

重庆航空有限责任公司

# 旅客、行李国内运输总条件

编制:《旅客、行李国内运输总条件》编写组

(2007年06月08日)

本手册由主任运行监察员批准

主任运行监察员签字:



批准日期: 2007年 月 日



重庆航空有限责任公司

# 旅客、行李国内运输总条件

编制:《旅客、行李国内运输总条件》编写组

(2007年06月08日)

手册版本号: 第 01 版

受控状态:

重庆航空有限责任公司批准

总裁:



批准日期: 2007年 7月 8日





有效页清单

页码	修订号	修订日期	章节页	修订号	修订日期
1.0-1	00	2007/06/25	14.0-1	00	2007/06/25
1.0-2	00	2007/06/25	14.0-2	00	2007/06/25
			14.0-3	00	2007/06/25
2.0-1	00	2007/06/25	14.0-4	00	2007/06/25
2.0-2	00	2007/06/25	14.0-5	00	2007/06/25
			14.0-6	00	2007/06/25
3.0-1	00	2007/06/25	14.0-7	00	2007/06/25
			15.0-1	00	2007/06/25
4.0-1	00	2007/06/25	16.0-1	00	2007/06/25
4.0-2	00	2007/06/25	17.0-1	00	2007/06/25
4.0-3	00	2007/06/25	18.0-1	00	2007/06/25
5.0-1	00	2007/06/25	19.0-1	00	2007/06/25
6.0-1	00	2007/06/25			
6.0-2	00	2007/06/25			
7.0-1	00	2007/06/25			
8.0-1	00	2007/06/25			
9.0-1	00	2007/06/25			
10.0-1	00	2007/06/25			
11.0-1	00	2007/06/25			
11.0-2	00	2007/06/25			
12.0-1	00	2007/06/25			
12.0-2	00	2007/06/25			
13.0-1	00	2007/06/25			

主管监察员签字:

日期:



## 目 录

批准页	批准页-1
有效页清单	有效页清单-1
目录	目录-1
1.0 总则	1.0-1
2.0 定义	2.0-1
3.0 适用范围	3.0-1
4.0 客票	4.0-1
5.0 票价和费用	5.0-1
6.0 定座	6.0-1
7.0 拒绝运输和限制运输	7.0-1
8.0 购票	8.0-1
9.0 班期时刻和航班取消及变更	9.0-1
10.0 客票变更	10.0-1
11.0 退票	11.0-1
12.0 团体旅客	12.0-1
13.0 乘机	13.0-1
14.0 行李运输	14.0-1
15.0 旅客服务	15.0-1
16.0 飞机上的行为	16.0-1
17.0 行政手续	17.0-1
18.0 损失责任与赔偿限额	18.0-1
19.0 生效和修改	19.1-1



# 重庆航空有限责任公司

## 旅客、行李国内运输总条件

### 1 总则

#### 1.1 主要内容

重庆航空有限责任公司制定旅客、行李国内运输总条件是确保国内航班的旅客行李在航站的地面服务保障工作的有效运行，主要由如下内容组成：

##### 1.1.1 定义

##### 1.1.2 适用范围

##### 1.1.3 客票

##### 1.1.4 票价和费用

##### 1.1.5 定座

##### 1.1.6 拒绝运输和限制运输

##### 1.1.7 购票

##### 1.1.8 班期时刻和航班取消及变更

##### 1.1.9 客票变更

##### 1.1.10 退票

##### 1.1.11 团体旅客

##### 1.1.12 乘机

##### 1.1.13 行李运输

##### 1.1.14 旅客服务

##### 1.1.15 飞机上的行为

##### 1.1.16 行政手续

##### 1.1.17 损失责任与赔偿限额

##### 1.1.18 生效和修改



- 1.2 制定的依据
  - 1.2.1 依据《中华人民共和国民用航空法》、《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》、《公共航空运输承运人运行合格审定规则》、《民用航空器运行适航管理规定》等有关法规制订本条件。
- 1.3 实施
  - 1.3.1 作为重庆航空有限责任公司的国内旅客、行李运输的客票销售、地面服务等各环节工作人员及地面服务代理人，在航站运行时依据的宗旨和准则。各个与国内旅客、行李运输相关的部门和人员、包括营业部及地面服务代理人必须贯彻执行。
  - 1.3.2 总条件的颁发实施，将对国内旅客、行李运输中的客票销售、值机服务、行李运输等各个方面标准化、程序化、规范化管理起到完善作用，从而实现安全第一、飞行正常、优质服务。

## 2 定义

- 2.1 重庆航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件（以下简称“条件”）中的下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，含义如下：
- 2.1.1 “国内航空运输”指根据旅客运输合同，其出发地点、约定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。
- 2.1.2 “重庆航空”是重庆航空有限责任公司的简称。
- 2.1.3 “承运人”指包括填开客票的航空承运人和承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的所有航空承运人。
- 2.1.4 “重庆航空规定”指除“条件”外，重庆航空为对旅客及其行李的运输进行管理而公布的并于填开客票之日有效的规定，包括有效的适用票价。
- 2.1.5 “销售代理人”指从事民用航空运输销售代理业务的企业。
- 2.1.6 “重庆航空销售代理人”或“授权代理人”指已被重庆航空指定并代表重庆航空，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。
- 2.1.7 “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。
- 2.1.8 “重庆航空地面服务代理人”指已被重庆航空指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。
- 2.1.9 “旅客”指除机组成员以外经承运人同意在飞机上载运或已经载运的任何人。
- 2.1.10 “团体旅客”指统一组织的人数在 10 人（含）以上，航程、乘机日期、航班或舱位等级相同并按同一类团体票价支付票款的旅客。
- 2.1.11 “儿童”指旅行开始之日年满两周岁但未满十二周岁的人。
- 2.1.12 “婴儿”指旅行开始之日未满两周岁的人。
- 2.1.13 “定座”指对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。
- 2.1.14 “合同单位”指与重庆航空签订定座、购票合同的单位。
- 2.1.15 “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。
- 2.1.16 “旅客定座单”指旅客购票前必须填写的供承运人或其销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。
- 2.1.17 “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、文职干部或离休干部证明，16 周岁以下未成年人的学生证、户口簿等证件。）
- 2.1.18 “客票”指由承运人或代表承运人所填开的被称为“客票及行李票”的凭证，包括运输合同条件、声明、通知以及乘机联和旅客联等内容。
- 2.1.19 “联程客票”指列明有两个（含）以上航班的客票。
- 2.1.20 “来回程客票”指从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。
- 2.1.21 “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。

- 2.1.22 “日”指日历日，一周包括七日。用于发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始日不计算在内。
- 2.1.23 “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。
- 2.1.24 “不定期客票”指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。
- 2.1.25 “乘机联”指客票中标明“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。
- 2.1.26 “旅客联”指客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。
- 2.1.27 “正常票价”指在票价适用期内的头等、公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价。
- 2.1.28 “特种票价”指不属于正常票价的其他票价。
- 2.1.29 “误机”指旅客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。
- 2.1.30 “漏乘”指旅客在航班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。
- 2.1.31 “错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。
- 2.1.32 “行李”指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量的物品和其他个人财物。除另有规定外，包括旅客的托运行李和自理行李。
- 2.1.33 “托运行李”指旅客交由承运人负责照管和运输并填开行李票的行李。
- 2.1.34 “自理行李”指已填开行李票，并经承运人同意由旅客自行负责照管的行李。
- 2.1.35 “免费随身携带物品”指在承运人限定的品种和数量范围内并经承运人同意免费由旅客自行携带乘机的零星小件物品。
- 2.1.36 “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。
- 2.1.37 “行李牌识别联”指由承运人专为识别托运行李出具给旅客的凭据。
- 2.1.38 “航班时刻”指飞机关、开舱门的时间。
- 2.1.39 “离站时间”指航班旅客登机后，关舱门的时间。
- 2.1.40 “约定经停地点”指除出发地点和目的地点以外，在客票或承运人的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定停留的地点。
- 2.1.41 “中途分程”指经承运人事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时由旅客有意安排在某个地点的旅程间断。
- 2.1.42 “损失”指在提供运输中或与运输有关或在承运人提供的其他服务时发生的损失，包括死亡、受伤、延误、丢失、部分损失或其他损坏。
- 2.1.43 “电子客票”是客票的一种形式，是由承运人或承运人代理销售的，一种通过电子数据形式而非纸质形式来实现客票销售、旅客运输以及相关服务的形式。

### 3 适用范围

- 3.1 除 3.2、3.3、3.4、3.5 款中另有规定外，本条件适用于重庆航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输。
- 3.2 除免费运输条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费运输。
- 3.3 根据重庆航空包机合同提供的运输，本条件仅适用于该包机合同和包机客票的条款中所涉及的范围。
- 3.4 本条件中如果含有与国家法律、政府规章、命令或要求不一致的条款，除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。
- 3.5 除另有约定外，在重庆航空的规定中，如果含有与本条件不一致的条款，以本条件为准。
- 3.6 无客票或乘机凭证的人员不适用本手册。



## 4 客票

### 4.1 一般规定

4.1.1 重庆航空客票是重庆航空和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。重庆航空只向持有由重庆航空或其销售代理人填开的客票的旅客、或只向持有由重庆航空或其销售代理人填开的作为付款或部分付款证明的其他运输凭证的旅客提供运输。重庆航空客票始终是重庆航空的财产。重庆航空客票中的合同条件是重庆航空运输总条件部分条款的概述。

4.1.2 客票不得转让。转让的客票无效，票款不退。如客票不是由有权乘机或退票的人出示，重庆航空依据规定向出示该客票的人提供了运输或退款，重庆航空对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。

4.1.3 客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。

#### 4.1.4 客票使用要求

4.1.4.1 旅客未能出示根据重庆航空的规定填开的并包括所乘航班的乘机联和所有其他未使用的乘机联和旅客联的有效客票，无权要求乘机。旅客出示残损客票或非经承运人或其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

4.1.4.2 客票的乘机联必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用。如客票的第一张乘机联未被使用，而旅客在中途分程地点或约定的停留地点开始旅行，该客票运输无效，重庆航空不再接受运输。但未被使用的第一张乘机联可按旅客自愿退票处理。

4.1.4.3 每一乘机联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重庆航空接受运输。对未定妥座位的乘机联，重庆航空或重庆航空销售代理人应按旅客的申请，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。

4.1.4.4 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。

4.1.4.5 国内航空运输必须使用国内客票。旅客在我国境外购买的用于纯国内航空运输的国际客票，应换开成国内客票后才能使用。

4.1.4.6 含有国内航段的国际联程客票，其国内航段的乘机联可直接使用，不需换开成国内客票。

4.1.4.7 重庆航空及重庆航空销售代理人不能在香港、澳门、台湾及境外使用国内航空运输客票进行销售。

4.1.4.8 定期客票只适用于客票上列明的乘机日期和航班。

4.1.5 客票上承运人的名称可使用缩语代码。

- 4.2 客票的有效期
- 4.2.1 正常票价的客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内运输有效。
- 4.2.2 特种票价的客票有效期，按照重庆航空规定的该特种票价的有效期计算。
- 4.2.3 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。
- 4.2.4 多航段客票以第一段旅行开始之日起计算。
- 4.3 客票有效期的延长
- 4.3.1 持一本或一本以上连续客票的旅客，由于重庆航空的下列原因之一，造成其未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到重庆航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的航班为止：
- 4.3.1.1 取消旅客已经定妥座位的航班；
- 4.3.1.2 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；
- 4.3.1.3 未能在合理的时限内按照班期时刻进行飞行；
- 4.3.1.4 造成旅客已定妥座位的航班衔接错误；
- 4.3.1.5 更换了旅客的舱位等级；
- 4.3.1.6 未能提供事先已定妥的座位。
- 4.3.2 持正常票价客票或与正常票价客票有效期相同的特种票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于重庆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重庆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，但延长期不得超过七日。
- 4.3.3 已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，除重庆航空对所付票价另有规定外，重庆航空可将该旅客的客票有效期延长至根据医生诊断证明确定该旅客适宜旅行之日为止；或延长至适宜旅行之日以后重庆航空能够按照该旅客已付票款的舱位等级提供座位的自恢复旅行地点起的第一个航班为止。如客票中未使用的乘机联包含一个或一个以上中途分程地点，该客票有效期的延长不能超过自该医生诊断证明出具之日起三个月。重庆航空也可同等延长患病旅客的陪伴人员的客票有效期。
- 4.3.4 如旅客在旅途中死亡，该旅客陪伴人员的客票可用延长有效期的原则予以更改或按照非自愿退票的规定办理退款。更改或退款均应在提供死亡证明后办理，客票有效期的延长不得超过死亡之日起四十五日。
- 4.4 客票遗失
- 4.4.1 遗失客票的挂失
- 4.4.1.1 旅客的客票全部或部分遗失或残损，或旅客出示的客票未包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向重庆航空或重庆航空授权的销售代理人申请挂失。

- 4.4.1.2 旅客申请挂失, 须出示其有效身份证件, 如申请挂失者不是旅客本人, 需出示旅客本人和挂失人的有效身份证件, 并提供原购票的日期、地点以及足以证实该客票遗失的其他资料或证明。
- 4.4.1.3 遗失客票如全部或部分已被冒用或冒退, 重庆航空不承担责任。
- 4.4.2 遗失客票的补开
  - 4.4.2.1 定期客票遗失, 如旅客申请补开客票, 至迟应在所乘航班规定离站时间 1 小时前向重庆航空提供符合 4.4.1.2 条规定的资料与证明, 经重庆航空查证后, 在下列条件下可以补开原定航班新客票:
    - (1) 旅客须填写重庆航空的《遗失票证补发/退款申请书》;
    - (2) 旅客须声明同意赔偿可能由此造成的重庆航空的一切损失, 包括已经或今后被他人冒用或冒退以及必要的诉讼费用。
  - 4.4.2.2 不定期客票遗失, 不能补开新客票。
  - 4.4.2.3 对未经查证的遗失客票, 重庆航空有权不予补开新客票。如旅客要求乘机, 需另购客票。
  - 4.4.2.4 补开的新客票不得办理退款或变更。
- 4.4.3 遗失客票的退款
  - 4.4.3.1 不定期客票遗失, 旅客应及时按 4.4.1 规定的手续向原购票的售票处申请挂失, 该售票处应及时通告各有关承运人。经查证该客票未被冒用、冒退, 待客票有效期满后 30 日, 办理退款手续。
  - 4.4.3.2 定期客票遗失, 如旅客要求退款, 按 4.4.3.1 的规定办理。
  - 4.4.3.3 补开客票应收取手续费 200 元。
  - 4.4.3.4 遗失客票退款应按自愿退票规定收取手续费。



- 5 票价和费用**
- 5.1 票价的适用
- 5.1.1 客票价指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格, 不包括在同一城市的机场与机场之间或机场与市区之间的地面运输费用。
- 5.1.2 重庆航空公布的票价, 适用于直达航班运输。如旅客要求经停或转乘其他航班时, 应按实际航段相加计算票价。
- 5.1.3 客票价为旅客开始乘机之日适用的票价。客票出售后, 如票价调整, 票款不作变动。
- 5.1.4 使用特种票价的旅客, 应遵守该特种票价规定的条件。
- 5.2 票款的交付
- 5.2.1 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款, 除重庆航空与旅客另有协议外, 票款一律现付。
- 5.2.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时, 应按照重庆航空的规定, 由旅客补付不足的票款或由重庆航空退还多收的票款。
- 5.2.3 客票价以人民币 10 元为计算单位, 重庆航空收取或支付的任何其他费用均以人民币元为计算单位, 尾数四舍五入。
- 5.3 革命伤残军人、儿童、婴儿票价
- 5.3.1 因公致残的现役军人和人民警察凭《革命伤残军人抚恤证》或《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。
- 5.3.2 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。
- 5.3.3 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; 如需要单独占用座位时, 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。
- 5.3.4 在符合运行要求的条件下, 革命伤残军人、儿童、婴儿购票不受限制
- 5.4 费用
- 5.4.1 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征收的税款或费用不包括在公布票价之内。该项税款或费用应由旅客支付。



- 6 定座**
- 6.1 定座基本要求
- 6.1.1 未经重庆航空或重庆航空销售代理人记录认可，不得认为定座已确认；定座只有在旅客按照重庆航空规定的手续和购票时限内交付票款，经重庆航空认可或重庆航空销售代理人填开客票，并将该定座列入客票有关乘机联内交给旅客以后或以任何方式支付票款成功后，才能认为座位已经定妥和有效。
- 6.1.2 按照重庆航空规定，某些特种票价可以附有限制或排除旅客更改、取消定座权利的条件。
- 6.1.3 重庆航空可以在必要时暂停接受某一航班的定座。
- 6.2 合同单位定座
- 6.2.1.1 合同单位应按合同的约定定座。
- 6.3 购票时限
- 6.3.1 已经订妥的座位，旅客应在重庆航空规定或预先约定的时限内购买客票，否则，原定座位不予保留。
- 6.4 个人资料
- 6.4.1.1 旅客认可其向重庆航空提供的个人资料，旨在用于定座及安排相关运输服务。为此，旅客授权重庆航空保留其个人资料且可将资料传送给重庆航空的有关部门，或其他相关承运人，或相关运输服务的提供者。
- 6.5 定座优先权
- 6.5.1 旅客持没有定妥座位的全部或部分乘机联的客票要求定座，或持已定妥座位的全部或部分乘机联的客票要求更改定座，都无权要求优先定座。
- 6.5.2 对于非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。
- 6.6 机上座位安排
- 6.6.1 重庆航空不保证提供旅客指定的机上座位，重庆航空只负责按旅客客票的舱位等级提供座位。
- 6.6.2 飞机应急出口处的座位必须由重庆航空指定安排。
- 6.7 座位再证实
- 6.7.1.1 旅客持有定妥座位的联程或来回程客票，如在该联程或回程地点停留 72 小时以上，须在联程或回程航班离站前两日中午 12 点（含）以前，办理座位再证实手续，否则原定座位不予保留。如旅客到达联程或回程地点的时间离航班规定离站时间不超过 72 小时（含），则不需办理座位再证实手续。



6.8 重庆航空对未使用座位的取消

旅客没有按重庆航空的规定使用已定妥的座位，也未告知重庆航空有关部门，重庆航空可以取消旅客所有已定妥的续程和回程座位。

## 7 拒绝运输和限制运输

### 7.1 拒绝运输权

7.1.1 重庆航空出于安全原因或根据自己合理的判断,认为属下列情形之一时,有权拒绝运输旅客及其行李:

7.1.1.1 为了遵守国家的有关法律、政府规章和命令。

7.1.1.2 旅客的行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行,或对其他旅客可能造成不舒适或引起反感;或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危害或危险。

7.1.1.3 旅客不遵守重庆航空的规定。

7.1.1.4 旅客拒绝接受安全检查。

7.1.1.5 旅客未支付适用的票价、费用和税款或未承兑其与重庆航空之间的信用付款。

7.1.1.6 旅客未能出示本人的有效身份证件。

7.1.1.7 旅客出示的客票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、或不是由承运人、或其销售代理人更改的乘机联或乘机联被涂改的。

7.1.1.8 如出示客票的人不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人。

### 7.2 对被拒绝运输旅客的安排

7.2.1 对被拒绝运输的旅客,重庆航空按下列规定办理:

7.2.1.1 属本章第 7.1.1.1 条情形的旅客,已购客票按 11.5 非自愿退票的规定办理。

7.2.1.2 属本章第 7.1.1.2、7.1.1.3、7.1.1.4 条情形的旅客,已购客票按 11.6 自愿退票的规定办理。

7.2.1.3 属本章第 7.1.1.5 条情形的旅客,按 5.2.2 的规定,由旅客补付不足的票款、费用和税款,或按 11.5 非自愿退票的规定办理,退还旅客已支付的票款。

7.2.1.4 属本章第 7.1.1.6 条情形的旅客,按 13.3 误机的规定办理。

7.2.1.5 属本章第 7.1.1.7、7.1.1.8 条款情形的旅客,重庆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。

### 7.3 限制运输

无成人陪伴儿童、病残旅客、孕妇、盲人、聋人或犯罪嫌疑人等特殊旅客,只有在符合重庆航空规定的条件下,经重庆航空预先同意并在必要时做出安排后方予载运。



## 8 购票

### 8.1 一般规定

8.1.1 旅客可在重庆航空或重庆航空销售代理人的售票处和通过重庆航空的电子网站购票。

8.1.2 旅客购票须凭本人有效身份证件或公安机关出具的其他有效身份证件，并填写《旅客定座单》。

8.1.3 购买儿童票、婴儿票，应提供儿童、婴儿出生年月的有效证明。

8.1.4 重病旅客、孕妇（怀孕超过 32 周的）购票，应持有县级（含）以上医疗单位出具的医生诊断证明，经重庆航空同意后，方可购票。

8.1.5 每位旅客应单独持有客票。

8.2 重庆航空或重庆航空销售代理人应根据旅客的要求，出售单程、联程或来回程客票。

8.3 重庆航空或重庆航空销售代理人的售票场所应设置班期时刻表、航线图、航空运价表和旅客须知等必备资料。



- 9 班期时刻和航班取消及变更**
- 9.1 班期时刻
- 9.1.1 重庆航空应尽力在合理的期限内运送旅客及其行李, 遵守公布的在旅客旅行之日有效的班期时刻。
- 9.1.2 除非损失是由于重庆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, 重庆航空对其班期时刻表或其他公布的航班时刻中的差错或遗漏不承担责任。对其雇员、代理人或重庆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也不承担责任。
- 9.2 航班取消及变更
- 9.2.1 有下列情形之一的, 重庆航空可按规定不经事先通知改变机型或航线、取消、中断、延期或推迟航班飞行:
- 9.2.1.1 为了遵守国家的法律、政府规章和命令。
- 9.2.1.2 为了保证飞行安全。
- 9.2.1.3 其他无法控制或不能预见的原因。
- 9.3 由于 9.2 条原因之一者, 重庆航空取消或延误航班, 因而未能向旅客提供已定妥的座位(包括舱位等级), 或未能在旅客的中途分程地点或目的地点停留, 或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失, 重庆航空应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一:
- 9.3.1 为旅客安排有可利用座位的重庆航空后续航班。
- 9.3.2 征得旅客及有关承运人的同意后, 办理签转手续。
- 9.3.3 变更原客票列明的航程, 安排重庆航空或其他承运人的航班将旅客运达目的地或中途分程地点, 票款、逾重行李费和其他服务费用的差额多退少不补。
- 9.3.4 按 11.5 非自愿退票的规定办理。
- 9.4 延误、取消航班的旅客服务
- 对延误、取消航班的旅客, 重庆航空应分别按 15.2.1、15.2.2、15.2.3 和 15.2.4 的规定提供服务。



- 10           **客票变更**
- 10.1          非自愿变更
- 10.1.1        由于本条件 4.3.1 所列的原因之一者, 重庆航空应在航班有可利用座位的情况下, 按本条件 9.3.1、9.3.2 或 9.3.3 的规定办理。
- 10.2          自愿改变舱位等级
- 旅客购票后, 如要求改变舱位等级, 重庆航空及重庆航空销售代理人应在航班有可利用座位和时间允许的条件下予以积极办理, 票款的差额多退少补。
- 10.3          自愿改变航班、日期
- 10.3.1        旅客购票后, 如要求改变航班、日期, 应至迟在航班规定离站时间前提出, 并分别按下列规定办理:
- 10.3.1.1      在航班规定离站时间 24 小时 (含) 以前, 重庆航空应在航班有可利用座位的条件下, 予以免费办理。
- 10.3.1.2      在航班规定离站时间前 24 小时以内, 重庆航空应在航班有可利用座位的条件下, 予以免费办理, 但只限一次; 客票变更后, 如旅客要求再次更改, 除 10.3.1.1 的情形外, 每次应交付客票价 5% 的变更手续费。
- 10.4          改变承运人及签转
- 10.4.1        旅客非自愿改变承运人, 按本条件 9.3.2 或 9.3.3 的规定办理。
- 10.4.2        旅客自愿要求改变承运人, 在符合下列全部条件下, 重庆航空可予以签转:
- 10.4.2.1      旅客使用的票价无签转限制;
- 10.4.2.2      旅客未改变过航班、日期;
- 10.4.2.3      旅客应在航班规定离站时间 24 小时 (含) 以前提出;
- 10.4.2.4      征得新承运人同意后。
- 10.4.3        凡不符合 10.4.2 的旅客要求改变承运人, 一律按 11.6 自愿退票的规定办理。
- 10.4.4        重庆航空销售代理人未经重庆航空特别授权不得为旅客办理签转。



- 11           **退票**
- 11.1           一般规定
- 11.1.1         由于承运人未能按照运输合同提供运输或旅客自愿改变其旅行安排, 对旅客未能使用的全部或部分重庆航空客票, 重庆航空应按规定办理退票。
- 11.1.2         旅客要求退票, 应按重庆航空的规定填妥退款单。除遗失客票的情形外, 旅客必须凭客票未使用的全部乘机联和旅客联, 方可办理退票。
- 11.2           退票受款人
- 11.2.1         重庆航空有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。
- 11.2.2         当客票上列明姓名的旅客不是该客票的付款人, 并且在客票上已列明了退票限制条件, 重庆航空应按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。
- 11.2.3         旅客退票应出示本人有效身份证件; 如退票受款人不是客票上所列明的旅客本人, 应出示旅客的和退票受款人的有效身份证件。
- 11.2.4         重庆航空将票款退给持有未能使用的全部或部分乘机联和旅客联的客票并符合 11.2.1、11.2.2 或 11.2.3 规定的人, 应被视为正当退票。重庆航空也随即解除责任。
- 11.3           退票期限
- 旅客要求退票, 应在其客票有效期内向重庆航空提出。否则重庆航空有权拒绝办理。
- 11.4           退票地点
- 11.4.1         旅客自愿退票, 应在下列地点办理:
- 11.4.1.1       在出票地要求退票, 只限在原购票的售票处办理。
- 11.4.1.2       在出票地以外的航班始发地或在终止旅行地要求退票, 可在当地的重庆航空售票处办理; 如当地无重庆航空售票处, 可在经重庆航空特别授权的当地重庆航空销售代理人售票处办理。受理退票的售票处必须获得旅客原购票的售票处和重庆航空财务部门的书面授权后, 方可予以办理。
- 11.4.2         持不定期客票的旅客要求退票, 只限在原购票的售票处办理。
- 11.4.3         旅客非自愿退票, 可在原购票地、航班始发地、经停地、终止旅行地的重庆航空售票处或引起非自愿退票事件发生地的重庆航空地面服务代理人售票处办理。
- 11.5           非自愿退票
- 由于 4.3.1 所列原因之一者, 旅客要求退票, 始发地应退还全部票款; 经停地应退还未使用航段的全部票款, 但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

- 11.6 自愿退票
- 11.6.1 旅客自愿要求退票, 分别按下列规定办理:
  - 11.6.1.1 在航班规定离站时间 24 小时(含)以前, 收取客票价 5%的退票费; 在航班规定离站时间前 24 小时以内至 2 小时(含)以前, 收取客票价 10%的退票费; 在航班规定离站时间前 2 小时以内, 收取客票价 20%的退票费; 在航班规定离站时间以后, 收取客票价 50%的误机费。对自愿变更过航班、日期的客票, 应将旅客退票时间距航班规定离站时间, 及各次自愿变更航班的时间距其所变更的航班规定离站时间加以比较, 按其中最短的一次作为计算旅客退票费的时间。
  - 11.6.1.2 持联程、来回程客票的旅客要求退票, 按 11.6.1.1 条款的规定收取各航段的退票费。
  - 11.6.1.3 持不定期客票的旅客要求退票, 应收取客票价 5%的退票费。持由定期更改为不定期客票的旅客要求退票, 应按 11.6.1.1 条款的规定收取退票费。
  - 11.6.1.4 持特种票价客票的旅客要求退票, 除另有规定外, 按 11.6.1.1 条款的规定收取退票费。
  - 11.6.1.5 因公致残的军人和人民警察要求退票, 按重庆航空规定办理。
  - 11.6.1.6 持婴儿客票的旅客要求退票, 免收退票费。
  - 11.6.1.7 旅客因病要求退票, 须提供县级(含)以上医疗单位出具的医生诊断证明, 免收退票费。患病旅客的陪伴人员要求退票, 应与患病旅客同时办理退票手续, 免收退票费。
  - 11.6.1.8 旅客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。

- 12 团体旅客**
- 12.1 团体旅客人数的计算
- 12.1.1.1 除另有规定外, 团体旅客是指符合本条件 2.1.10 定义的旅客。凡购买婴儿、儿童及其他特种票价客票的旅客不得计算在团体人数内。
- 12.2 购票时限
- 12.2.1.1 已经定妥座位的团体旅客应在重庆航空规定或预先约定的时限内购买客票。否则, 所定座位不予保留。
- 12.3 改变舱位等级或航班、日期
- 12.3.1.1 团体旅客购票后, 如自愿要求改变舱位等级, 至迟应在航班规定离站时间 2 小时(含)以前提出, 经重庆航空同意后, 方可予以办理, 票款的差额多退少补。如自愿要求改变航班、日期, 按 12.6 条团体自愿退票的规定办理。
- 12.4 退票地点
- 12.4.1 团体旅客自愿退票只限在原购票的售票处办理。
- 12.4.2 团体旅客非自愿退票, 可在 11.4.3 规定的退票地点办理。
- 12.5 非自愿或因病要求变更或退票
- 12.5.1.1 团体旅客非自愿或团体旅客中部分成员因病要求变更或退票, 分别按照 9.3、11.5 或 11.6.1.7 的规定办理。
- 12.6 团体旅客自愿退票
- 12.6.1 团体旅客购票后自愿要求退票, 除票价附有限制条件外, 按下列规定收取退票费:
- 12.6.1.1 在航班规定离站时间 72 小时(含)以前, 收取客票价 10%的退票费。
- 12.6.1.2 在航班规定离站时间前 72 小时以内至航班规定离站时间前一日中午 12 点(含)以前, 收取客票价 30%的退票费。
- 12.6.1.3 在航班规定离站时间前一日中午 12 点以后至航班规定离站时间以前, 收取客票价 50%的退票费。
- 12.6.1.4 在航班规定离站时间以后, 客票作废, 票款不退。
- 12.6.1.5 持联程、来回程客票的团体旅客要求退票, 分别按本条 12.6.1.1、12.6.1.2 或 12.6.1.3 的规定收取各航段的退票费。
- 12.7 团体部分成员自愿退票
- 12.7.1 团体旅客中部分成员自愿要求退票, 除票价附有限制条件者外, 按下列规定办理:
- 12.7.1.1 如乘机的旅客人数不少于该票价规定的最低团体人数时, 按 12.6 条规定办理。
- 12.7.1.2 如乘机的旅客人数少于该票价规定的最低团体人数时, 分别按下列规定办理:
- (1) 如客票全部未使用, 应将团体旅客原实付票价总金额扣除乘机旅客按正常票价计算的票款总金额后, 再扣除 12.6 规定的退票费, 差额多退少补。
- (2) 如客票部分未使用, 应将团体旅客原实付票价总金额扣除该团体已使用航段的票款后, 再扣除乘机旅客按正常票价计算的未使用航段票款总金额及 12.6 规



定的退票费，差额多退少补。

12.8 误机

12.8.1 团体旅客误机，按下列规定办理：

12.8.1.1 误机发生在航班规定离站时间以前，收取客票价 50%的误机费。

12.8.1.2 误机发生在航班规定离站时间以后，客票作废，票款不退。

## 13 乘机

### 13.1 一般规定

13.1.1 旅客应当在重庆航空规定的时限内到达指定机场,凭客票及本人有效身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌等乘机手续。

13.1.2 如旅客未能按时到达重庆航空的乘机登记柜台或登机门,或未出示其有效身份证件及运输凭证,或未能做好旅行准备,重庆航空为不延误航班可取消旅客已定妥的座位。对旅客由此所产生的损失和费用,重庆航空不承担责任。

13.1.3 重庆航空开始办理航班乘机手续的时间一般不迟于客票列明的航班规定离站时间前 90 分钟,截止办理乘机手续时间为航班规定离站时间前 30 分钟。重庆航空应将上述时间以适当方式告知旅客。

13.1.4 重庆航空及重庆航空地面服务代理人应按时开放乘机登记柜台,按规定接受旅客出具的客票,快速、准确地办理乘机登记手续。

13.2 乘机前,旅客及其行李和免费随身携带物品必须经过安全检查。

### 13.3 旅客误机

13.3.1 误机旅客如要求改乘后续航班旅行,重庆航空应在航班有可利用座位的条件下,予以安排,免收误机费一次,但持有在航班规定离站时间前 24 小时以内变更过航班、日期客票的旅客,应交付客票价 5%的误机费。

13.3.2 旅客误机变更后,如要求再次改变航班、日期,应交付客票价 50%的变更手续费。

13.3.3 持特种票价客票的旅客误机后,按该特种票价的规定办理。

13.3.4 旅客误机或误机变更后,如要求改变承运人,按自愿退票的规定办理,并交付客票价 50%的误机费退票。

13.3.5 旅客误机或误机变更后,如要求退票,按自愿退票的规定办理,并交付客票价 50%的误机费。

### 13.4 旅客漏乘

13.4.1 由于旅客原因发生漏乘,按旅客误机的规定办理。

13.4.2 由于重庆航空原因造成旅客漏乘,重庆航空应尽早安排旅客乘坐后续航班成行,如旅客要求退票,按非自愿退票的有关规定办理。

### 13.5 旅客错乘

13.5.1 旅客错乘飞机,重庆航空应尽早安排错乘旅客搭乘后续航班飞往旅客客票上列明的目的地,票款不补不退。如旅客要求在错乘的到达站终止旅行,票款不补不退。

13.5.2 由于重庆航空原因造成旅客错乘,重庆航空应尽早安排旅客搭乘后续航班飞往旅客客票上列明的目的地点,票款不补不退。如旅客要求退票,按非自愿退票的规定办理。



## 14 行李运输

### 14.1 一般规定

#### 14.1.1 行李范围

14.1.1.1 重庆航空承运的行李, 只限于符合本条件 2.1.32 定义范围内的物品。

14.1.1.2 重庆航空承运的行李, 按照运输责任分为托运行李和自理行李和免费随身携带物品。

14.1.2 不得作为行李运输的物品

14.1.2.1 下列物品不得作为行李或夹入托运行李和自理行李内运输, 也不得作为免费随身携带物品带入客舱运输:

(1) 危险品

- a. 爆炸品;
- b. 气体, 包括易燃和非易燃无毒气体、有毒气体;
- c. 易燃液体;
- d. 易燃固体、自燃物质和遇水释放易燃气体的物质;
- e. 氧化剂和有机过氧化物;
- f. 毒性物质和传染性物质;
- g. 放射性物质;
- h. 腐蚀性物质;
- i. 磁性物质;
- j. 具有麻醉、令人不快或其他类似气味或性质的物质;
- k. 容易污损飞机的物品;
- l. 重庆航空规定不得作为行李运输的其他危险物品。

(2) 枪支、含各种仿真玩具枪、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。

(3) 军械、警械。

(4) 管制刀具。

(5) 活体动物, 但本条件 14.5.5.9 中规定的导盲犬和助听犬除外。

(6) 国家规定的其他禁运物品。

14.1.3 不得作为托运行李运输的物品

重要文件和资料、证券、货币、汇票、珠宝、贵金属及其制品、银制品、贵重物品、古玩字画、易碎或易损坏物品、易腐物品、样品、旅行证件等需要专人照管的物品不得作为托运行李或夹入行李内托运, 而应作为自理行李或免费随身携带物品带入客舱运输。

14.1.4 限制运输的物品

14.1.4.1 下列物品只有在符合重庆航空运输条件的情况下, 并经重庆航空同意, 方可接受运输:

(1) 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, 必须有妥善

- 包装, 并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内。
- (2) 体育运动用器械, 包括体育运动用枪支和弹药。
  - (3) 干冰, 含有酒精的饮料, 旅客旅行途中所需要的烟具、药品或化妆品等。
  - (4) 外交信袋, 机要文件。
  - (5) 管制刀具以外的利器、钝器, 例如菜刀、餐刀、水果刀、工艺品刀、手术刀、剪刀以及钢锉、铁锥、斧子、短棍、锤子等, 应放入托运行李内运输。
  - (6) 本条件 14.5.5 规定的小动物、导盲犬和助听犬。
  - (7) 旅客旅行途中使用的折叠轮椅或电动轮椅。
- 14.2 行李包装及体积、重量限制
- 14.2.1 托运行李
- 14.2.1.1 托运行李必须包装完善、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, 并应符合下列条件:
- (1) 旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁;
  - (2) 两件以上的包件, 不能捆为一件;
  - (3) 行李上不能附插其它物品;
  - (4) 竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物;
  - (5) 行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码。
- 14.2.1.2 托运行李的重量每件不能超过 50 公斤, 体积不能超过 40×60×100 厘米。超过上述规定的行李, 须事先征得重庆航空的同意才能托运。
- 14.2.2 自理行李
- 每位旅客只限携带一件自理行李, 其重量不能超过 10 公斤, 体积不超过 20×40×55 厘米, 并能置于封闭式行李架内。
- 14.2.3 免费随身携带物品
- 每位旅客免费随身携带物品的重量以 5 公斤为限。持头等舱客票的旅客, 每人可随身携带两件物品; 持公务舱或经济舱客票的旅客, 每人只能随身携带一件物品。每件随身携带物品的体积不得超过 20×40×55 厘米。超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品, 应作为托运行李托运。
- 14.3 免费行李额及逾重行李费
- 14.3.1 免费行李额
- 14.3.1.1 每位旅客的免费行李额 (包括托运和自理行李): 持成人或儿童票的头等舱旅客为 40 公斤, 公务舱旅客为 30 公斤, 经济舱旅客为 20 公斤。持婴儿票的旅客, 无免费行李额。
- 14.3.1.2 搭乘同一航班前往同一目的地的两个 (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价等级标准合并计算。
- 14.3.1.3 旅客非自愿改变舱位等级, 应按照原票价等级享受免费行李额。

- 14.3.2 逾重行李费
  - 14.3.2.1 旅客的托运行李和自理行李, 超过该旅客免费行李额的部分, 称为逾重行李, 应当支付逾重行李费。
  - 14.3.2.2 收取逾重行李费, 应填开逾重行李票。
  - 14.3.2.3 逾重行李费为每公斤按逾重行李票填开当日所适用的经济舱票价的 1.5% 计算, 以人民币元为单位, 尾数四舍五入。
- 14.4 行李声明价值
  - 14.4.1 旅客的托运行李, 每公斤价值超过人民币 100 元时, 可办理行李的声明价值。
  - 14.4.2 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人民币 8,000 元。如重庆航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时, 重庆航空有权拒绝收运。
  - 14.4.3 重庆航空按照旅客声明的价值中超过 14.4.1 规定限额部分的价值值的 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。
- 14.5 行李的收运
  - 14.5.1 拒绝运输权
    - 14.5.1.1 旅客的托运行李、自理行李和免费随身携带物品, 如属于或夹带有本条件 14.1.2 所列的物品, 重庆航空有权拒绝接受该行李的运输。
    - 14.5.1.2 旅客的托运行李, 如属于或夹带有本条件 14.1.3 所列的物品, 重庆航空有权拒绝接受该行李作为托运行李运输。
    - 14.5.1.3 旅客携带了属于本条件 14.1.4 所列的物品, 如旅客没有或拒绝遵守重庆航空的限制运输条件, 重庆航空有权拒绝接受该物品的运输。
    - 14.5.1.4 旅客的托运行李、自理行李或免费随身携带物品, 如因其形态、包装、体积、重量或特性等原因不符合重庆航空运输条件, 重庆航空应请旅客加以改善; 如旅客不能或拒绝改善, 重庆航空有权拒绝接受该行李的运输。
  - 14.5.2 检查权

重庆航空为了运输安全原因, 可以会同旅客对其行李进行检查; 必要时, 可会同有关部门进行检查。如旅客拒绝检查, 重庆航空有权拒绝接受该行李的运输。
  - 14.5.3 收运要求
    - 14.5.3.1 旅客必须凭有效客票托运行李。重庆航空应在客票及其行李票上填写托运行李的件数和重量。
    - 14.5.3.2 重庆航空一般是在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。如旅客要求提前托运, 可事先约定。
    - 14.5.3.3 重庆航空对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌, 并将行李牌识别联交给旅客。经重庆航空同意的自理行李, 在与托运行李合并计重并分别填入客票和拴挂自理行李牌后, 交由旅客带入客舱自行照管。
    - 14.5.3.4 旅客托运有运输责任争议的行李, 重庆航空应经旅客书面同意, 拴挂免除责任

行李牌, 以免除重庆航空相应的运输责任。

#### 14.5.4 行李运载

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

14.5.4.2 旅客的逾重行李在飞机载量允许的情况下, 应与旅客同机运送。如载量不允许, 而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送, 重庆航空可拒绝收运旅客的逾重行李。

#### 14.5.5 小动物

14.5.5.1 小动物是指家庭驯养的狗、猫、鸟或其它玩赏宠物。野生动物和具有形体怪异或易于伤人等特性的动物如蛇等, 不属于小动物范围。

14.5.5.2 旅客托运小动物必须在定座时提出, 并提供动物检疫证明, 经重庆航空同意后 方可托运。

14.5.5.3 旅客应在乘机的当日, 按重庆航空指定的时间, 将小动物自行运至机场办理托 运手续。

14.5.5.4 运装小动物的容器应符合下列要求:

- (1) 能防止小动物破坏、逃逸和防止小动物将身体某一部分伸出容器以损伤人员、行李、货物或飞机;
- (2) 能保证小动物站立和适当活动, 保证空气流通, 不致使小动物窒息;
- (3) 能防止粪便渗溢, 以免污染飞机、机上设备及其他物品。

14.5.5.5 旅客携带的小动物, 必须装在货舱内运输。

14.5.5.6 小动物及其容器和携带的食物的重量, 不得计算在旅客的免费行李额内, 应按 逾重行李交付运费。

14.5.5.7 小动物运输不能办理声明价值。

14.5.5.8 旅客应对所托运的小动物承担全部责任。在运输中除重庆航空原因外出现小动 物患病、受伤和死亡, 重庆航空不承担责任。

14.5.5.9 导盲犬、助听犬的运输, 按本条的规定办理。但导盲犬、助听犬在符合重庆航 空运输条件的情况下可以由盲人或聋人旅客本人带入客舱运输。导盲犬、助听 犬连同其容器和食物可以免费运输而不计算在免费行李额内。

#### 14.5.6 外交信袋

14.5.6.1 外交信袋应当由外交信使随身携带, 自行照管。根据外交信使的要求, 重庆航 空也可按照托运行李办理, 但重庆航空只承担一般托运行李的责任。

14.5.6.2 外交信使携带的外交信袋和行李, 可以合并计重或计件, 超过免费行李额部分, 按照逾重行李的规定办理。

14.5.6.3 外交信袋需占用座位时, 旅客必须在定座时提出, 经重庆航空同意后, 方可予 以运输。

14.5.6.4 占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 75 公斤, 总体积不得超过 40×60 ×100 厘米。占用座位的外交信袋没有免费行李额, 运费按下列两种办法计算, 取其高者:

- (1) 根据占用座位的外交信袋实际重量, 按照逾重行李费率计算运费;
  - (2) 根据外交信袋占用的座位数, 按照运输起讫地点之间, 与该外交信使所持客票舱位等级相同的票价计算运费。
- 14.5.6.5 机要交通人员携带的机要文件, 按本条的规定办理。
- 14.5.7 违章行李
- 14.5.7.1 旅客的托运行李、自理行李和免费随身携带物品中, 凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品等, 其整件行李称为违章行李。对违章行李, 重庆航空按下列规定处理:
- (1) 在始发地点发现违章行李, 重庆航空有权按照 14.5.1.1、14.5.1.2 的规定拒绝收运; 如已承运, 有权取消运输, 或将违章行李物品取出后运输, 已收逾重行李费不退。
  - (2) 在经停地点发现违章行李, 应立即停运, 已收逾重行李费不退。
  - (3) 对违章行李中夹带的国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品, 交有关部门处理。
- 14.5.8 行李退运
- 14.5.8.1 旅客在始发地点要求退运行李, 必须在行李装机前提出。如旅客退票, 已收运的行李也必须同时退运。以上退运, 均退还已收逾重行李费。
- 14.5.8.2 旅客在经停地点退运行李, 除时间不允许外, 可予以办理, 但未使用航段的已收逾重行李费不退。
- 14.5.8.3 办理声明价值的行李退运时, 在始发地点退还已交付的声明价值附加费, 在经停地点已交付的声明价值附加费不退。
- 14.5.8.4 由于重庆航空的原因, 需要安排旅客改乘其他航班, 行李运输应随旅客作相应的变更, 已收逾重行李费多退少不补; 已交付的声明价值附加费不退。
- 14.6 行李交付
- 14.6.1 行李交付
- 14.6.1.1 旅客应在航班到达后立即在机场凭行李牌的识别联领取行李。必要时, 应交验客票。
- 14.6.1.2 若旅客未立即领取行李, 重庆航空从行李到达的次日起向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品, 重庆航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。
- 14.6.1.3 重庆航空凭行李牌识别联交付行李, 对于领取行李的人是否确系旅客本人, 以及由此造成的损失及费用, 不承担责任。
- 14.6.1.4 旅客行李延误到达后, 重庆航空应立即通知旅客领取, 也可直接送达旅客。对延误行李不收取保管费。
- 14.6.1.5 旅客在领取行李时, 未提出书面异议, 即认为该行李已经按照运输合同完好交付。
- 14.6.1.6 旅客遗失行李牌识别联, 应立即向重庆航空挂失。旅客如要求领取行李, 应向

重庆航空提供足够的证明,并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领,重庆航空不承担责任。

- 14.6.2 无法交付的行李  
自行李到达的次日起,超过 90 日仍无人认领,重庆航空可按照无法交付行李的有关规定处理。
- 14.6.3 行李不正常运输的处理
- 14.6.3.1 行李运输发生延误、丢失或损坏,重庆航空或重庆航空地面代理人应会同旅客填写《行李运输事故记录》,尽快查明情况和原因,并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李赔偿,可在始发地点,经停地点或目的地办理。
- 14.6.3.2 因重庆航空原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达,造成旅客旅途生活的不便,应给予旅客适当的临时生活用品补偿费。
- 14.7 行李赔偿
- 14.7.1 重庆航空的责任
- 14.7.1.1 旅客的托运行李从托运时起到交付时止,如发生延误,丢失或者损坏,重庆航空应当承担责任。
- 14.7.1.2 重庆航空证明为了避免延误损失的发生已经采取了一切必要的措施或者不可能采取措施的,不承担责任。
- 14.7.1.3 托运行李的损失完全是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的,重庆航空不承担责任。
- 14.7.1.4 由于旅客行李内装物品造成该旅客伤害或其行李损害,重庆航空不承担责任。由于旅客行李内装物品对他人造成伤害或对他人物品或重庆航空财产造成损害,旅客应当赔偿重庆航空的所有损失和由此支付的一切费用。
- 14.7.1.5 对于旅客在托运行李内夹带的本条件 14.1.3 的物品的丢失或损坏,重庆航空只按一般托运行李承担赔偿责任。
- 14.7.1.6 在联程运输中,重庆航空仅对发生在重庆航空承运的航线上的行李的损失承担赔偿责任。
- 14.7.2 赔偿限额
- 14.7.2.1 旅客的托运行李全部或部分损坏、丢失,赔偿金额每公斤不超过人民币 100 元。如行李的价值每公斤低于 100 元时,按实际价值赔偿。
- 14.7.2.2 旅客丢失行李的重量按实际托运行李的重量计算,如果无法确定丢失的行李重量,每一旅客的丢失行李最多只能按该旅客享受的免费行李额赔偿。
- 14.7.2.3 行李损坏时,按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。行李箱损坏,赔偿金额按行李箱自身重量每公斤不超过人民币 100 元。
- 14.7.2.4 旅客的丢失行李如已办理行李声明价值,重庆航空应按声明的价值赔偿。行李的声明价值高于实际价值时,按实际价值赔偿。
- 14.7.2.5 由于发生在上、下飞机期间或飞机上的事件造成旅客的自理行李和免费随身携带物品灭失,重庆航空承担的最高赔偿金额每位旅客不超过人民币 3,000 元。
- 14.7.2.6 行李赔偿时,对赔偿行李收取的逾重行李费应退还,已收取的声明价值附加费

- 不退。
- 14.7.2.7 已赔偿的旅客丢失行李找到后,重庆航空应尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回,退还全部赔款,但临时生活用品补偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为,重庆航空有权追回全部赔偿。
- 14.7.3 赔偿要求
- 14.7.3.1 旅客的托运行李丢失或损坏,应按本条件 14.7.4 的期限向重庆航空或重庆航空地面服务代理人提出赔偿要求,并随附客票(或影印件)、行李牌识别联、《行李运输事故记录》、证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。
- 14.7.4 索赔和诉讼期限
- 14.7.4.1 托运行李发生损失时,如有索赔要求,有权提出索赔的人应当在发现损失后向重庆航空书面提出异议。托运行李发生损失的,至迟应当自收到托运行李之日起七日内提出;托运行李发生延误的,至迟应自托运行李交付旅客处置之日起二十一日内提出,否则就不能向重庆航空提出索赔诉讼。
- 14.7.4.2 关于赔偿责任的诉讼时效期间为两年,应从飞机到达目的地点之日起,或从飞机应当到达之日起,或从运输停止之日起计算,否则就丧失任何损失的诉讼权。



## 15 旅客服务

### 15.1 一般服务

- 15.1.1 重庆航空应以保证飞行安全和航班正常, 提供良好服务为准则, 以文明礼貌、热情周到的服务态度, 认真做好旅客运输中的空中和地面的各项服务工作。
- 15.1.2 重庆航空不负责为旅客提供机场区域内、在同一城市的机场与机场之间或机场与市区之间的地面运输。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类服务给予的任何帮助, 重庆航空不承担责任。
- 15.1.3 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用, 应由旅客自理。
- 15.1.4 在航空运输过程中, 旅客发生疾病时, 重庆航空应积极采取措施, 尽力救护。
- 15.1.5 空中飞行过程中, 重庆航空应按规定向旅客免费提供饮料或餐食。旅客要求提供超过规定的其他服务, 重庆航空可收取相应的费用。

### 15.2 不正常航班的服务

- 15.2.1 由于重庆航空机务维护、航班调配、商务、机组等原因, 造成航班在始发地点延误或取消, 重庆航空应按规定向旅客提供餐食或住宿等服务。
- 15.2.2 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非重庆航空原因, 造成航班在始发地点延误或取消, 重庆航空应协助旅客安排餐食或住宿, 费用由旅客自理。
- 15.2.3 航班在经停地点延误或取消, 无论何种原因, 重庆航空均应负责向经停旅客提供膳宿服务。
- 15.2.4 航班延误或取消时, 重庆航空及重庆航空地面服务代理人应做好解释工作, 并迅速及时将航班延误或取消等消息通知旅客。
- 15.2.5 重庆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。





**16 飞机上的行为**

- 16.1 如果旅客在飞机上的行为危及到飞机或飞机上任何人或财产的安全, 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, 机长可以采取其认为必要的措施, 以阻止该行为的继续, 包括对旅客实施管束。
- 16.2 旅客不得在飞机上使用移动电话、对讲机、遥控玩具和其他带遥控装置的电子设备以及有关部门和重庆航空认定干扰飞机安全运行的其他无线电发射装置。未经重庆航空允许, 旅客不得在飞机上使用除便携式录放机、助听器和心脏起搏器以外的任何电子设备。



## 17 行政手续

- 17.1 旅客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、机场管理部门或重庆航空的任何安全检查。
- 17.2 旅客应出示国家的法律、政府规章、命令、要求或旅行条件要求的有效证件。重庆航空对未遵守国家法律、规定、命令、要求或旅行条件或其证件不符合要求的旅客，保留拒绝载运的权利。
- 17.3 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或自理行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而引致的任何损失，重庆航空不承担责任。



- 18 损失责任及赔偿限额**
- 18.1 损失责任
- 18.1.1 重庆航空仅对发生在重庆航空承运的航线上的损失承担责任。重庆航空为其他承运人航线上填开客票或办理行李托运时，只作为该其他承运人的代理人。尽管如此，旅客享有对其托运行李向第一或最后承运人诉讼的权利。
- 18.1.2 对重庆航空为遵守或旅客未遵守国家法律、政府规章、命令和要求而引起的任何损失，重庆航空不应承担责任。
- 18.1.3 重庆航空的责任，应不得超过经证明所损失的数额。重庆航空对间接的或随之引发的损失不承担责任。
- 18.1.4 旅客在运输时由于其年龄、精神或健康状况，对本人形成危害和危险，由此造成或加重其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，重庆航空不承担责任。
- 18.1.5 重庆航空责任的任何免除和限制适用并有利于重庆航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给重庆航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表。重庆航空的上述代理人、雇员、代表以及任何人可支付的赔偿总额，不得超过重庆航空的责任限额。
- 18.2 赔偿限额
- 重庆航空对每名旅客死亡、受伤的赔偿责任最高限额为人民币 40 万元。



## 19 生效与修改

- 19.1 本条件自 2007 年 月 日起生效并施行。
- 19.2 重庆航空有权依照中国民用航空总局规定的程序，不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。
- 19.3 重庆航空的代理人、雇员或代表都无权变更、修改或放弃本条件中的任何条款。
- 19.4 本条件解释权属重庆航空有限责任公司。