

成都航空有限公司旅客、行李
国际运输总条件

第一章 定义

第一条《成都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“条件”）中的下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，含义如下：

（一）“国际航空运输”是指除公约另有规定外，根据运输合同，无论运输有无间断或转运，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。

（二）“成都航”指成都航空有限公司的简称，在客票上，成都航的两字代码为“EU”。

（三）“承运人”指填开客票、承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的公共航空运输企业。

出票承运人：在乘机联或有价票联电子客票交易中显示出数字代码的航空公司，出票承运人应为电子客票交易的控制与授权实体。

销售承运人：其代码被作为运输承运人记录在电子乘机联或有价票联上的航空公司。

（四）“航空公司代码”是指专为识别特定航空承运人的两个字符或者三个字母的代码。

（五）“授权销售服务代理人”指经成都航授权并代表成都航，在授权范围内销售成都航的航空运输服务（产品）的客运销售代理企业。

（六）“授权地面服务代理人”指经成都航授权并代表成都航，在授权范围内为成都航实际运营航班的旅客和行李提供航空运输地面服务代理业务的企业。

（七）“旅客”是指除机组成员以外，依据客票在民用航空器上被载运或者将被载运的任何人。

（八）“儿童”指旅行之日年龄满两周岁但不满十二周岁的人。

(九) “婴儿”指旅行之日出生满十四天(含)以上,但年龄未满两周岁的
人。

(十) “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。

(十一) “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的飞行。

(十二) “客票”指承运人或其授权代理人销售或认可并赋予运输权力的有
效文件,包括纸质客票和电子客票。纸质客票是指由承运人或代表承运人所填开
的被称为“客票”及行李票的凭证,包括运输合同条件、声明、通知以及乘机联和
旅客联等内容。电子客票是普通纸质客票的电子替代产品。

(十三) “电子客票”指由成都航或者成都航的授权销售服务代理人销售并
赋予运输权利的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
输凭证的客票形式。

(十四) “连续客票”是指填开给旅客的与另一本客票连在一起,共同构成
单一运输合同的客票。

(十五) “日”指日历日,包括一周中的七日。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。

(十六) “票联”是指乘机联或电子联,它赋予票联上列明姓名的旅客有权
搭乘该票联上载明的航班的权利。

(十七) “电子联”是指在成都航的计算机数据库中存储的电子乘机联或其
它有价凭证。

（十八）“乘机联”是指成都航或者成都航的授权销售服务代理人填开的客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指电子乘机联，表示旅客有权搭乘该联指定的地点之间的航班。

（十九）“行程单/收据”是指成都航为使用电子客票旅行的旅客填开的凭证，该凭证上载明了旅客的姓名和航班信息等。

（二十）“运价”是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。

（二十一）“约定的经停地点”是指除出发地点和目的地点以外，在旅客的客票或者成都航的班期时刻表中列明作为旅客的旅行路线中预定经停的地点。

（二十二）“中途分程”指经成都航事先同意，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。

（二十三）“不可抗力”是指非正常的、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。

（二十四）“乘机登记截止时间”是指由航空公司规定的旅客应该办理完毕乘机登记手续和领取登机牌的最晚时间。

（二十五）“公约”是指下列可适用的文件：

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》

（以下简称“华沙公约”，详见

http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/GJGY/201510/t20151029_8979.html）；

一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改 1929 年 10 月 12 日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书》（以下简称“海牙议定书”，详见 http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/GJGY/201510/t20151029_8978.html）；

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》（以下简称“蒙特利尔公约”），详见

http://www.caac.gov.cn/XXGK/XXGK/GJGY/201510/t20151029_8976.html）。

（二十六）“损害”是指：（1）因发生在航空器上或者在上、下航空器的任何操作过程中的事故，造成旅客死亡或者身体伤害而产生的损失；（2）托运行李处于承运人掌管之下的任何期间内发生的事件造成托运行李的毁灭、遗失或者损坏而产生的损失；（3）因承运人或其授权地面服务代理人的过错造成的由旅客自行照管的非托运行李的损失。

（二十七）“特别提款权”是指国际货币基金组织规定的特别提款权。

（二十八）“行李”是指旅客在旅行中为穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量的物品和其他个人财物。除另有规定外，包括旅客的托运行李和非托运行李。

（二十九）“托运行李”是指旅客交由成都航负责照管和运输，并出具行李识别标签的行李。

（三十）“非托运行李”指除旅客的托运行李以外，由旅客自行照管的行李，包括随身携带行李和占座行李。

（三十一）“行李识别标签”是指专为识别托运行李而出具的凭据。

（三十二）“行李票”是指客票上与运输旅客的托运行李有关的部分。

（三十三）“航班超售”指超过航班最大可利用座位数的销售行为。

（三十四）“代码共享航班”指在某些航班上，成都航与其它承运人有约定，称为“代码共享”。这意味着即使旅客定妥的载明成都航的名称或者航空公司代码(EU)的航班，可能搭乘的是另一承运人实际运营的民用航空器。遇此种情形，在旅客定座时成都航会将实际运营该航空器的承运人告知旅客。

第二章 适用范围

第一条 一般规定

(一) 除本条第(二)款、本章第二条、第三条另有规定外,本条件适用于成都航以民用航空器运送旅客、行李而收取报酬的国际运输。成都航以民用航空器运送旅客、行李而收取报酬的港澳台地区运输参照本条件执行。

(二) 除成都航运输规章或相关合同、票证另有规定外,本条件也适用于减免运输。

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

第二条 包机

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

第三条 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

第一条 一般规定

(一) 成都航只向客票上所列姓名的旅客提供运输,而且可以要求旅客出示相应有效的身份证件。

(二) 客票不得转让。

(三) 客票不得涂改，涂改后的客票无效。

(四) 某些以折扣销售的客票，可以退还部分票款或不得退票。旅客应选择最适合自己需要的票价。

(五) 对于全部或部分未使用的上述第(四)款规定情形的客票，由于不可抗力原因造成旅客无法旅行，旅客应尽早通知成都航并提供发生不可抗力的证据，成都航在扣除合理的费用后，对于不得退款的部分，成都航将为旅客出具相关凭证，用于旅客以后搭乘成都航的航班或换取成都航的相关服务。

(六) 客票始终是出票承运人的财产。

(七) 除电子客票外，旅客应当出示包括所乘航班的乘机联、所有其他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成都航或成都航的授权销售服务代理人变更的，旅客亦无权乘机。对于电子客票，旅客应有一个以旅客的姓名签发的有效电子客票，同时旅客应当出示购票时使用的有效旅行证件，否则无权乘机。

第二条 客票的遗失

以下规定适用于成都航或其授权销售代理人填开的客票及行李票的遗失。

(一) 一般规定

如果客票全部或部分遗失，或旅客出示的客票未包括旅客联和所有未使用的乘机联，责任应由旅客本人承担。

(二) 遗失客票的挂失

1、旅客的客票全部或部分遗失，或旅客出示的客票未能包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向成都航售票处或授权销售代理人申请挂失。

2、旅客申请挂失，必须出示其有效身份证件，并提供原购票日期、地点、行程。如申请挂失者不是旅客本人，还需出示挂失人的有效身份证件以及旅客本人出具的授权书。

3、在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，成都航不承担责任，不对遗失客票退还票款或补开票证。

（三）遗失客票的补开

1、旅客必须填写成都航的《遗失票证补发/退款申请书》。

2、旅客必须声明同意赔偿可能由此造成成都航的一切损失，包括已经或今后被他人冒用或冒退，以及必要的诉讼费用。成都航将根据旅客请求，在不违反原票价规定的前提下，按照成都航规定收取手续费，并填开新客票以替代上述客票或其部分客票。

3、如遗失客票无相关定座出票记录，成都有权不予补发新客票，如旅客要求乘机，需另购客票。

4、补开的客票不能办理退款，签转和变更。

（四）重购客票

旅客可按照原行程和日期重新购票并申请办理遗失客票的退款。

（五）遗失客票退款

如旅客直接要求办理遗失客票的退款，旅客应按第二条第二款的规定办理客票挂失，经成都航查证原遗失客票未被冒用、冒退，按成都航规定办理原遗失客票的退款。

第三条 客票不得转让

（一）客票不得转让。

(二) 如果客票不是由有权乘机或者退票的人出示的，成都航可向出示该客票的人提供运输或退款。成都航对原客票有权乘机或退票的人不承担责任。

(三) 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，成都航不承担责任。

(四) 如果客票被无权乘机人冒用或被无权退票人冒退，则成都航对有权乘机人或有权退票人不承担责任。

第四条 客票有效期

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，客票有效期为：

(一) 客票自填开之日起一年内必须开始旅行，自首次旅行开始之日起，一年内运输有效；

(二) 客票全部未使用的，则从填开客票之日起，一年内有效。

(三) 客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时（含）起至有效期满之日的二十四时（不含）为止。

第五条 客票有效期的延长

(一) 由于成都航的下列原因之一，造成旅客未能在客票有效期内旅行，旅客的客票有效期可延长到成都航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：

- 1、取消旅客已经定妥座位的航班；
- 2、取消的航班约定的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；
- 3、未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；

- 4、造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；
- 5、更换了旅客的舱位等级；
- 6、未能提供旅客事先已定妥的座位。

（二）如果旅客持普通票价客票，未能在有效期内旅行，是由于成都航在旅客定座时未能按旅客客票的舱位等级提供航班座位，旅客客票的有效期可以延长至成都航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，但延长期不得超过七日。

（三）如果旅客在旅途中因患病而不能在客票有效期内继续旅行时，成都航可延长旅客的客票有效期直到旅客适宜旅行之日，或者延长至该日之后在旅客中断旅行的地点，成都航能够按照旅客客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止。患病应当提供成都航认可的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得超过该医疗机构诊断证明出具之日起三个月。成都航也可同样延长陪同旅客的近亲属人员的客票有效期。

（四）如果旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票，可以通过取消最短停留期限，或者延长客票有效期的方式予以更改。如果在旅途中旅客的近亲属死亡，该旅客及其近亲属陪同人员的客票有效期也可予以更改。但是，此种更改应当在收到死亡证明后办理，且客票有效期的延长期不得超过死亡证明上列明的死亡之日起四十五日。

第六条 票联顺序和使用

（一）旅客购买的客票，仅适用于客票上所列明的自出发地点、约定的经停地点至目的地点的运输。旅客所支付的票价，是以成都航的运价规则和客票上所

列明的运输为依据的。票价是成都航与旅客之间运输合同的基本内容。客票上所有的票联必须按照客票填开时规定的顺序使用，如未按顺序使用，成都航需要根据旅客的实际行程重新计算票价。

（二）如果旅客要改变运输的任何一项内容，应当事先与成都航联系。运输一经改变，票价将重新计算。旅客可自行选择接受新票价还是维持旅客客票上原来的运输。如果因为不可抗力，旅客需要改变运输的任何一项内容，旅客应当尽早与成都航联系，成都航将在合理的范围内尽力将旅客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。

（三）如果旅客未经成都航同意而改变运输，成都航将按照旅客实际的行程确定票价。基于实际行程所要求旅客支付的票价，是指旅客就该实际行程进行客票预订所应产生的票价。如果该票价高于旅客目前客票所支付的金额，旅客应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额，成都航将基于旅客对额外费用的后续支付，向旅客提供后续运输服务。且旅客客票未使用的航段将不能再使用。

（四）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。

（五）旅客客票上的每一张乘机联应当列明舱位等级、乘机日期、航班号，且在定妥座位后方可用于运输。如果旅客的客票是不定期的，旅客可根据成都航的运价规则和航班座位可利用情况定座。

（六）如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知成都航，成都航可以取消旅客客票上列明的续程或回程航班定座。但是，如果旅客预先通知成都航，成都航将根据旅客的需要为旅客保留后续航班的定座。

第四章 中途分程

第一条 在符合政府和成都航规定的情况下，可允许旅客在约定的经停地中途分程。

第二条 中途分程必须事先安排并填入客票。

第五章 票价和费用

第一条 适用票价

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。票价不包括机场与机场之间或者机场与市区之间的地面运输。票价将根据旅客购票之日成都航的有效运价计算，该票价适用于旅客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。如果旅客要变更航程或者旅行日期，将可能影响旅客应支付的票价。

第二条 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，由成都航确定路线。

第三条 儿童及婴儿票

(一) 儿童可购买儿童票价或购买成人适用票价的客票，成都航均提供座位且适用相应的票价规则。

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

(三) 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。

第四条 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，应当由旅客支付。在旅客购买机票时，成都航将告知旅客未包括在票价中的税款和费用，通常大多数税费会在客票上分别列明。

第五条 货币

票价、税款和费用的支付，应当使用出票地国家的货币，除非在旅客付款或付款前成都航或成都航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，成都航可以自行决定接受其它种类的货币。

第六章 定座

第一条 一般规定

(一) 未经成都航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成都航规定的定座手续和购票时限支付票款，经成都航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) 按照成都航规定，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) 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成都航接收运输。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) 若成都航与其他承运人实施了代码共享，则意味着旅客定妥的航班或客票上虽载明了成都航空的名称和代码，但旅客搭乘的可能是另一承运人运营的

飞机。销售人员应在旅客定座或购票时，将经营航班的实际承运人告知旅客，旅客应当按照实际承运人的规定办理乘机等相关手续。

（五）若乘坐代码共享航班的旅客自愿进行变更、签转及退票等业务，应当依据销售方的相关规定办理；若乘坐代码共享航班的旅客非自愿变更客票，则按照实际承运人的相关规定办理手续。

第二条 购票时限

如果旅客未在规定的购票时限内支付票款，成都航或其授权代理人有权取消座位。

第三条 旅客的个人资料

旅客认可向成都航提供的个人资料，旨在用于定座和安排相关的运输服务，以及办理移民和入境手续。为此，旅客授权成都航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、成都航有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。

第四条 座位安排

成都航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，成都航不承担旅客由此造成的损失。

第六条 承运人对续程座位的取消

如果旅客未使用已定妥的座位又未对后续航段进行再证实，且未提前通知成都航的，成都航有权取消旅客任何续程座位，并可向未使用已定妥座位的旅客收取服务费。

第七条 优先定座

（一）旅客持未定妥座位的全部或部分航段的客票要求定座，无权要求优先定座。

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

（三）对非自愿改变航程的旅客，成都航在情况许可时，可给予优先定座。

第七章 乘机

第一条 乘机登记与登机

（一）各机场的乘机登记截止时间并不一致，成都航建议旅客自行了解并遵守各机场的乘机登记截止时间。为了旅客旅行的顺畅，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，成都航有权取消旅客的定座。如果旅客搭乘的第一个航班是成都航的航班，成都航或成都航的授权销售服务代理人将通知旅客办理乘机登记的截止时间。对于旅客旅程中的任意一个后续航班的乘机登记截止时间，旅客应自行查询。

（二）旅客须按照办理乘机登记手续时成都航规定的时间在登机口候机。如旅客未在规定的登机口关闭时间之前到达登机口，成都航有权取消旅客的座位。

（三）旅客办理乘机登记手续时使用的有效旅行证件应与购票时使用的证件相同。

(四) 对于旅客不遵守本条规定而产生的任何损失或费用，成都航不承担责任。

第八章 拒绝运输和限制运输

第一条 拒绝运输权

成都航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，由此给旅客造成的损失，成都航不承担责任：

(一) 未遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的法律及其有关规定；

(二) 旅客的行为、年龄、精神或健康状况不适合航空旅行，或对其他旅客可能造成不适或引起反感，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危害或危险；

(三) 旅客不遵守成都航的有关规定，或不听从成都航工作人员安排和劝导；

(四) 旅客拒绝接受安全检查；

(五) 旅客未出示本人的有效护照、签证或其它旅行证件；

(六) 旅客可能企图在其过境国家非法入境，或可能在飞行中销毁其证件，或者旅客拒绝按成都航要求将旅行证件或该证件的复印件交由机组保存；

(七) 旅客未支付适用的票价、费用和税款或未承兑其与成都航之间的信用付款；

(八) 旅客所出示的客票：

- 1、是非法获得或不是在出票承运人或其授权代理人处购买的；
- 2、是已经报失或被盗的；
- 3、是伪造的；
- 4、没有经过承运人或其授权代理人同意而被更改，或已残缺不全；

(九) 交验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。

第二条

由于实际承运的旅客超过了飞机可允许的最大载量，成都航有权决定旅客及行李的载运安排，对不能成行的旅客及行李，成都航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。

第三条 载运限制

携带婴儿的旅客、无成人陪伴儿童、无自理能力的人、残疾人、孕妇、病患旅客或需要特殊帮助的旅客等，应当经成都航同意，并事先做出安排，在符合成都航规定的情况下，成都航方予以载运。

第四条 儿童的承运

年满两周岁且不满五周岁的儿童乘机，必须有已年满十八周岁且具有完全民事行为能力的人陪同；有成人陪伴儿童乘机时，应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的机票。

年满五周岁，但不满十二周岁的无成人陪伴儿童申请乘机，经成都航事先同意后，应按成都航的规定支付机票费和服务费。每一航班承运的无成人陪伴儿童有数量限制，成都航有权因此拒绝运输。

年满十二周岁且未满十八周岁的少年旅客单独旅行，可自愿申请无成人陪伴儿童服务。关于无成人陪伴儿童的承运规定，旅客可向成都航、成都航的授权销售服务代理人或授权地面服务代理人查询。

第九章 行李

第一条 一般规定

行李票是行李托运和运输合同条件的初步证据。前款所称行李票，是指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

因旅客行李内装物品造成旅客本人伤害或者其行李损失的，承运人不承担责任。因旅客行李内装物品对他人造成伤害或者对他人物品或者承运人财产造成损失的，该旅客应当赔偿承运人损失和由此支付的费用。

第二条 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》、《中国民用航空危险物品运输管理规定》及成都航空规定中列明的物品，特别是以下禁运物品：爆炸品、压缩气体、自燃物质、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等，其他类似物品的详细信息可向成都航查询；
- 3、任何始发地、经停地、目的地或飞越国家适用的法律、法规或命令所禁运的物品；
- 4、由于包装、形状、重量、体积、性质不适合航空运输的物品；
- 5、活体动物，但按照本章第十三条规定办理的除外。

（二）不得作为托运行李运输的物品

旅客不得在托运行李中夹带易碎或易腐物品、货币、珠宝、古玩字画、贵重金属、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、药品或医疗装置和设备、钥匙、电脑、摄像机、相机、手机或其他有价值的电子装备。对旅客违反上述规定而造成的损失，成都航不承担责任。

（三）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”，以免除成都航相应的运输责任。

- 1、易碎易损坏行李物品；
- 2、包装不符合要求的行李；
- 3、小动物、鲜活、易腐物品或者夹带有易腐物品的行李；
- 4、旅客交运行李过晚；
- 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。

第三条 拒绝运输权

（一）本章中第二条第(一)款禁止作为行李运输的物品，成都航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，成都航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，如果成都航认为该物品由于尺寸、形状、重量、内容、特性，或

处于安全、运行上的原因，或为了其他旅客的舒适和便利不适合运输的，成都航有权拒绝作为托运行李收运。相关信息可向成都航咨询。

第四条 检查权

为了运输安全，成都航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本章第二条第（一）款中所述的物品，即使旅客不在场，成都航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，成都航不承担责任。如果旅客不愿遵守上述规定，成都航有权拒绝该旅客或其行李的运输。

第五条 托运行李

（一）用于狩猎和体育运动的枪支和弹药，可凭枪支运输许可证或国务院体育行政部门的批准证明作为托运行李运输，但不得作为非托运行李带入客舱，枪支必须卸下子弹和扣上保险并妥善包装。弹药的运输应当按危险品运输的有关规定办理。属于古董或者旅游纪念品的剑、刀及类似物品，只能作为托运行李运输并符合有关规定。

（二）行李一经托运，即由成都航负责照管，每件托运行李签发一张行李牌识别联。

（三）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。

（四）托运行李的体积限制和重量限制应遵循当地法律法规，无明确规定的，单件托运行李的三边之和不得超过 300 厘米（118 英寸），单件托运行李的最大重量不得超过 45 千克（100 磅）。超过上述限制的行李，应作为货物运输。

(五) 托运行李将尽可能与旅客同机运输，除非处于安全、安保或运行方面的原因而由其他航班运输。如果旅客托运行李是由后续航班运输的，将由成都航交付与旅客，除非法律要求旅客必须亲自到场办理海关手续。

第六条 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重量不能超过 5 公斤，行李三边之和不得超过 115 厘米（20×40×55）。超过上述规定的行李，应当作为托运行李运输。

(三) 如旅客行李不适合在航空器货舱内运输，例如精致乐器，并且不符合本章第六条第（二）款规定，旅客应提前通知成都航，在获得成都航同意后，方可带入航空器客舱内，此项服务单独收费。

第七条 免费行李额

(一) 在成都航办理的国际运输中，免费行李额分别实行计重制和计件制二种。在前往或来自美国和加拿大的运输中实行计件制，在前往或来自其他国家的运输中均实行计重制。旅客应根据成都航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成都航国内航段，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) 免费行李额计重制

每一旅客的托运行李和非托运行李的免费额，除成都航另有规定外，按下列规定办理：

1、除另有规定外，按适用的头等舱票价购票的成人旅客，享有 40 公斤的免费行李额；按适用的公务舱票价购票的成人旅客，享有 30 公斤的免费行李额；按适用的经济舱票价购票的成人旅客，享有 20 公斤的免费行李额。

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。按适用成人票价 10% 购票的婴儿可免费托运 1 件行李，重量不超过 10 千克（22 磅），体积（三边之和）不超过 115 厘米（45 英寸），可免费托运一辆全折叠的轻便婴儿车或婴儿手推车。

(七) 免费行李额计件制

每一旅客的托运行李和非托运行李的免费额，除成都航另有规定外，按以下规定办理：

1、除另有规定外，按适用的头等舱或公务舱票价购票的成人旅客，可以免费托运两件行李，每件行李的重量不超过 32 公斤，且长宽高三边之和不得超过 158 厘米（62 英寸）；按适用的经济舱票价购票的成人旅客可以免费托运两件行

李，每件行李的重量不超过 23 公斤，且长宽高三边之和不得超过 158 厘米（62 英寸），但两件行李的总长累计不得超过 273 厘米（107 英寸）。

2、儿童与按儿童相同票价购票的婴儿，享有与成人相同的免费行李额。按适用票价 10% 购票的婴儿可以免费托运一件行李，但其长宽高三边之和不能超过 115 厘米（45 英寸），另可携带一件全折叠式婴儿坐车或婴儿摇篮。

3、对于乐器、体育器材等特殊行李运输要求，具体咨询成都航或授权代理人。

第八条 逾重行李

（一）逾重行李只有在旅客支付逾重行李费并由成都航填开逾重行李票后才能被承运。

（二）除另有规定外，超过计重免费行李额的行李，每公斤费率按填开逾重行李票当日有效的单程直达成人正常最高经济票价的 1.5% 计收，尾数四舍五入。

（三）超过计件免费行李额的每一件行李按有关规定计收运费。

第九条 声明价值和费用

（一）旅客的托运行李其价值如果每公斤超过 20 美元或等值的其它货币，或者价值高于 400 美元或等值的其它货币，可以办理声明价值。

（二）托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每一旅客的行李声明价值最高限额为 2500 美元或等值的其它货币。

（三）托运行李的声明价值，成都航按照旅客声明的价值中超过本条第（一）款规定限额部分价值的 0.5%，收取声明价值附加费。

（四）成都航对非托运行李和占用座位的行李、外交信袋以及其他特殊物品（如乐器）不办理声明价值服务，具体咨询成都航或成都航授权代理人。

(五) 成都航对旅客携带的小动物不予办理声明价值服务。

(六) 如果声明价值行李的部分运输由不提供行李声明价值服务的其他承运人承担时，成都航有权拒绝提供托运行李的声明价值服务。

(七) 旅客改变航程或者取消运输，其逾重行李费和行李声明价值附加费应当按自愿退票规定办理，但承运人不退还已开始运输的行李声明价值附加费。

第十条 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，应向成都航做出书面承诺，贴挂免除责任行李牌，以免除成都航相应的责任。

(四) 作为行李运输的货物，应经成都航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。

第十一条 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) 成都航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，成都航不承担责任。

(三) 如领取托运行李的人不能出示行李票和行李牌识别联，应提供成都航认可的证明，必要时按成都航的要求，声明同意赔偿由此可能给成都航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。

（五）自行李到达的次日起，超过 90 日仍无人认领，成都航空可按照无法交付行李的有关规定处理。对于旅客行李中的生活日用品、鲜活、易腐或其他保管有困难的物品，成都航空有权在行李到达 24 小时后予以处理；具有强烈异味类物品（如榴莲）没有储存这类物品的条件，成都航空不接受此类物品的储存和保管。

第十二条 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，在取得成都航同意后方可运输。

2、旅客带入客舱的占座行李由其自行照管，占用每一座位的行李重量不得超过 75 公斤，其包装要适当。为了保证飞行安全，旅客及其行李所占用的座位要由成都航指定，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）款的规定办理。

（三）外交信袋

1、根据外交信使的要求，成都航可以按照托运行李办理，承运人仅承担一般托运行李运输责任。

2、外交信袋如需占用座位，按照本条第（一）款的规定办理。

第十三条 动物

（一）小动物

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

2、旅客托运小动物，应将其妥善地装入适合其特性的坚固容器内，并提供离境国、入境国或中转国要求的有效的健康和防疫证明、入境许可和其它文件，且事先征得成都航同意后方可运输。

3、作为行李托运的小动物及其容器和食物，均不得计算在旅客的免费行李额内，应按逾重行李交付运费。

4、成都航有权决定小动物运输的方式，并且有权限制一架飞机运输宠物的数量。小动物应当装在货舱内运输。

5、旅客应对小动物对其他旅客或机组成员造成的所有损害或伤害承担全部责任。

6、小动物运输还应遵循成都航规定的附加条件，具体请咨询成都航或成都航授权代理人。

（二）导盲犬、助听犬等辅助犬

1、导盲犬等辅助犬经成都航同意可以带入客舱运输，但必须为其带上口套和系上挽具，不得占用座位和让其任意跑动。

2、带入客舱的助听犬等辅助犬运输按照本款第1点规定办理，携带辅助犬的旅客应提供相关机构对该犬出具的有效证明。

3、导盲犬或助听犬放置在货舱运输时，必须装入适当容器。

4、经成都航同意携带的导盲犬、助听犬及其容器和食物，可以免费运输，不计入免费行李额。

(三) 旅客应对运输上述的动物的伤亡承担全部责任，除非该伤亡是成都航故意或过失造成的。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，成都航有权不接受运输。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，成都航不承担责任。

第十章 班期与时刻

第一条 班期时刻

(一) 成都航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，并非航空运输合同的组成部分。

(二) 除非损失是由成都航故意或者明知可能造成损失而轻率地作为或者不作为所造成的，成都航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。成都航对其雇员、代理人或成都航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。

(三) 航班时刻表可以在未给予通知的情况下进行更改，成都航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。

第二条 航班取消及变更

(一) 由于下列情况之一的，成都航可以不经事先通知，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。

第三条 后续安排

(一) 由于第二条第(一)款所列的原因之一，成都航取消或延误航班，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，成都航考虑旅客的合理需要采取下列措施之一：

1、为旅客安排在第一个能够定妥座位的成都航的后续航班，或协助旅客签转到其他承运人的航班运输。

2、按照本条件第十二章第五条的非自愿退票有关规定办理退票。

3、协助旅客安排膳宿、地面交通等服务。始发地旅客的费用由旅客自理。对中转和过境旅客的服务安排根据成都航规定办理。

(二) 由于成都航原因，成都航取消或延误航班，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，成都航考虑旅客的合理需要采取下列措施之一：

1、为旅客安排在第一个能够定妥座位的成都航的后续航班或签转给其他承运人的航班运输，将旅客运达目的地点。

2、按照本条件第十二章第五条的非自愿退票有关规定办理退票。

3、根据成都航的规定协助旅客安排膳宿、地面交通等服务。

4、除采取以上措施外，成都航对旅客不再承担其它任何责任。

第四条

由于成都航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，成都航将按其规定向旅客提供餐饮、住宿或其它成都航认为必要的服务，但成都航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 改变航程和更改客票

第一条

旅客已开始旅行但未到达目的地点前要求改变客票中未使用部分载明的航程、目的地点、承运人、座位等级、航班或者客票有效期，为自愿改变航程。承运人取消旅客已定妥座位的航班，或者取消航班在旅客的目的地点或者中途分程地点降停，或者未能合理地按照班期飞行，或者未能提供事先定妥的座位造成旅客改变航程，为非自愿改变航程。

第二条 自愿改变航程，按下列规定办理：

- （一）旅客应当在未到达客票载明的目的地点前提出；
- （二）改变航程后，应当适用原客票第一张乘机联载明的运输开始之日所适用的票价和各项费用；
- （三）改变航程后的票价和各项费用与原票价和各项费用的差额，应当由旅客支付或者由承运人退还；
- （四）改变航程后填开新客票的有效期应当与原客票所适用的有效期相同，并从原客票第一张乘机联载明的运输开始之次日零时起计算。

第三条

因执行本规则第十章第二条第(一)款的规定，造成旅客非自愿改变航程的，承运人应当考虑旅客的合理需要，并按下列规定办理：

- （一）为旅客安排第一个能够定妥座位的航班或者签转给其他承运人；
- （二）改变原客票载明的航程，安排承运人的航班或者签转给其他承运人，将旅客运送到目的地点或者中途分程地点；
- （三）按照本规则第十二章第五条的规定办理；
- （四）协助旅客安排膳宿、地面交通等服务。始发地旅客的费用由旅客自理。

第四条

因下列情况之一，造成旅客非自愿改变航程的，承运人应当在按照本章第三条第(一)、(二)、(三)项的规定处理的同时，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）承运人造成旅客已定妥座位的航班取消；
- （二）承运人的航班未在旅客目的地点或者中途分程地点降停；

- (三) 承运人未合理地安排班期时刻飞行；
- (四) 承运人未提供旅客事先已定妥的座位；
- (五) 承运人造成旅客错失已定妥座位的衔接航班。

第十二章 退票

第一条 一般规定

(一) 由于成都航未能按照运输合同提供运输, 或由于旅客自愿改变其安排, 成都航或其授权代理人将按照本章和成都航其它规定, 对未使用的成都航客票或其未使用部分航程办理退票。

(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, 成都航可以拒绝其退票申请。

第二条 退票地点

旅客要求退票应当在原购票地点或者经成都航同意的其他地点办理。

第三条

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。

第四条 退票对象、所需文件及责任免除

(一) 成都航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，申请退票人应向成都航提供旅客联、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) 成都航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，成都航立即解除责任。

第五条 非自愿退票

由于本条件第三章第五条第（一）款、第十章第二条所列的原因之一，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；

（二）客票已部分使用，从已付票款中扣除已使用航段票款，其余额与从旅行中断地点至目的地点或者下一个中途分程地点并扣除适用的折扣和费用的单程票价相比较，取其高者退还旅客，但所退票款不得超过已付票款的总额。

第六条 自愿退票

旅客自愿要求退票，按以下规定办理：

（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部分的适用票价，再扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额。

第七条 拒绝退款权

(一) 按照适用运价及成都航有关规定不能办理退票的，成都航有权拒绝退票。申请退票最迟必须在客票有效期满后三十天内提出，否则成都航有权拒绝退票。

(二) 提供给成都航或政府作为准备离境证明的客票，成都航不予退票。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，在旅客提供给成都航认为满意的证明后，成都航可予以退票。

第十三章 飞机上的行为

第一条

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，成都航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。

第二条

未经成都航许可，旅客不得在飞机上使用便携式收音机、移动电话、电子游戏机或包括无线电操纵的玩具和对讲机在内的发射装置，不得在飞机上使用除助听器 and 心脏起搏器以外的任何电子设备。

第十四章 一般服务

第一条

成都航不负责为旅客提供机场区域内、机场与市区之间或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，成都航不承担责任。

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，成都航按规定向旅客提供饮料或餐食。旅客要求提供超过规定的其他服务，成都航可收取相应的费用。

第十五章 附加服务安排

第一条

如在签订航空运输合同过程中，成都航同意安排附加服务，除非是由于成都航在安排此项附加服务中的过错造成的损失，成都航对旅客不承担任何责任。

第十六章 行政手续

第一条 一般规定

(一) 旅客必须完全遵守有关始发地、经停地、目的地和飞越国家的法律、法规、命令、要求、旅行规定以及承运人的规章和要求，并承担责任。

(二) 成都航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，成都航也不承担责任。

第二条 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，旅客也必须允许成都航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，或者旅客不允许成都航收存其证件副本或复印件，成都航保留拒绝运输的权利。

第三条 拒绝过入境

(一)由于旅客未获准过境或进入目的地国家，成都航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，该旅客应按成都航规定支付其适用票价。

(二)旅客已经支付给成都航的未使用航段的任何款项或者该旅客在成都航手中的任何资金，成都航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，成都航不予办理退款。

第四条 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成都航支付或垫付罚金、罚款或承担任何费用，旅客必须足额偿还成都航支付或垫付的上述任何款项及承担的任何费。

(二)旅客已经支付给成都航的未使用航段的任何款项，或者成都航所掌管的旅客的任何款项，成都航均可用于弥补上述支出。

第五条 海关检查

(一)海关或其他政府人员要求检查其托运行李或非托运行李时，旅客必须到场接受检查。

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

第六条 安全检查

旅客及其行李必须接受政府或机场行政人员或成都航的任何安全检查。

第七条 法律法规

成都航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。

第十七章 连续承运人

第一条

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。

第二条

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。

第三条

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。

第十八章 损害责任

第一条

成都航对发生在成都航的班机上或者在上、下班机过程中的旅客伤亡事故承担损害赔偿 responsibility；但是，旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造成的，成都航不承担责任。

第二条

成都航对发生在成都航的班机上或者处于成都航掌管之下任何期间内的托运行李毁灭、遗失或者损坏事件承担损害赔偿责任。对于非托运行李，包括旅客随身携带物品，成都航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。但是，行李（包括托运行李、非托运行李和旅客随身携带物品）损失是由于行李的固有缺陷、质量或者瑕疵造成的，成都航不承担责任。另外，成都航对行李的外部损伤和正常磨损不承担责任，例如：行李的外部支出部分如：带子、口袋、拉杆、挂钩、轮子或者其他黏附在行李的部分的损坏和超大/超包装的行李的损坏。

第三条

成都航对旅客或行李在航空运输中因成都航的延误引起的损失承担责任。但是，成都航或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，成都航不承担责任。旅客必须在成都航规定的时间内对行李损失提出申报并提供相应单据，否则成都航将不承担责任。

第四条

经成都航证明，损失是由索赔人或者索赔人从其取得权利的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的程度，相应免除或者减轻成都航的责任。旅客以外的其他人就旅客伤亡提出赔偿请求时，经成都航证明，伤亡是旅客本人的过错造成或者促成的，同样根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻成都航的责任。

第五条 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。

第六条 公约关于赔偿责任限额的规定

（一）《华沙公约》及《海牙议定书》

1、成都航对旅客伤亡的赔偿责任限额不超过二十五万法国金法郎或等值货币。

2、成都航对托运行李的赔偿责任限额不超过每公斤二百五十法国金法郎或等值货币；对非托运行李和旅客随身携带物品的责任限额不超过每一旅客五千法国金法郎或等值货币。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。按照本条件办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

（二）1999 年《蒙特利尔公约》

1、成都航对每名旅客不超过 10 万特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十一条第一款和第二十条的规定。

2、成都航对每名旅客超过 10 万特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十一条第二款和第二十条的规定。

3、成都航对行李（包括托运行李、非托运行李和旅客随身携带物品）的赔偿责任限额不超过每名旅客 1131 特别提款权或等值货币。按照本条件第九章第九条办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

第七条 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）成都航仅对本公司承运航班上的运输损失承担责任；成都航为其他承运人航班（含代码共享航班）的运输填开客票或办理行李托运时，只能作为该承运人的代理人，并履行告知旅客实际承运人的义务。

（二）对非成都航实际承运的航班（含代码共享航班），如发生航班变更、延误、取消、超售、行李破损或者丢失、人身损害等情况，由实际承运人承担相应的赔偿责任，成都航应协助联系实际承运人。

（三）由于成都航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，成都航不承担责任；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，成都航也不承担责任。

（四）成都航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，成都航不承担责任。

（五）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，成都航不承担责任；由于旅客行李中的物品对他人造成伤害或对他人或成都航的财产造成损害，该旅客应赔偿成都航的损失和由此支付的一切费用。

（六）对于旅客在托运行李内夹带的易碎易腐物品、货币、珠宝、贵金属、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，成都航均不承担责任。

(七) 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，成都航不承担责任。

(八) 本运输条件任何有关成都航的责任免除或限制条款，同样适用于成都航的代理人、雇员和代表以及将其飞机提供给成都航使用的任何人及其代理人、雇员和代表；成都航和上述代理人、雇员、代表以及成都航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成都航责任的任何规定的适用。

第十九章 异议和诉讼时限

第一条 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成都航提出异议，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二十一日内提出；

(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，不得向成都航提起诉讼。

第二条 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三年内提起，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。

第二十章 修改和生效

第一条

成都航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。

成都航的工作人员、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。

第二条

本运输条件共有中文和英文两种版本，如发生争议，以中文版本为准。

第三条

本条件自发布之日起生效并施行。

本条件的解释权归成都航空有限公司。