨的维修人员；

- (5) 执行任务的飞行翻译、航医；
  - (6) 检查（调查）安全运行工作的公司安全保卫人员；
  - (7) 持有局方有关部门或本公司领导特批件的“其它人员”；
  - (8) 其它有控座的加机组人员；
- 11、有证明特殊困难急于成行的旅客；
- 12、海航 PLUS 会员
- 13、普通定座旅客（按票面价由高至低顺序，同等舱位先到旅客优先）。

#### 第六十三条 自愿弃乘与现场实超后被拒绝登机旅客赔偿标准

- (一) 如选择退票，则免收退票费，给予 200 元人民币现金赔偿。
- (二) 如选择改签，则免费安排至后续最早有空余座位的北部湾航空航班，北部湾航空承担改签费用，同时北部湾航空将额外给予旅客 200 元人民币现金赔偿。
- (三) 其他持金鹏卡积分免票、机构客户免票、代理人奖励免票、宾客免票等客票的旅客的赔偿标准为人民币 200 元/人，其他服务内容等同于普通旅客。
- (四) 不向持公司公务免票、职工免票和优惠票的旅客提供现金赔偿。
- (五) 联程旅客超售，北部湾航空按上述规定只对超售航段进行现金赔偿，后续联程航段北部湾航空可根据旅客行程安排为旅客办理免费签转、变更、退票、食宿等服务。
- (六) 如旅客需要开具超售书面说明，可通过拨打北部湾航空客服电话（95370）进行开具，具体内容以客服开具为准。

## 第十四章 飞机上的行为

第六十四条 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，北部湾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。

#### 第六十五条 关于旅客在机上便携式电子设备使用

- (一) 在飞行的任何阶段，旅客禁止使用下列便携式电子设备：

- 1、无法通过飞行模式关闭信号传输功能的移动电话

- 2、便携式电视
- 3、便携式录像和回放设备
- 4、无线电接收机
- 5、无线电发射机
- 6、具有无线遥控器的玩具
- 7、必须开启蓝牙功能的电子设备
- 8、充电宝等便携式移动电源
- 9、其他未定义及无法判断是否能够对飞机系统产生干扰的电子设备

（二）旅客可全程使用的便携式电子设备：

1、下列可单手掌握的小型的 PED，如选择了“停止传输功能”或“飞行模式”并且关闭移动数据传输功能、WI-FI 功能及蓝牙功能情况下，可全程使用：

- （1）移动电话、电子书、平板电脑、MP3/4、电子游戏机、电子词典等；
- （2）医学辅助用电子设备类：助听器等。

2、其他类旅客可全程使用的设备：

- （1）电动剃须刀
- （2）电子计算器
- （3）没有无线遥控器的小型电动玩具
- （4）便携式随身听（光盘/光碟机、盒式磁带播放机）
- （5）便携式语音记录器
- （6）照相机

（三）旅客在巡航高度可使用的便携式电子设备：

笔记本电脑：为避免飞行关键阶段设备滑落等原因阻碍应急通道，在滑行、起飞及下降阶段，笔记本电脑需要收入旅客座椅下方或放入行李架内，在平飞阶段方可使用。

（四）其他要求

当怀疑飞机受到电磁干扰、实施低能见运行程序时，旅客需遵照航班乘务人员要求将所有便携式电子设备电源关闭。

第六十六条 北部湾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的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，或销售代理人为旅客取得此项地面运输服务给予的任何帮助，北部湾航空不承担责任。

第二条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

第三条 空中飞行过程中，北部湾航空不提供免费餐饮，但北部湾航空将在航班上提供一定品种的餐食和饮料供旅客选择，但须付费购买。

第六十七条 不正常航班服务

(一) 由于北部湾航空机务维护、航班调配、机组等原因，造成航班在始发地出港延误或取消，北部湾航空应按规定向旅客提供餐食或住宿等服务，不再承担经济补偿责任。

(二) 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非北部湾航空原因，造成航班在始发地出港延误或取消，北部湾航空可协助旅客提供餐食信息、住宿信息及航班信息查询，产生的费用由旅客自理，不再承担经济补偿责任。

(三) 航班在经停地延误或取消，无论何种原因，北部湾航空应按规定负责向经停旅客提供餐食或住宿服务，不再承担经济补偿责任。

(四) 航班发生备降，无论何种原因，北部湾航空均应当向备降旅客提供餐食或者住宿服务，不再承担经济补偿责任。

(五) 航班延误或取消，北部湾航空及其地面服务代理人应做好解释工作，并及时将航班延误或取消等信息通知旅客。航班发生延误或取消时，北部湾航空协助旅客开具航班延误、取消证明。旅客可通过登录北部湾航空 APP、北部湾航空微信小程序、北部湾航空官网自行下载《不正常航班证明》。

(六) 航班出港延误或者取消时，北部湾航空及销售代理人、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。

(七) 航班发生延误或者取消，无论何种原因，如北部湾航空后续航班有空余座位可免费变更（具体可变更班期规则请参阅本条件 附则二-（三）客票变更实施细节-2、非自愿变更）或办理客票全退；因承运人原因导致航班发生不正常时，在征得旅客及有关承运人同意后，可为旅客签转至与我司签署不正常航班签转协议的航空公司航班上。因非承运人原因导致航班发生不正常时，北部湾航空可协助旅客办理签转手

续，产生的费用由旅客自理。

（八）北部湾航空和其他各保障部门应相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的航班延误。

## 第十六章 附加服务安排

第六十八条 如在签订航空运输合同过程中，北部湾航空同意安排附加服务，除非是由于北部湾航空在安排此项附加服务中的过错造成的损失，北部湾航空对旅客不承担任何责任。

## 第十七章 行政手续

### 第六十九条 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）北部湾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无论是书面的或其它形式的任何帮助或信息均不承担责任；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，北部湾航空也不承担责任。

### 第七十条 旅行证件

（一）旅客必须出示有关国家法律、法规、命令或规定所要求的出境、过境、入境、健康和其它证件，旅客也必须允许北部湾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，或者旅客不允许北部湾航空收存其证件副本或复印件，北部湾航空保留拒绝运输的权利。

### 第七十一条 拒绝过入境

(一) 由于旅客未获准过境或进入目的地国家, 北部湾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, 该旅客应按北部湾航空规定支付其适用票价;

(二) 旅客已经支付给北部湾航空的未使用航段的任何款项或者该旅客在北部湾航空手中的任何资金, 北部湾航空均可用于支付上述票款;

(三) 用于运送至拒绝入境地点或遣返地的客票, 北部湾航空不予办理退款。

#### 第七十二条 罚金、拘留费等

(一) 如果由于旅客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北部湾航空支付或垫付罚金、罚款或承担任何费用, 旅客必须足额偿还北部湾航空支付或垫付的上述任何款项及承担的任何费用;

(二) 旅客已经支付给北部湾航空的未使用航段的任何款项, 或者北部湾航空所掌管的旅客的任何款项, 北部湾航空均可用于弥补上述支出。

#### 第七十三条 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, 旅客必须到场接受检查;

(二) 由于旅客未能遵守上述规定, 北部湾航空对旅客由此受到的损失或损坏不承担责任。

#### 第七十四条 安全检查

旅客及其行李必须接受政府或机场行政人员或北部湾航空的任何安全检查。

#### 第七十五条 法律法规

北部湾航空根据自己对适用法律、政府法规、指令、命令或要求的合理判断决定拒绝或已经拒绝对旅客提供运输服务的, 不承担责任。

### 第十八章 连续承运人

第七十六条 由数个连续承运人依照一本客票或一本客票及其连续客票提供的运输应被视为一项单一的运输。

第七十七条 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。

第七十八条 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。上述承运人应当对旅客承担连带责任。

## 第十九章 损害责任

### 第七十九条 一般规定

(一) 在蒙特利尔公约及以下规定的责任限额内，北部湾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，旅客由于其年龄、精神或身体状况在运输中造成或促成其本人人身伤亡或情况恶化的，北部湾航空不承担赔偿责任。

(二) 北部湾航空因遵守或旅客未遵守国家法律、法规、命令或要求而引起的任何损失，北部湾航空不对旅客承担赔偿责任。

(三) 因发生在航空运输期间的事件，造成旅客托运行李毁灭、遗失或者损坏的，北部湾航空应当承担赔偿责任。

(四) 因发生在北部湾航空飞机上或者在旅客在上、下北部湾航飞机过程中事件，北部湾航空或者其雇员、代理人的过错造成旅客随身携带物品毁灭、遗失或者损坏的，北部湾航空应当承担赔偿责任。

(五) 旅客托运行李或随身物品的毁灭、遗失或者损坏是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的，北部湾航空不承担赔偿责任。

(六) 北部湾航空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。北部湾航空仅对发生在北部湾航空承运航班上的损失承担责任。北部湾航空为其他承运人的航班填开客票或办理行李托运时，只作为其他承运人的代理人。对于托运行李，旅客可以向客票或行李票上列明的第一或者最后承运人索赔。

(七) 旅客、行李在航空运输中因延误引起的损失，北部湾航空应当向旅客承担

赔偿责任。但是北部湾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，北部湾航空不对因延误引起的损失承担责任。

(八) 在旅客、行李运输中，经证明，损失是由索赔人的过错造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过错程度，相应免除或者减轻北部湾航空的责任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者受伤提出赔偿要求时，经证明死亡或者受伤是旅客本人的过错造成或者促成的，同样应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻北部湾航空的责任。本条款适用于本条件中的所有责任条款。

(九) 北部湾航空的责任不应高于旅客的实际损失数额。北部湾航空对间接的或随之引发的损失不承担责任。

(十) 北部湾航空依据本条件所承担的赔偿责任仅限于补偿性的赔偿责任，任何情况下北部湾航空都不承担惩罚性、惩戒性或者其他非补偿性的损害赔偿。

#### 第八十条 关于赔偿责任限额的适用

(一) 若属于 1999 年《蒙特利尔公约》规定的“国际运输”，则优先适用该公约关于责任限额的规定。

(二) 若属于 1929 年《华沙公约》及 1955 年《海牙议定书》规定的“国际运输”，但不属于 1999 年《蒙特利尔公约》规定的“国际运输”，则适用《华沙公约》及其《海牙议定书》关于责任限额的规定。

(三) 若不属于公约适用的“国际运输”，则适用双边条约或《中华人民共和国民用航空法》等国内法律、政府法规或命令的相关规定。

#### 第八十一条 人身损害赔偿责任限额

(一) 北部湾航空根据本章第七十九条对每名旅客承担损害赔偿责任时，对有下列情形之一的其赔偿责任限额不超过蒙特利尔公约规定的适用限额：

1、旅客伤亡不是由于北部湾航空或者其雇员、代理人的过失或者其他不当作为、不作为造成的；

2、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。

#### (二) 延误及行李、货物的赔偿责任限额

1、运输过程中因延误给旅客造成损失的，北部湾航空对每名旅客的赔偿责任限额适用蒙特利尔公约相关规定。

2、在行李运输过程中造成行李毁灭、遗失、损坏或者延误的，北部湾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。

第八十二条 在与本条件前述各项规定不相抵触的情况下，无论其国际运输是否适用本条件所指定的公约，以下条款均适用：

(一) 北部湾航空仅对本公司航班的运输承担损害责任；北部湾航空为其他承运人航班的运输填开客票或办理行李托运，只能作为该承运人的代理人。

(二) 由于北部湾航空为遵守相关法律或政府法规、命令或规定所产生的任何损失，北部湾航空不承担责任；由于旅客未能遵守上述法律或政府法规、命令或规定而产生的任何损失，北部湾航空也不承担责任。

(三) 北部湾航空的责任以不超过经证实的直接损失数额为限；对于间接损失或后果性损失，北部湾航空不承担责任。

(四) 由于旅客行李中的物品对旅客造成伤害或对其行李造成损害，北部湾航空不承担责任；由于旅客行李中的物品对他人造成伤害或对他人或北部湾航空的财产造成损害，该旅客应赔偿北部湾航空的损失和由此支付的一切费用。

(五) 对于旅客在托运行李内夹带的易碎易腐物品、货币、珠宝、贵重金属、金银制品、流通票据、有价证券或其它贵重物品、商业文件、护照和其它证明文件或样品的损失，北部湾航空均不承担责任。

(六) 由于旅客本人的年龄、精神或健康状况而造成或加重其本人的任何疾病、伤害、残疾或死亡，北部湾航空不承担责任。

(七) 本运输条件任何有关北部湾航空的责任免除或限制条款，同样适用于北部湾航空的代理人、雇员和代表以及将其飞机提供给北部湾航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表；北部湾航空和上述代理人、雇员、代表以及北部湾航空使用其飞机的任何人及其代理人、雇员和代表所支付的赔偿总额，不得超过依照本条件所适用的责任限额。

第八十三条 除非本条件中有明确规定，本条件不排除公约或适用法律对免除或限制北部湾航空责任的任何规定的适用。

## 第二十章 异议和诉讼时限

#### 第八十四条 异议时限

(一) 对于托运行李发生损失的，有权提取托运行李的人必须在发现损失后立即向北部湾航空提出异议，最迟自收到或应当收到托运行李之日起七日内提出；托运行李发生延误的，异议最迟自托运行李交付收件人处置之日起二十日内提出；

(二) 任何异议均必须在前款规定的期间内以书面形式提出或者发出；

(三) 有权提取托运行李的人未按以上规定提出异议的，不得向北部湾航空提起诉讼。

#### 第八十五条 诉讼时限

诉讼应当自飞机到达目的地之日、应当到达目的地之日或者运输终止之日起两年内提起，否则就丧失对任何损失索赔和诉讼的权利。诉讼期限的计算方法根据案件受理法院地的法律确定。

第八十六条 北部湾航空客户意见受理邮箱为：gx\_bbwyjsl@gxairlines.com，服务监督的电话为 0771-5573987，北部湾航空国际客服热线 95370 工作时间为每日 08:00-22:00。客户意见受理邮箱和服务监督电话工作时间为工作日 9:00-12:00，13:00-17:30，非工作时间可拨打 24 小时客服电话 95370。北部湾航空将在收到旅客投诉之日起 10 个工作日内做出包含解决方案的处理结果。

### 第二十一章 修改和生效

第八十七条 北部湾航空有权依照中国民用航空局规定的程序，不经通知修改其运输条件，但此修改不适用于修改前已经开始的运输。

第八十八条 北部湾航空的工作人员、授权代理人或雇员都无权修改、更改、放弃或违反本运输条件的任何规定。

第八十九条 本条件由北部湾航空预先拟定并通过民航服务质量监督平台备案后向全社会公布，自 2025 年 12 月 12 日起生效并施行。

本条件的解释权归北部湾航空有限责任公司。

## 附则一

# 广西北部湾航空特殊旅客承运标准

### （一）婴儿旅客

1、出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿（早产婴儿指胎龄满 28 周不满 37 周），北部湾航空不予承运。

注：由于新生儿的抵抗力差，呼吸功能不完善，咽鼓管又较短，鼻咽部常有粘液阻塞，飞机升降时气压变化大，对身体刺激大，新生儿又不会做吞咽动作，难以保持鼓膜内外压力平衡，因此，对婴儿乘坐飞机要有一定的限制条件，航空公司规定上述婴儿不能乘机。

2、以上第 1 点以外的婴儿旅客，需由年满十八周岁、具有完全民事行为能力的成人陪伴乘机，不单独占用座位并乘机。每一成人旅客最多可携带 1 名婴儿乘机，按照适用的婴儿折扣购票。婴儿旅客默认为不占座旅客，北部湾航国际航线不提供占座婴儿客票。

3、为便于运行控制、保证旅客的服务质量，一般以每名乘务员服务 5 名婴儿为标准，对婴儿的承运数量进行限制：E190 承运数量为 15 名，A320 机型承运数量为 20 名。

### （二）孕妇旅客

1、如为以下情况，则北部湾航空不予承运：

- (1) 怀孕 9 个月（36 周）（含）以上者；
- (2) 预产日期在 4 周（含）以内者；
- (3) 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；
- (4) 顺产后不足 7 天，难产以及早产经医生诊断不宜乘机者。

2、需满足如下条件，北部湾航空允以承运：

- (1) 怀孕不足 8 个月（32 周）的孕妇：怀孕不足 8 个月（32 周）的孕妇乘

机，除医生诊断不适宜乘机者外，在提出乘机申请时应出示预产期证明，凭有效身份证件及预产期证明办理乘机手续，按一般旅客接受运输（此类旅客运输不受限制）。

（2）怀孕超过 8 个月（32 周）（含）但不足 9 个月（36 周）的健康孕妇：

①医疗机构开具的在乘机前 30 天内（含）签发的孕检报告，或有医生签名/盖姓名章的注明怀孕周数的诊断证明。如孕检报告/诊断证明为电子版，须为医疗机构官方平台发布。在中国地区为中文或英文，在境外地区，可以由其他语言填写，但需要附有英文翻译版本或中文翻译版本。

②现场旅客提供孕检报告/诊断证明由地面保障人员查验，并填写《旅客运输声明书》。

### （三）无成人陪伴儿童

1、如为下列情况，则不予承运：

- （1）不足 5 周岁的儿童单独乘机；
- （2）12 周岁以下的聋哑儿童或者双目失明的儿童单独乘机；
- （3）未经北部湾航空同意；
- （4）在非北部湾航空或者北部湾航空未授权的售票处出票者；
- （5）国内国际串飞航段不接受无成人陪伴儿童的运输。

（国际国内串飞航班是指经停国内航点的国际航班，以 GX8967 兰州-南宁-新加坡航班为例，长段为兰州-新加坡段，不接受无成人陪伴儿童运输，兰州-南宁，南宁-新加坡段航班可接受无成人陪伴儿童运输）

（6）年满 5 周岁（含）未满 12 周岁儿童旅客单独乘机，拒绝办理无成人陪伴儿童服务手续。

2、儿童旅客（有陪儿童）必须有 18 周岁以上具有完全民事行为能力的成人陪同。

① 5 周岁以下（不含 5 岁公历生日当天）儿童：每位年满 18 周岁且有完全民事行为能力的成年旅客最多可携带三名 5 周岁以下的儿童旅客，或最多可携带两名 5 周岁以下儿童和一名婴儿，或最多可携带一名残疾儿童同行。儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。

② 5 周岁（含 5 岁公历生日当天）—12 周岁（不含 12 岁公历生日当天）的儿童：每位年满 18 周岁且有完全民事行为能力的成年旅客，最多可携带一名 5 周岁

至 12 岁的残疾儿童同行，且不能再携带其他儿童及婴儿旅客。每位年满 18 周岁且有完全民事行为能力的成年旅客，携带 5 周岁至 12 周岁的非残疾儿童旅客同行时，儿童旅客购票无数量限制。儿童须购买与其同行成人相同服务等级的客票。

(7) 如果没有成人陪同，满足我司无人陪伴儿童运输条件的前提下，需办理无成人陪伴服务，否则不予承运。对于北部湾中转航班或北部湾与其他航空公司的联程航班，不接受无陪儿童运输。

3、无人陪伴儿童机型运输限量：5 名/航班(经停航班 A-B-C 按照 AB+AC 或 BC+AC 合并计算量)。

#### (四) 病患旅客

1、北部湾航空要求患有某些病症的旅客提供医疗证明。患有风湿性关节炎旅客、哮喘旅客、有简单骨折(小臂、手足、单腿敷石膏)，但可独立到紧急疏散口、可不需要单独安排人员随行陪护的旅客不需要医疗证明。但出于安全考虑，旅客不能携带氧气瓶。

2、出于下列合理医学考虑，北部湾航空将要求已出示医疗证明的旅客进行额外医疗检查：

- (1) 证明开出后旅客病情显著恶化；
- (2) 证明明显隐瞒疾病对航班上其他旅客的健康威胁。

3、额外医疗检查得出下列结论，则认为旅客不适宜旅行，则不予承运：

- (1) 旅客在航行中可能需要特殊医疗救助；
- (2) 旅客对航班上其他旅客的健康或安全造成直接威胁；

4、其他病患情况以及相关承运条件：

序号	种类	无法承运的情况	载运条件
1	各类手术病人	<p>①胸腹部手术、肠胃手术后不足 10 天者禁止乘坐飞机； ②头部、眼科、耳鼻喉科等内外科手术后 15 天内； ③破伤风、气性环置患者； ④因脑炎或肿瘤或 30 天内做过气脑者； 以上情况均不宜乘坐民航班机。</p>	<p>病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申明书； 满足以上条件者可载运。</p>

2	耳鼻喉科疾病	<p>①扁桃体摘除术；          ②严重中耳炎伴有耳咽管堵塞；          ③耳鼻有急性渗出性炎症；          ④三十天内做过中耳手术的病人；          ⑤严重鼻窦炎伴有鼻腔通气障碍者；          ⑥龋齿或拔牙后创面未愈合者；          以上情况均不宜乘坐民航班机。</p>	<p>病情平稳期；          医疗诊断证明书；          有专护人员陪同；          手写运输申明书；          满足以上条件者可载运。</p>
3	脑血管系统疾病	<p>脑栓塞、脑出血、脑肿瘤、颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不整者，脑的炎症、肿瘤和三十天内做过气脑者，由于飞机起降的轰鸣、震动及缺氧等可使病情加重，不宜乘坐飞机。</p>	<p>病情平稳期；          医疗诊断证明书；          有专护人员陪同；          手写运输申明书；          满足以上条件者可载运。</p>
4	心血管系统疾病	<p>①高血压病收缩压超过 24KPa (180mmHg)、舒张压超过 17.4KPa (130mmHg) 者；          ②重度心力衰竭、心肌炎病后一个月以内；          ③六周内曾发生心肌梗塞；          ④三十天内心绞痛频繁发作、严重心律失常者；⑤脑血管病意外（脑梗、脑出血）后两周内；          ⑥因空中轻度缺氧，可能使心血管病人旧病复发或加重病情，特别是心功能不全、心肌缺氧、心肌梗塞及严重高血压病人；          以上情况均不宜乘坐民航班机。</p>	<p>病情平稳期；          医疗诊断证明书；          有专护人员陪同；          手写运输申明书；          满足以上条件者可载运。</p>
5	呼吸系统疾病	<p>重度支气管哮喘、肺结核空洞、肺气肿、肺功能不全的肺心病，大纵隔肿瘤、设计先天性肺囊胸、肺叶切除者，飞行途中可能因气体膨胀而加重病情。三十天内患自发性气胸、气胸、血气胸、渗出行胸膜炎伴有呼吸功能障碍者；以上情况均不适宜乘坐民航班机。</p>	<p>病情平稳期；          医疗诊断证明书；          有专护人员陪同；          手写运输申明书；          满足以上条件者可载运。</p>
6	消化系统疾病	<p>上消化道出血、溃疡面很深的胃肠道溃疡、急性阑尾炎不宜乘坐民航班机。消化道出血病人要在出血停止三周后才能乘飞机。</p>	<p>病情平稳期；          医疗诊断证明书；          有专护人员陪同；          手写运输申明书；          满足以上条件者可载运。</p>
7	骨折	<p>骨折用管型石膏固定和吊重锤牵引者、固定下颌骨手术者禁止乘坐民航班机。</p>	<p>病情平稳期；          医疗诊断证明书；          有专护人员陪同；          手写运输申明书；          满足以上条件者可载运。</p>
8	假肢	<p>有些假肢是以小型二氧化碳气筒来驱动的，按照国际航协危险品规定穿戴这类假肢的旅客禁止乘坐民航班机。</p>	<p>病情平稳期；          医疗诊断证明书；          有专护人员陪同；          手写运输申明书；          满足以上条件者可载运。</p>

9	瘫痪	四肢瘫痪、高位截瘫病人急性期不宜乘坐民航班机。	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申明书； 满足以上条件者可承运。
10	糖尿病	因糖尿病昏迷病人不宜乘坐民航班机。	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申明书； 满足以上条件者可承运。
11	低血糖	因低血糖昏倒病人不宜乘坐民航班机。	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 手写运输申明书； 满足以上条件者可载运
12	严重贫血	重度贫血、外伤性大出血、红蛋白值在 60G/L 以下者不宜乘坐民航班机。	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申明书； 满足以上条件者可载运。
13	精神失常	狂躁型精神病可能对其他旅客造成威胁禁止乘坐民航班机； 其他精神病人，因航空环境气氛容易诱发疾病急性发作，故不宜乘坐民航班机。	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申明书； 满足以上条件者可载运。
14	癫痫病	因航空环境气氛容易诱发疾病急性发作，故不宜乘坐民航班机。	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申明书； 满足以上条件者可载运。
15	中毒	酒醉或麻醉品及其它毒品中毒者不宜乘坐民航班机。	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申明书； 满足以上条件者可载运。
16	其他	①带有严重咯血、吐血、出血及呻吟症状的病人； ②未经妥善处理的面部严重损伤、有特殊恶臭或者有特殊怪癖，可能影响自身或其他旅客安全者； ③处于抢救状态的休克、昏迷、颅内压增高病人； ④特大肿瘤伴有积气者、肠梗阻、颅脑、腹部、眼球等脏器或组织损伤；⑤颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不整者； 以上情况不宜乘坐民航班机。	病情平稳期； 医疗诊断证明书； 有专护人员陪同； 手写运输申明书； 满足以上条件者可载运。

## （五）老年人旅客

根据《中华人民共和国老年人权益保障法》第二条规定，老年人是指六十周岁以上的公民。

按照一般旅客运输（无运输限制）划分：

1、无特殊服务需求老年人旅客，身体健康或者自认为身体健康，有自理能力，在航空旅途过程中不需要航空公司给予特别照顾的老年人旅客。

2、一般服务需求的老年旅客，指因年龄偏大，在航空旅途过程中需要航空公司提供某种或多种服务的老年人旅客。在北部湾航空直属售票处、合办售票处及北部湾航空签约的中性票代理人处购买客票时，填写适用的 A 类《特殊服务需求单》，在需求单上指明需要的特殊服务：

（1）因为身体年迈，短距离（一般在约 200 米以内）可自行行走，但长距离（约 200 米以上）行走体力不支，需要轮椅代步；

（2）身体残疾或年迈，需要手杖或拐杖支撑行走；

（3）听力或视力不好、语言或文字沟通有障碍，对乘机流程和环境不熟悉，无法顺利办理登机牌、候机、上下飞机、到达领取行李整个过程，需要安排人员给予引导；

（4）因自身身体原因，需要特殊餐食；

（5）需要特殊机上座位；

（6）其他的一般需求。

4、如有以下特殊服务需求的老年旅客：

（1）旅途运输过程中需要提供医疗氧气；

（2）肢体病伤；

（3）怀疑在飞机上需要额外医疗服务的情况下，才能完成所需航程运输。

由于此需求涉及到旅客自身或者航空运输安全，需要在北部湾航空直属售票处或者指定售票处购票，填写适用的 C 类《特殊服务需求单》，并提交适宜乘机的《医疗诊断证明书》。

## （六）犯罪嫌疑人及其押解人员

犯罪嫌疑人运输，必须事先在北部湾航空或北部湾航空授权的售票处办理定座

和购票手续，经北部湾航空同意后方可承运。

1、公安机关押解犯罪嫌疑人，具有以下情形之一的，北部湾航空不予承运：

- (1) 押解人员不遵守民用航空安全管理规定的；
- (2) 押解对象不配合押解的；
- (3) 采取的防范措施不足以防范干扰航班秩序或者影响航空安全的；
- (4) 押解单据不全的。

2、押解公安部督捕或者 A 级通缉的犯罪嫌疑人乘坐民航班机的，必须经民航局公安局批准；

3、各地公安机关在执行押解犯罪嫌疑人任务过程中，应遵守“中国民航关于押解犯罪嫌疑人乘坐民航班机程序规定”执行；

4、在执行押解犯罪嫌疑人任务前须向当地民航公安机关通报案犯的情况和准备采取的安全措施，经我司同意后持地、市以上公安机关购票证明、押解人员身份证件和工作证办理手续；

5、犯罪嫌疑人及其押解人员仅限于乘坐经济舱，其票价按航线公布全票价计算，不得使用特殊票价或折扣票价；押解人员不得携带武器，可以使用手铐等必要的械具约束犯罪嫌疑人，但械具不宜外露；

6、在有执行国家紧急任务的重要旅客及其随行人员的航班上，不得载运押送犯罪嫌疑人：

7、押解警力（正式在职民警）至少应当 3 倍于犯罪嫌疑人，在押解过程中应当保持对犯罪嫌疑人的全程控制，不允许犯罪嫌疑人单独行动。同机押解的犯罪嫌疑人总数不得超过 3 名，押解女性犯罪嫌疑人应当至少有 1 名女性民警。

## （七）担架旅客

担架旅客 (STCR-STRETCHER) 是指因患重病或受重伤的原因，在旅行中不能使用飞机上的座椅而只能躺卧在担架上，或不能在飞机座椅上坐着而必须躺着乘机的重病伤旅客。

1、运输条件

担架旅客的运输条件除满足残疾人旅客的接收条件外，还应符合下列规定：

- (1) 在每一航班的每一航段上，原则上限载运一名直达航班的担架旅客的乘机

申请。

(2) 如旅客为病患等其他特殊情况，必须满足北部湾航空有关病患等其他特殊情况乘机条件。

(3) 担架旅客运输需满足北部湾航空担架旅客运输机型及相关航站担架拆卸能力条件：

① 担架旅客仅适用于 A320 飞机执飞航线，并且为配备飞机专用担架的始发航点（海口、南宁），特殊情况，须一事一议。

② 考虑到航空运输安全性，原则上不接受旅客直接躺在经济舱联排座椅上而不用担架设备运输。

(4) 担架旅客必须至少有一名医生或者护理人员陪同旅行，该陪同人员要求必须具备医疗急救知识和技能，能够应对和处理担架旅客在飞行过程任何突发医疗问题，具体陪护人员数量及资质内容，要求旅客在《特殊旅客服务需求单 C 类》单据“陪护人员”栏目名列。

(5) 担架旅客至少应提前 72 小时在北部湾航空境内外直属售票处或北部湾航空 指定机构提出申请。

(6) 申请时旅客提供以下三种文件：①填写完整北部湾航空《特殊旅客服务需求单 C 类》；②提供符合北部湾航空要求的医疗诊断证明书；③北部湾航空工作人员告知旅客航空运输风险，旅客填写《旅客运输声明书》。

(7) 旅客及陪护人员需自行准备枕头、床垫和被子等。

(8) 处于休克状态的担架旅客拒绝承运。

(9) 原则上担架旅客不办理联程航班业务。

(10) 当航班上有 VVIP 时，不承运担架旅客。

(11) 由于航班的特殊性，国内国际混接往返航段暂不接收担架旅客(STCR)、无自理能力的轮椅旅客(WCHC)及无人陪儿童旅客(UM)，不开放网上值机及自助值机服务。(\*混接航班指国际、国内交叉接飞的过站航班，即国内进港接飞国际出港航班、国际进港接飞国内出港航班，例如：兰州=南宁=新加坡)。

## 2、运送原则

(1) 专用担架应在飞机上牢固地固定；

(2) 若使用北部湾专业担架，需占用客舱 9 个座位，应收取 9 张经济舱公布普通票价，如后续票价有变动，以最新相关文件执行为准。

(3) 对于机场方面提供的机场救护车，其服务费用由旅客自行向机场方交费，北部湾航空不代为收取。

### 3、保障要求

(1) 担架旅客及其随行人员必须提前至少 3 个小时到达机场，并提前 2 小时办理完乘机手续。

(2) A320 机型担架旅客占用座位为客舱右后三排。对担架旅客只发给一张登机牌，姓名后面标识有 STCRA 的担架旅客陪同人员，应与担架旅客座位相连发放登机牌（左后三排靠过道的位置）。担架旅客及其陪同人员的托运行李需栓挂优先行李牌，以保证后装先卸。

## （八）人体器官运输

人体器官：由各种细胞或组织构成的、并执行一定功能的生物体的分化结构，如人体不可再生的心脏、肝脏、肾脏、肺脏、胰腺、四肢、眼球、耳朵等，除此之外还包括人体细胞、角膜、骨髓等人体组织。

**\*北部湾航空国际及地区航班仅适用于非医疗废物的人体器官运输。**

### 1、运输方式：

国际航班运输人体捐赠器官所需出入境运输文件及相关通关要求建议 OPO 工作人员提前自行与始发国、到达国出入境管理当局进行确认。

### 2、运输限制

(1) 运输专用容器内含有危险品的，应符合航空运输的相关要求。对不符合要求的，可拒绝运输。

(2) 装有人体捐献器官的运输专用容器应当接受民航空行李安检设备检查，无疑点的可不再进行开箱检查。

(3) 除装有人体捐献器官的运输专用容器外，OPO 工作人员的其他行李物品按照正常程序接受安全检查。

(4) 人体捐献器官运输专用容器内含有保存人体捐献器官所必须的液态物品的，不受液态物品航空运输条件的限制，但应满足运输安全要求。对不满足要求的液态物品，可拒绝运输。

(5) 人体捐献器官运输专用容器超过我司允许旅客携带手提行李最大尺寸的，OPO 工作人员应按照占座行李的方式购票并运输。

3、申请时间：人体器官获取组织(OPO)工作人员原则上须在航班计划起飞时间前 24 小时通过北部湾航空境内外各直属售票处、有合作协议授权的售票处、95370 客服热线提出申请，最晚不得低于起飞前四个小时。

#### 4、运输包装及文件要求

(1) OPO 工作人员应接受相关培训，准备人体捐献器官航空运输的相关文件，做好人体捐献器官的包装（包括准备人体捐献器官运输专用标志），原则上须在航班计划起飞时间前 24 小时申请。人体器官获取组织(OPO)工作人员应至少在航班起飞前四个小时通过客服热线提出申请，并提供器官类型、包装尺寸、危险品（如有）等信息。

(2) 包装要求：使用专业的运输容器并在容器外显著位置张贴人体捐献器官运输专用标志（见下图）。该容器应当有效保温、防震，方便携带、密封性好（不会散发异味、不会渗漏液体），容器外观不会对其他旅客造成影响，且不会因为飞行过程中机舱气压变化、飞机颠簸而导致器官损坏。



(3) 证明文件：须提前准备好具有人体器官移植资质医院所开具的检测证明、器官运输证明《移植中心器官接收确认书》（附件二）及复印件两份，证明文件应注明所运输器官的合法来源、用途、联系人姓名及联系方式等。证明文件应注明所运输器官的合法来源、用途、联系人姓名及联系方式等，并有出具证明医院的相关责任人签字及其联系电话（尽量留办公地座机电话），加盖医院公章。

(4) 对于旅客的自身残肢，需要医院出具该残肢为旅客自身，该残肢不具备传染性，该残肢不属于医疗废物的证明。

(5) 运输协议：旅客应签署“人体器官运输协议书”，接受航空运输可能存在的

风险。非用于救助患者生命的造血干细胞、血液（含血清、血浆、血液制品等）、眼角膜等人体组织，在保障航空安全的前提下，根据旅客需求提供地面便利化保障服务，尽量协助旅客成行，如没有特殊需求可按普通行李收运和保障。须向旅客说明航空运输可能存在的风险，并协助其填写“人体器官运输协议书”。旅客须出具无菌、无毒、作用用途的证明，证明中体现开具单位、公章或签字，无需出具《移植中心器官接收确认书》。此类物品如有冷藏需求，地面人员注意询问旅客是否有干冰等危险品，须符合危险品运输要求、包装尺寸等行李收运要求。无需粘贴人体捐献器官运输专用标志。

## （九）其他特殊旅客

### 1、酒醉旅客

（1）定义：指酒精、麻醉品或者毒品中毒，失去自控能力，在航空旅行中明显会给其他旅客带来不愉快或者可能造成不良影响的旅客。

（2）北部湾航空有权根据旅客的外形、言谈、举止，对旅客是否属于酒醉状态做出判断，属于酒醉旅客，北部湾航空不接受运输；

（3）在旅客上机地点，发现旅客处于醉态，不适合旅行或者妨碍其他旅客时，北部湾航空拒绝旅客登机。酒醉旅客被拒绝乘机后，已购客票按自愿退票的规定处理。

### 2、额外占座旅客

（1）定义：额外占座旅客，是指为了个人舒适和放置手提行李而要求占用两个或者两个以上座位的旅客。

（2）旅客额外占座，旅客应在定座时提出申请，在取得北部湾航空同意后方可运输，并填写适用的《特殊服务需求单》。北部湾航空不接受货物作为占座行李运输。

（3）手提行李占座，旅客应在定座时提出申请。每一名旅客仅可办理 1 张占座行李客票。

（4）国际占座行李和多占座位旅客票价均实行见舱销售；占座行李本身没有免费行李额，不办理行李价值声明，多占座位旅客按购票座位数享受免费行李；国际航线税费按旅客人数收取。

### 3、机要交通人员或者外交信使

（1）机要交通人员或者外交信使乘机，应事先办妥定座和购票手续；

（2）如携带的机要文件或者信袋较多，应提前申请预留吨位。

(3) 机要文件或者外交信袋如需占用座位，还须按照额外占座旅客的购票规定向北部湾航空申请办理。

#### 4、机要文件或者外交信袋的运输

(1) 机要文件或者外交信袋可由机要交通员或者外交信使随身携带，自行保管。如果机要交通员或者外交信使要求将机要文件或者外交信袋作为交运行李时，可以办理，但是对该机要文件或者外交信袋，北部湾航空人只承担一般交运行李的责任。

(2) 机要交通员或者外交信使随身携带的机要文件或者外交信袋，可放置在客舱内自己座位下面，重量以 10KG 为限。

(3) 机要交通员或者外交信使所携带的机要文件或者外交信袋和其他行李应合并称重，在超过免费行李额的部分按逾重行李收取逾重行李费。

(4) 机要交通员或者外交信使带入客舱的占座机要文件或者外交信袋由其自行照管。每一座位放置的机要文件或者外交信袋，总重量，国际航班或者国际航班国内段不得超过 75KG，总体积不得超过 40cm×60cm×100cm，其包装要适当。

#### 5、保密旅客

(1) 定义：是指根据接待单位要求不公布身份的旅客。

(2) 保密旅客应事先在北部湾航空售票处办妥定座和购票手续

(3) 保密旅客的座位安排，在北部湾航空评估合理的情况下，可按照接待单位的要求办理。

### (十) 残疾人旅客

具备乘机条件的残疾人，乘坐北部湾航空航班，经北部湾航空预先同意后，可参照《北部湾航空残疾人运输服务方案》执行。

查询路径：北部湾航空官网首页-旅行须知-《北部湾航空残疾人运输服务方案》。

## 附则二

# 客票销售、退票、变更实施细节

## （一）客票销售实施细节

1、旅客可通过北部湾航空官网（<https://www.gxairlines.com>）、北部湾航空APP、微信小程序或者北部湾航空销售代理人的网络平台购票，也可在北部湾航空及其销售代理人的售票处，以及致电北部湾航空客服 95370 电话购票。

2、为确保飞行安全，国家规定旅客在购买飞机票，办理乘机手续和通过安全检查时，必须提供有效身份证件（购票时证件需与乘机时证件一致），具体规定如下所述：

（1）中国籍内地旅客在购买飞机票和办理乘机手续时，需要出示有效护照。

（2）外国旅客、华侨、港澳同胞、台湾同胞购票和办理乘机手续时，需出示有效护照、身份证件、回乡证、居留证、旅行证。

（3）旅客身份证件的名称和号码需填写在旅客购票信息单的证件号码栏内。

3、散客去程必须定妥座位，不允许 OPEN。

4、北部湾航空为市场方的代码共享航班运价以及使用规则均按照北部湾航空相应的规定执行（有特殊规定的除外）。

5、特殊旅客需在北部湾航空指定售票处出票并在做出相应安排后方可承运，详情可查阅附则一或请致电北部湾航空呼叫中心 95370 咨询。

6、旅客自行负责根据航班信息办理所需证件，并确认证件有效性。因证件不符不能登机或出入境，北部湾航空不承担相关责任。

7、“儿童”指旅行开始之日起年满 2 周岁但不满 12 周岁的未成年人。

（1）若儿童在旅行过程中已满 12 周岁，北部湾航空航班无需补收儿童与成人的票价差额；若行程中含有外航航段，则外航航段需按外航的规定执行。

（2）儿童燃油费收取标准同成人，免收民航发展基金，规则按照成人相应规定执行。

（3）儿童原则上要求与同行成人在同一 PNR 中订座出票。与成人同行的儿童须

购买与其同行成人相同服务等级的客票。如果特殊情况，大人和儿童不在同一编码，在 ETERM 系统中出儿童票时，必须在儿童编码中“RMK 成人票号”格式备注。在我司官方网站购买儿童票须与大人一起，不得单独订票，儿童如选择为成人客票，原票按自愿退票扣除退票费处理，重新购票。

8、 “婴儿”指旅行开始之日 2 周岁以下的未成年人。

(1) 若婴儿在旅行过程中已满 2 周岁，北部湾航空航班无需补收婴儿与儿童的票价差额；若行程中含有外航航段，则外航航段需按外航的规定执行。

(2) 每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客至多可携带一名婴儿旅客，按婴儿折扣票价收费，默认不占座。

(3) 婴儿（不占座婴儿）免收燃油费和民航发展基金。

9、北部湾航空对于儿童 / 婴儿的判定以其乘坐第一始发北部湾航空国际主航段时的年龄为依据。

10、关于团队客票

(1) 团队人数根据具体航线和政策而定。如有需求，请与相应销售经理联系。

(2) 团队客票销售采用一团一议原则，申请流程为旅行社——当地营业部/营销经理。

(3) 团队任何一个航段都不得 OPEN。

(4) 团队中的儿童、婴儿折扣以具体团队政策中的定义为准，如儿童婴儿折扣显示为 100%，，则意为等同于成人运价。

## （二）客票退票实施细则

1、自愿退票：北部湾航空或者北部湾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，退款金额将原路退回。北部湾航空根据航线，舱位的不同等设置不同的自愿退改收费标准，旅客可登录北部湾航空官网-退改须知-国际及地区航班退票须知-退改手续费中查阅。

2、退票费按客票最严格的规则执行，收取金额最高的一个退票费。如未在航班计划起飞时间之前取消客票编码中的座位，还将收取误机费（或称 NOSHOW 费），误机费按对应舱位的标准，以客票为单位收取。

(1) 客票全部未使用，从已付票款中扣除所适用的退票费及服务费、误机费（如

有), 退还余额;

(2) 客票已经部分使用, 从已付票款中扣除已使用航程的适用票款、税费、相应的退票费及服务费、误机费 (如有), 退还余额。

**①如只使用了 ADDON 航段**

A. ADDON 航段为北部湾航承运, 则北部湾航 ADDON 段按其旅行当日 Y 舱单程公布运价扣除款项, 再扣除北部湾航国际或地区航段相应舱位所对应的退票费, 余额退还。

B. ADDON 航段为外航承运, 则应按其旅行当日对应航司、对应航线、对应舱位的单程公布运价扣除, 再扣除北部湾航国际及地区航段相应舱位所对应的退票费, 余额退还。

**②如果使用了 ADDON/SPA 以及北部湾航国际航段**

ADDON/SPA 航段按照 ADDON/SPA 价值扣除, 并扣除北部湾航国际航段旅行当日对应舱位使用的单程销售价格, 再扣除客票适用的退票费, 余额退还。

**③如已使用北部湾航全部国际段与全部外航航段, 只退北部湾航 ADDON 航段**

不允许退票, 仅退未使用的代收税费, 免收退票费。

**④如为 Through Fare 一体运价, 已部分使用**

\* Through fare (一体或直达票价, 简称 TF 运价) 指的是旅客为了到达目的地, 在同一张票上购买多个航段的机票, 所有航段费用并成一个统一的票价。

同一票价计算组内, 无论已使用的是国际段还是国内段, 均不可退票, 仅退还未使用的代收代缴的税费, 不需扣除退票手续费和误机费 (来回程航段中的已使用航程的运价按照 1/2RT 计算)。

举例: 往返行程济南=I 舱=南宁=I 舱=曼谷, 客票已部分使用 (去程济南-南宁-曼谷段), 在返程曼谷-南宁段航班计划起飞前, 要求自愿退票, 则可退金额为回程曼谷-南宁-济南段未使用的代收代缴税费。

(3) 如原舱位无公布单程票价, 则按照高一级舱位公布单程运价扣减, 且运价及运价有效期均需高于原舱位。

**3、非自愿退票**

航班取消、航班计划出港/到港时间延后大于 15 分钟、航班计划出港时间提前大于 15 分钟、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, 可按照以下规定办理非自愿退票, 北部湾航空或者北部湾航空销售代理人不得收取退票费:

- (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;
  - (2) 客票已部分使用, 应从全部票款中, 扣除已使用航段相应票款和税费, 但所退金额不得超过已付款项金额, 退还余额, 不收取任何退票费及服务费。
  - (3) 如在非客票所列经停点降落, 应退还经停点降落地至到达站的未使用航段票款, 若经停地/备降地至目的地间无公布直达运价, 退还旅客原付票款与已使用航段票款的差额, 但不得超过原付票款金额。在经停地/备降地无论何种原因提出退票申请的, 民航发展基金、燃油不退。
  - (4) Through Fare 一体运价客票已部分使用航段时的价值确定:
    - 1. 将旅客购票时实际支付的金额减去已使用航段的相应票款, 余额退还旅客, 不收取退票手续费(来回程航段中的已使用航程的运价按照  $1/2RT$  计算)。
    - 2. 在同一票价计算组内国际及地区航段已使用, 扣除 Fare 票价(含 Q 值)、已使用税费等, 未使用国内航段的税款及燃油费退还旅客, 不收取退票手续费。
    - 3. 在同一票价计算组内国际及地区航段未使用, 国内航段已使用, 按照扣除 Fare 票价(含 Q 值)的 20%、已使用税费等, 未使用航段的税款及燃油费退还旅客, 不收取退票手续费。
  - (5) 旅客自愿变更航班并支付变更费后, 其所变更的航班发生不正常时, 旅客要求退票, 不收退票费, 但已支付变更费不退。
  - (6) 以北部湾航空连续客票形式销售的各段均为北部湾航空承运的多航段联程客票, 其中一段发生航班不正常时, 其他正常的航段均可办理非自愿退票。
  - (7) 退款金额将原路退回。
- 4、除另有规定外, 联程航班旅客非自愿退票的, 按照本附则- (二) 客票退票实施细则-第 2 点办理。
- 5、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, 若其中某段或几段北部湾航空航班不正常, 则发生不正常航班的北部湾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人的运输总条件、客票使用条件处理, 产生的费用北部湾航空无需承担。特殊情况及操作细则以北部湾航空不正常航班票务操作规定为准。
- 6、退票地点: 除另有规定外, 旅客办理退票, 可在原购票地或北部湾航空直属售票处办理。
- 7、退票期限:

除另有约定外，旅客要求退票①如果客票完全未使用，应在其客票有效期起始日期起至客票有效期满后 30 天内向北部湾航空提出并办理退款手续；②如果客票已部分使用，应在旅行始发之日起 13 个月以内申请退票。③OPEN 票需在购票之日起 13 个月以内申请退票，否则北部湾航空有权拒绝办理。除特殊情况外，北部湾航空或者北部湾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。时间起算点为北部湾航空或北部湾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。

#### 8、拒绝退款权

有以下任何一种情况，北部湾航空拒绝退票：

- (1) 逾期未提出退票申请；
- (2) 退票时未能提供有效证件或票证；
- (3) 经计算已无余款可退；
- (4) 未按照顺序使用的航段以及旅客自愿放弃的航段不可退票；
- (5) 按照适用运价及北部湾航空有关规定不能办理退票的；
- (6) 提供给北部湾航空或政府作为准备离境证明的客票，北部湾航空不予退票。

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，在旅客提供给北部湾航空认为合理的证明后，可予以退票。

#### 9、当客票出现以下任何一种情况，拒绝退税：

- (1) 逾期未提出退票申请；
- (2) 退票时未能提供有效证件或票证；
- (3) 当客票规定不允许退票时，则客票票款与燃油费 YR、YQ 项不退（如有 Q 值附加费也不退），扣除已使用的税款后，剩余税款退还（另有规定除外）。
- (4) 当客票经计算应退金额出现负数时，需从燃油费 YR 项、YQ 项扣除，剩余款项退还旅客（如客票有 Q 值附加费，Q 值属于票价的一部分也参与抵扣）；若扣除后仍为负数，其他未使用的税费仍需退还旅客，不作抵扣。

\*举例说明：旅客已付南宁-曼谷航段票款总价 1000 元=500 元票价+100 元 YR 燃油费+50 元 YQ 航空安保附加费+350 元其他税费

旅客在客票完全未使用时提出自愿退票，退票费 700 元，此时计算可退金额为 500 元票价+100 元 YR 燃油费+50 元 YQ 航空安保附加费-700 元退票费=-50 元（扣完即止，不再继续扣除其他税费），所以可退 350 元其他税费。

10、儿童退票按照成人退票相应规定执行；不占座婴儿退票、改期免收手续费。

注1：国际客票有多个航段、部分航段已使用后申请退票，航司需重新计算已使用部分的票价、燃油附加费和政府税费。由于国际运价的专业性和复杂性，相同销售舱位、相同航段在不同行程组合中的票价、燃油附加费和代收的政府税费均不同，客票已使用部分的票价、燃油附加费和代收的政府税费，以退票当天最终计算结果为准。

注2：以购买的往返程客票为例，如果去程已使用，已使用部分的票价与税费合计金额可能会高于购买时支付的往返程票价与税费合计金额的一半。

### （三）客票变更实施细节

1、自愿变更：北部湾航空或北部湾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。北部湾航空根据航线，舱位的不同等设置不同的自愿退改收费标准，旅客可登录北部湾航空官网-退改须知-国际及地区航班退票须知-退改手续费中查阅。

#### （1）自愿变更日期及舱位等级

旅客购票后，如要求改变日期及舱位等级，北部湾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。已自愿改期后的新客票，无论何种情况，已收取的改期费均不退还。如未在航班计划起飞时间之前取消客票编码中的座位，还将收取误机费（或称 **NOSHOW** 费），误机费按对应舱位的标准，以客票为单位收取。

#### （2）自愿签转

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：

- A. 旅客使用的票价无签转限制；
- B. 旅客要求变更的承运人与北部湾航空签有联运协议，可以相互填开或接收票证；
- C. 凡不符合本项A、B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。
- D. 北部湾航空销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

#### 2、非自愿变更

航班取消、航班计划出港/到港时间延后大于15分钟、航班计划出港时间提前大于15分钟、航程改变、舱位等级变更及承运人无法运行原航班等情形，可按照以下

规定办理非自愿变更：

(1) 坐北部湾航空航班的旅客，由于北部湾航空原因导致旅客非自愿变更客票，北部湾航空将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

A. 如北部湾航空后续航班有空余座位可免费变更航班日期：

a. 不正常段航班日期为春运时间段内（春节<农历腊月十六到正月二十五>）、国庆时间段内（国庆<9月28日至10月9日>）、暑运时段内（暑运<7月1日至8月31日>）、五一时间周期为假期前一天和假期最后一日结束，可变更至当日航班，如当日无航班则签转、变更至隔日（前一天或后一天）的第一个航班。

b. 非上述a. 中春运、五一、暑运及国庆特殊时段的日期，可变更至航班起飞当日（不含）前后三个班期的航班。

B. 征得旅客及被签转承运人同意后，为旅客办理免费签转手续。

(2) 乘坐北部湾航空航班的旅客，由于非北部湾航空原因导致旅客非自愿变更客票，北部湾航空将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

A. 如北部湾航空后续航班有空余座位可免费变更航班日期：

a. 不正常段航班日期为春运时间段内（春节<农历腊月十六到正月二十五>）、国庆时间段内（国庆<9月28日至10月9日>）、暑运时段内（暑运<7月1日至8月31日>）、五一时间周期为假期前一天和假期最后一日结束，可变更至当日航班，如当日无航班则签转、变更至隔日（前一天或后一天）的第一个航班。

b. 非上述a. 中春运、五一、暑运及国庆特殊时段的日期，可变更至航班起飞当日（不含）前后三个班期的航班。

B. 客票使用条件无签转限制且征得旅客及被签转承运人的同意后，按照客票使用条件为旅客办理签转手续。如涉及票价差额和税费差额，由旅客自行承担。

3、非自愿签转

个别特殊产品非自愿签转仅限签转至航空集团内航司，具体产品情况可通过官网公告或拨打95370客服热线咨询。

4、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，北部湾航空或其航销售代理人按照新航班客票使用条件办理。

5、在联程航班中，旅客自愿变更航班的，参照北部湾航空或对应承运人现行规定办理。旅客非自愿变更客票，按照（三）客票变更实施细则中2-3点办理。

6、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，若其中某段或几段北部湾航空班不正常，则发生不正常航班的北部湾航空客票按（三）客票变更实施细则中2-3点办理；其他正常航班客票变更均由缔约承运人根据客票使

用条件处理，产生的费用由旅客自行承担。

7、除另有规定外，变更后客票的有效期与原客票相同。

## 附则三

### 因病退改规则

因病退改是指持北部湾航空国际客票因本人或同行人员受伤、疾病及其他健康原因不能按照客票列明的航班或日期旅行，需要办理客票变更或退票的情况。

因病办理规则可参阅北部湾航空官网“病退须知”：

[https://www.gxairlines.com/stdair/airline/gx/static\\_term/InstructionsForSickLeave?sign=true](https://www.gxairlines.com/stdair/airline/gx/static_term/InstructionsForSickLeave?sign=true)

北部湾航空将验证因病退改材料真实有效性，如发生材料造假，北部湾航空保留追究因病退改客票所列旅客责任的权利。

## 附则四

### 错购客票退改规则

错购客票是指旅客购票时错误输入旅客类型、航班信息、证件信息，或重复购买多张旅客类型、航班信息、证件信息完全一致的客票。具体分为“姓名错误”导致的错购、“证件信息错误”导致的错购、“重复购票”导致的错购、“航班信息错误”导致的错购。

错购客票退改规则可参阅北部湾航空官网-旅行须知-退改须知：

[https://www.gxairlines.com/stdair/airline/gx/static\\_term/reundChangeMustKnow?sign=true](https://www.gxairlines.com/stdair/airline/gx/static_term/reundChangeMustKnow?sign=true)

错购客票已办理过客票变更、值机或已部分使用的，按照自愿退票规定办理。

## 附则五

# 行李赔偿规定

### (一) 一般规定

旅客的交运行李在本公司所属航班承运过程中，如发生遗失、损坏、污染、短缺或延误运输，应承担赔偿责任。行李赔偿可分为以下各类：临时生活费、丢失行李赔偿费、内物丢失赔偿费、破损（污染）行李赔偿费。

### (二) 赔偿依据—华沙公约和蒙特利尔公约的使用规定

北部湾航空国际行李运输（境外其他国家城市=中国）的责任问题，具体适用于《蒙特利尔公约》或《华沙公约》，应依据运输涉及的国家是否为《蒙特利尔公约》或/和《华沙公约》的缔约国。北部湾航空国际行李运输涉及到的其他国家，适用条件请按照以下规定执行：

- 1) 参阅本条件正文“第八十条 关于赔偿责任限额的适用”。
- 2) 中国已于 1980 年 9 月 10 日加入《蒙特利尔公约》，并于 1980 年 10 月 10 日生效。截止 2019 年 2 月 1 日，北部湾航空所开通的国际航线中。新加坡、曼谷航线适用于《蒙特利尔公约》，越南航线适用于《华沙公约》，其他航线，请参考《蒙特利尔公约》缔约国名单。

### (三) 华沙公约中适用于行李赔偿的规定

- 1)对于任何已登记的行李或货物因毁灭、遗失或损坏而产生的损失，如果造成这种损失的事故是发生在航空运输期间，承运人应负责任。
- 2)上款所指航空运输的意义，包括行李或货物在承运人保管下的期间，不论是在航空站内、在航空器上或在航空站外降落的任何地点。
- 3)航空运输的期间不包括在航空站以外的任何陆运、海运或河运。但是如果这种运输是为了履行空运的契约，是为了装货、交货或转运，任何损失应该被认为是在航空运输期间发生事故的结果，除非有相反的证据。
- 4)承运人对旅客、行李或货物在航空运输过程中因延迟而造成的损失应负责任。
- 5)承运人如果证明自己和他的代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要的

措施，或不可能采取这种措施时，就不负责任。

6)在运输货物和行李时，如果承运人证明损失的发生是由于驾驶上、航空器的操作上或领航上的过失，而在其他一切方面承运人和他的代理人已经采取一切必要的措施以避免损失时，就不负责任。

7)如果承运人证明损失的发生是由于受害人的过失所引起或助成，法院可以按照它的法律规定，免除或减轻承运人的责任。

8)在运输已登记的行李时，北部湾航空对行李的责任以每公斤 17SDR (特别提款权) 为限，如行李的实际损失低于此标准，将根据行李的实际损失进行赔偿。行李票上如果没有行李重量记录，托运行李的总重量被认为不超过所乘座位等级适用的免费行李额。除非托运人在交运时，曾特别声明行李或货物运到后的价值，并缴付必要的附加费。在这种情况下，承运人所负责任不超过声明的金额，除非承运人证明托运人声明的金额高于行李或货物运到后的实际价值。

注：SDR 指的是国际货币基金组织规定的特别提款权，SDR 的价值可在 [www.imf.org](http://www.imf.org) 查询。

9)关于旅客自己保管的手提行李，北部湾航空对每个旅客所负的责任，以 332SDR (特别提款权) 为限。

10)如果损失的发生是由于承运人的有意的不良行为，或由于承运人的过失，而根据受理法院的法律，这种过失被认为等于有意的不良行为，承运人就无权引用本公约关于免除或限制承运人责任的规定。

11)同样，如果上述情况造成的损失是承运人的代理人之一在执行他的职务范围内所造成的，承运人也无权引用这种规定。

12)除非有相反的证据，如果收件人在收受行李或货物时没有异议，就认为行李或货物已经完好地交付，并和运输凭证相符。

13)如果有损坏情况，收件人应该在发现损坏后，立即向承运人提出异议，如果是行李，最迟应该在行李收到后三天内提出，如果是货物，最迟应该在货物收到后七天内提出。如果有延迟，最迟应该在行李或货物交由收件人支配之日起十四天内提出异议。

14)任何异议应该在规定期限内写在运输凭证上或另以书面提出。

15)除非承运人方面有欺诈行为，如果在规定期限内没有提出异议，就不能向承运人起诉。

16)有关赔偿的诉讼，应该按原告的意愿，在一个缔约国的领土内，向承运人住所地或其总管理处所在地或签订契约的机构所在地法院提出，或向目的地法院提出。

17)诉讼程序应根据受理法院的法律规定办理。

#### (四) 蒙特利尔公约中适用于行李赔偿的规定

1)对于因托运行李毁灭、遗失或者损坏而产生的损失，只要造成毁灭、遗失或者损坏的事件是在航空器上或者在托运行李处于承运人掌管之下的任何期间内发生的，承运人就应当承担责任。但是，行李损失是由于行李的固有缺陷、质量或者瑕疵造成的，在此范围内承运人不承担责任。关于非托运行李，包括个人物件，承运人对因其过错或者其受雇人或者代理人的过错造成的损失承担责任。

2)承运人承认托运行李已经遗失，或者托运行李在应当到达之日起二十一日后仍未到达的，旅客有权向承运人行使运输合同所赋予的权利。

3)除另有规定外，本公约中“行李”一词系指托运行李和非托运行李。

4)旅客、行李或者货物在航空运输中因延误引起的损失，承运人应当承担责任，并对每名旅客的责任以 6303SDR (特别提款权) 为限。但是，承运人证明本人及其受雇人和代理人为了避免损失的发生，已经采取一切可合理要求的措施或者不可能采取此种措施的，承运人不对因延误引起的损失承担责任。

5)经承运人证明，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承运人对索赔人的责任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者伤害提出赔偿请求的，经承运人证明，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承运人的责任。

6)在行李运输中造成毁灭、遗失、损坏或者延误的，对每名旅客的赔偿责任限额为 1519SDR (特别提款权)；除非旅客在向承运人交运托运行李时，特别声明在目的地点交付时的利益，并在必要时支付附加费。在此种情况下，除承运人证明旅客声明的金额高于在目的地点交付时旅客的实际利益外，承运人在声明金额范围内承担责任。对于托运行李的赔偿，在没有购物发票等充分证据证明的情况下，每公斤 30 美元为限额。

注：SDR 指国际货币基金组织规定的特别提款权，SDR 的价值可在 [www.imf.org](http://www.imf.org)

查询。

7)有权提取托运行李或者货物的人收受托运行李或者货物而未提出异议，为托运行李或者货物已经在良好状况下并在与运输凭证或者第三条第二款和第四条第二款所指其他方法保存的记录相符的情况下交付的初步证据。

8)发生损失的，有权提取托运行李或者货物的人必须在发现损失后立即向承运人提出异议，并且，托运行李发生损失的，至迟自收到托运行李之日起七日内提出，货物发生损失的，至迟自收到货物之日起十四日内提出。发生延误的，必须至迟自行李或者货物交付收件人处置之日起二十一日内提出异议。

9)任何异议均必须在前款规定的期间内以书面形式提出或者发出。

除承运人一方有欺诈外，在前款规定的期间内未提出异议的，不得向承运人提起诉讼。

10)如果损失的发生是由于承运人的有意的不良行为，或由于承运人的过失，而根据受理法院的法律，这种过失被认为等于有意的不良行为，承运人就无权引用本公约关于免除或限制承运人责任的规定。

11)同样，如果上述情况造成的损失是承运人的代理人之一在执行他的职务范围内所造成的，承运人也无权引用这种规定。

12)除非有相反的证据，如果收件人在收受行李或货物时没有异议，就认为行李或货物已经完好地交付，并和运输凭证相符。

13)如果有损坏情况，收件人应该在发现损坏后，立即向承运人提出异议，如果是行李，最迟应该在行李收到后三天内提出，如果是货物，最迟应该在货物收到后七天内提出。如果有延迟，最迟应该在行李或货物交由收件人支配之日起十四天内提出异议。

14)任何异议应该在规定期限内写在运输凭证上或另以书面提出。

15)除非承运人方面有欺诈行为，如果在规定期限内没有提出异议，就不能向承运人起诉。

16)有关赔偿的诉讼，应该按原告的意愿，在一个缔约国的领土内，向承运人住所地或其总管理处所在地或签订契约的机构所在地法院提出，或向目的地法院提出。

诉讼程序应根据受理法院的法律规定办理。

## (五) 赔偿责任范围

1) 旅客的交运行李在本公司承运过程中,如发生遗失、损坏、污染、短缺或延误运输,应负赔偿责任;客舱行李(旅客的自理行李和免费携带物品)如发生损失,除能提出证明是本承运人的过失所造成外,不负赔偿责任。

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

3) 本公司作为其他承运人的代理人,对其他承运人航班运输的行李所发生的损失,不承担赔偿责任,但如该承运人有驻本站代表,则可代为受理旅客的赔偿要求,并将此要求转给有关承运人驻本站的代表。

4) 由于下列情况造成行李的损失,本公司不负赔偿责任:

(1) 自然灾害或其他无法控制的原因;

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

(3) 由于行李本身的缺陷或内部物品所造成。

(4) 行李内装有按规定不能夹入交运行李内运输的物品,如易碎、易腐物品、货币、贵重金属、珠宝、金银制品、票证、有价证券、重要文件和其他贵重物品发生的损失,广西北部湾航空均不承担责任。

5) 航空公司不受理旅客本人以外的其他人的索赔,除非此人取得旅客本人签名的授权书。

6) 旅客的责任:

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

8) 行李赔偿的诉讼:

(1) 托运行李发生损失的,旅客应当在发生损失后向北部湾航空书面提出异议。

(2) 如有索赔要求,托运行李发生损失的,至迟应当自受到托运行李之日起7日内提出;托运行李发生延误的,至迟应当自托运行李交付旅客之日起21日提出。旅客未能按规定时限提出索赔要求的,不能向北部湾航空提出索赔诉讼。

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

(4) 旅客对本公司的赔偿如有不同意见,可在受理站、处理站或承运人法定所在地的法院提出诉讼;诉讼应从飞机到达目的地之日起,或从飞机应到达之日起,或从

运输停止之日起两年内提出，否则就丧失诉讼权。

注：残疾人旅客的电池驱动轮椅在运输过程中发生丢失、损坏，不受目前该条航线国际公约所列明赔偿责任限制，赔偿费用参照电池驱动轮椅设备的原始价格赔偿（旅客交运时已有损坏且签署免责书的部分除外）。

## （六）临时生活费

### 1) 行李延误定义

行李延误是指由于承运人原因托运行李未能按约定航班交付旅客。

2) 旅客的交运行李因延误运输未能与旅客同时到达时，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。

### 3) 支付临时生活费的规定

(1) 旅客提出要求，行李的延误确实给旅客造成直接损失，并能提供有效证据；

(2) 行李在当天不能够送达旅客指定地点；

(3) 旅客的目的站非旅客定居住地；

(4) 行李延误运输赔偿要求的受理时限为，从旅客到达应收到行李之日起二十一天以内。

### 4) 临时生活费标准

旅客的交运行李因延误运输未能与旅客同时到达时，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。按每人200元人民币/天标准，赔偿期不超过3天。

(1) 经过查询，确定旅客的交运行李已丢失需要赔偿时，赔偿费应在赔偿金额内扣除；如行李经查询后找到，旅客不需要偿还临时生活费。

(2) 旅客的永久和/或长期住址在当地的，可不付临时生活费。

(3) 如果延误运输的行李是因为载量而被拉下的逾重行李，可不付临时生活补偿费。

(4) 行李延误的赔偿，不得超过行李丢失赔偿的最高限额。

## （七）运送行李费

### 1) 一般规定

行李丢失后，在具备条件的情况下，也应当制定相应规定，提供送行李服务，并按以下程序处理。

## 2) 将遗失行李及时送交旅客

(1) 当收到速运行李后，应立即按原记录“PIR”中或速运牌上指示的旅客电话通知旅客及其确定送交行李时间，然后按其地址将行李送往旅客住址。

(2) 行李送出前应经海关检查，如由于海关原因行李不能出关，应及时通知旅客前来办理海关手续，或者授权其他代理人或承运人代办海关手续（如交付行李钥匙、授权开箱由海关检查）。

(3) 行李送交旅客，经确认为其所失行李后，应收回旅客收执的“行李运输事故记录”(PIR)。

(4) 延误行李通过后续航班到达后，如旅客提出自行到机场提取行李，旅客自行提取行李产生的交通费用可以凭发票给予报销。但报销金额最多不超过北部湾航空交付此行李交通费用的1.5倍。

## (八) 遗失行李赔偿

### 1) 毁灭、遗失行李定义

承运人监管运输期间行李毁灭、遗失。

### 2) 一般规定

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

(2) 按照旅客提供的物品价值，在限额规定内与旅客协商解决（在限额标准和实际价值中取低值）。或按照旅客享受的舱位等级赔偿。

(3) 应将旅客提供的行李物品价值中，属于贵重物品和不得放置在托运行李内交运的物品，从旅客申报物品总价值中剔除，以一般行李的重量赔偿。

(4) 如果旅客坚持高额索赔，可以让其出示行李内装物品的发票，发票中物品不是当年购买，还应按照物品购买价值的年15%折旧计算。

(5) 行李在承运人保管期间发生被偷盗、抢劫的事件，承运人不承担除民航运输责任以外的其它责任。

(6) 行李出现被偷盗、抢劫，应该建议旅客向公安部门报案。如按照规定的赔偿时间范围内，公安部门没有破案，则行李查询工作人员应按照北部湾航空丢失行李赔偿标准给旅客补偿。

(7) 对于行李遗失的赔偿不得超过最高限额。

### 3) 遗失行李赔偿时限

从行李交付收件人之日起二十一天以后至一百八十天以内以书面形式提出索赔要求。

### 4) 遗失行李赔偿规定

对旅客提出赔偿要求一般应由目的站或事故发生的航站受理,如事故的发生不在始发站,旅客在始发站提出时,也可以受理,但应当与原处理站(即填写行李运输事故记录的行李到达站)取得联系,并得到该站正式委托函后方可办理。

### 5) 赔偿限额

请参见本附则“赔偿依据—华沙公约和蒙特利尔公约的使用规定”相关规定。

### 6) 接受赔偿的基本程序

(1) 在规定的时限内,旅客(如系代理人,应持有旅客亲笔签名的委托书)以书面提供赔偿要求,详细写明遭受损失行李的实际价值,提供必要的证明,并附有由旅客收执的行李运输事故记录及其他填写的文件或表格。

(2) 接到赔偿要求后,应请旅客或其代理人填写《旅客行李索赔单》并且立即了解该项目行李事故查询及处理情况,如果查明并确定本公司应负责任,查询文电齐全,可提出赔偿处理意见,经审批后办理赔偿手续。

(3) 一般情况下,旅客的书面赔偿要求,可以用《旅客行李索赔单》代替。

## (九) 破损(被污染)行李赔偿

### 1) 一般规定

旅客交运的行李在运输过程中因行李的外包装受到损伤或污染,而使行李的外包装和/或内装物品价值遭受损失,承运人应负赔偿责任。

### 2) 索赔时限

破损或被污染行李的赔偿应由旅客发现行李损坏的所在机场/站(如转运站的目的站)受理,旅客必须在离开海关监管区向航空公司(或其代理人)提出声明,并且在提出声明之日起七天内提出索赔。

### 3) 破损行李的赔偿

(1) 通常情况下,如果可能的话,首先建议旅客修理原行李,更换所破损的零件。

a) 较简单的修理、更换工作,应可当即在机场所设维修服务部门进行。

b) 如果无法当场修补, 应安排旅客到市内指定的, 与本航空公司有协议的商场维修部进行维修、更换处理。

c) 旅客在上述协议商场维修, 无须付维修费而商场只需按协议要求, 将账单附在收回的“行李运输事故记录”上转给我公司结账。

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

a) 但如果修理费与购买一个新箱(袋)的价值相近, 建议旅客更换其破损行李。

b) 破损行李的赔偿, 原则上按损坏物品的实际价值赔偿, 如旅客提出索赔的地点在中国境内时, 其损坏物品的赔偿金额可参照当地同样物品的价格, 但每千克的赔偿金额以 20 美元为限。

c) 如果行李损失只是全部交运行李的一部分, 不管其损失的价值如何, 只能按损失行李的重量在全部重量中比例承担责任。

### (3) 具体赔偿限额

a) 行李轻微破损, 含把手松动、轻微划痕、非穿透性损伤、拉链、锁扣损坏等, 给予旅客不超过 100 元人民币现金赔偿。

b) 中、重度行李箱破损, 严重影响使用可置换新箱。批量购置新箱的价格, 每只应在 200-400 元人民币内。

c) 如果不具备置换新箱的条件或旅客不接受置换新箱处理, 请旅客提供购箱发票, 按照递减方式每年扣除 15% 折旧费, 低于限额按照实际价值赔偿。高于限额规定, 应对破损空箱称重, 然后按照每公斤限额规定标准给予旅客赔偿。

d) 行李部分物品损坏、丢失的赔偿金额, 不得高于整件行李赔偿最高限额。

### 4) 免除责任行李的损失赔偿

拴挂有“免除责任行李牌”的行李, 按牌上用“X”符合所注明的项目, 免除相应运输责任: ①易碎(FRAGILE)、易腐(PERISHABLE)、包装不符合要求, 锁扣不完善(UNSUITABLEY PACKED), 物品发生损坏或短缺时。②收运时本身已有损伤缺陷的行李(RECEIVED DAMAGED), 并且已在免除行李牌上注明其部位以及由此而扩大损伤的部分。

### 5) 关于某些易碎物品破损的补充说明

(1) 根据一般的航空运输规定, 是排除承运人对放入交运行李内的易碎物品的损坏的责任, 然而, 存在着一些界于易碎与非易碎概念之间的物品, 例如木制的雕刻品

等，如果这类物品在经过相当完善的包装处理后放入托运行李内，而且旅客是在严格的规定时限内申报破损与索赔，则可在赔偿责任范围内受理赔偿。

(2) 另一种情况也是可以按行李破损部分重量为依据理赔的，例如：由于行李内有易碎物品而在登机前交由承运人专门作妥善保管的客舱行李，如果发生破损，应在相应责任范围内理赔。

#### 6) 行李内装物品损坏的赔偿

行李的外包装完整无损，除非旅客提出证明是本公司的过失所造成者，对行李的内装物品的损坏，不负赔偿责任。

#### 7) 被污染行李的赔偿

(1) 认真检查被污染行李，确定污染行李是属航空公司的过失或属旅客原因所造成的，以明确责任。

(2) 如确定属航空公司责任的，则作如下处理：

a) 如查可以清洗或清理的，应尽量作清洗处理，航空公司按规定在责任范围内承担清理（洗）费用。

b) 如果不能清洗的，应按责任价值赔偿。

c) 计赔可根据丢失行李的赔偿标准：除非旅客能出示有效的声明价值附加费收据和/或逾重行李费收据，否则，以上赔偿费用按每千克 20 美元计算，根据受污染物品的实际重量计赔，且计赔重不超过旅客所享受的免费行李额。

(3) 如确属旅客责任，行李查询的工作人员可协助旅客清理和整理行李后，由旅客自行取回，本公司不需负担如清洗及其他的责任。

(4) 由于旅客行李内装物品造成其行李损坏，本公司不承担责任。

(5) 由于旅客行李内装物品造成他人行李损坏或对本公司财产造成损害，旅客应赔偿本公司所有损失和由此产生的一切费用。

### （十）内物丢失行李赔偿

#### 1) 一般规定

当旅客取到交运行李时，发现行李内有部分物品遗失，称为内物丢失。发现内物丢失的行李，如果是在承运人监管时间内及管辖范围内发生的，且是本公司责任造成的，本公司应负赔偿责任。

#### 2) 索赔时限

旅客应在收到行李时，离开行李提取区域前提出声明，并于声明之日起七天内向发现内物丢失的所在机场（站）提出索赔。

### 3) 内物丢失行李的赔偿标准

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

(2) 按所丢失内物的重量在全部交运行李重量中的比例承担责任。

(3) 如属已声明价值的行李，由旅客出示有效的声明价值附加费收据，则以所声明价值为赔偿限额。

(4) 如所交运行李超重，应以旅客出示的有效逾重行李票为依据，按已交逾重行李费的逾重行李量加上旅客客票上的免费行李额减去已收到行李的重量为计赔重量。

(5) 行李内装物品部分损坏、丢失，请旅客提供购物发票，按照递减方式每年扣除 15% 折旧费，赔偿金额在限额标准内与旅客协商解决。如损坏和丢失物品价值低于限额标准，按实际价值赔偿。

(6) 行李部分物品丢失的赔偿金额，不得高于整件行李赔偿最高限额。

(7) 某些物品只能作为非交运行李（如贵重物品、易碎物品等），如放在交运行李内发生遗失或损坏，本公司不负赔偿责任，此项内容机票上已有说明。

(8) 如果不清楚所丢失内物的重量，可参照“*IATA 组织汇编的丢失内物标准重量*”。

## （十一）赔偿条件

1) 如果旅客非现场申报行李损失（包括破损、内物丢失、污染等），旅客在离开机场后，7 天之内提出的申报，除非同时满足下列三个条件，否则北部湾航空不予受理。

2) 旅客必须通过书面方式，用传真、邮件或邮寄等方法向承运人提出申报。

3) 旅客应提供其他旁证，如行李破损和事故行李的照片、或其他同行者书面证明材料等。

4) 旅客必须提供机票或登机牌或复印件，行李牌或复印件和身份证件或复印件。