



青岛航空旅客、行李国际运输总条件



青岛航空股份有限公司
旅客、行李国际运输总条件
(2018年8月1日生效)

青岛航空股份有限公司
QINGDAO AIRLINES CO., LTD



目 录

目 录.....	2
第一条 定义.....	2
第二条 适用范围.....	9
第三条 客票.....	10
第四条 票价与税费.....	13
第五条 定座与购票.....	14
第六条 延误与取消.....	16
第七条 变更.....	18
第八条 退票.....	20
第九条 超售.....	22
第十条 乘机登记与登机.....	24
第十一条 拒绝运输与限制运输.....	27
第十二条 行李.....	29
第十三条 航空器上的行为.....	38
第十四条 附加服务安排.....	38
第十五条 行政手续.....	39
第十六条 连续承运人.....	41
第十七条 损害赔偿.....	41
第十八条 其它规定.....	45
第十九条 异议的提出时限.....	46
第二十条 生效与修改.....	46



第一条 定义

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

1.1 “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”）；一九六三年九月十四日订于日本东京的《关于在航空器内犯罪和犯有某些其它行为的公约》（以下简称“东京公约”）；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”）；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”）。

1.2 “国际运输”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。

1.3 “承运人”是指包括填开客票的航空运输企业和承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的所有航空运输企业。

1.4 “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。

1.5 “承运人规定”指除本总条件外，承运人依法制定、公布的并于填开客票之日前（含客票填开日）有效的关于旅客及行李运输管理的规定，包括适用的票价及适用条件。

1.6 “授权代理人”是指由青岛航空指定的，并代表青岛航空销售青岛航空的航空运输服务（产品）的客运销售代理企业。

1) “授权销售服务代理人”指经青岛航空授权并代表青岛航空，在授权范围内销售青岛航空运输服务（产品）的客运销售代理企业。

2) “授权地面服务代理人”指经青岛航空授权并代表青岛航空，在授权范围内为青岛航空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。

1.7 “旅客”是指除机组成员以外，依据客票在航空器上载运或已经载运的任何人。

1.8 “客票”指由承运人或代表承运人所填开的被称为电子客票或客票及行李票的凭证等有效凭证，包括客票中含有的运输合同条款、声明、通知以及票联等内容。

1.9 “连续客票”是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。

1.10 “电子客票”指普通纸质客票的一种电子映像，是传统客票的一种替代品，可以实现客票的无纸化存储，电子化的订票、出票、



办理乘机手续、登机、结算等过程。

1.11 “普通票价”是指在票价适用期间头等、公务、经济各舱位等级销售票价中最高的票价。如票价管制方法发生变化的，以当时的规定为准。

1.12 “特种票价”是指不属于普通票价的其他票价。特种票价一般低于普通票价，并附有一定的使用限制条件。

1.13 “日”是指日历日，包括每周的七日。但给旅客发通知时，通知发出日不计算在内；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。

1.14 “行李”是指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或者便利而携带的必要或者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。

1.15 “行李票”是指客票上与运输旅客的托运行李有关的部分。

1.16 “行李牌识别联”是指由承运人专为识别托运行李发给旅客的凭据。

1.17 “托运行李”指由旅客交由青岛航空负责照管和运输并出具行李识别标签的行李。

1.18 “非托运行李”指除托运行李以外经承运人同意由旅客自行负责照管的行李，包括随身携带物品和占座行李。

1.19 “乘机登记截止时间”是指由各地机场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。



- 1.20 “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、或者其它任何身体伤害而产生的损失；（2）因发生在航空器上或者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。
- 1.21 “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。
- 1.22 “特别提款权”是指国际货币基金组织规定的特别提款权。
- 1.23 “约定经停地点”是指除出发地点和目的地点以外，在客票或者承运人的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定经停的地点。
- 1.24 “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。
- 1.25 “运价”指航空公司公布的票价、费用和/或相关的使用条件。必要时，应取得相关部门的批准。
- 1.26 “儿童旅客”指航空运输开始之日年龄已满 2 周岁但未满 12 周岁的旅客。
- 1.27 “婴儿旅客”指航空运输开始之日年龄已满 14 天（含）以上但未满 2 周岁的旅客。
- 1.28 “团体旅客”指统一组织的人数在 10 人（含）以上（或具体产



品附有最低成团人数），航程、乘机日期、航班相同的旅客。

1.29 “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。

1.30 “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：有效（签证）护照、港澳地区居民和台湾同胞旅行证件、海员证等证件。

1.31 “误机”指旅客未按规定时间或因旅行证件不符合规定而未办妥乘机手续。

1.32 “漏乘”指旅客在始发地办妥乘机手续后或在经停地过站时未搭乘上指定的航班。

1.33 “错乘”指旅客搭乘了不是客票上列明的航班。

1.34 “联程客票”指列明有两个（含）以上航班的客票。

1.35 “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

1.36 “不定期客票”指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。

1.37 “航空运输电子客票行程单”（以下简称“行程单”）指青岛航空或其客运销售代理人提供给旅客作为其购买电子客票的付款凭证，同时具备提示旅客行程的作用。

1.38 “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。

1.39 “电子联”是指在青岛航空的计算机数据库中存储的电子乘机联或其它有价凭证。



- 1.40 “乘机联”是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。
- 1.41 “特别提款权（special drawing right SDR）”指国际货币基金组织创设的一种备资产和记账单位，是基金组织分配给会员国的一种使用资金的权利。由于其只是一种记账单位，不是真正货币，使用时必须先换成其他货币，不能直接用于贸易或非贸易的支付。是国际货币基金组织原有的普通提款权以外的一种补充。
- 1.42 “超售”指超过航班最大可利用座位数的销售行为。
- 1.43 “变更”指由于旅客自愿或非自愿原因，承运人对其未使用客票的航班、起飞时间、舱位所做的更改。
- 1.44 “签转”指一个承运人将其运输票证转让给另一承运人的书面授权。
- 1.45 “离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。
- 1.46“停留”(stopover)是指客人到达行程的中间点，24 小时之后（以当地时间计算）乘坐下一班航班离开。
- 1.47 “最短停留期限”应以首段国际航班的出发日期计算，至最后一个经停点的始发日期（该经停点城市需不属于行程出发的国家或地区）。
- 1.48 “最长停留期限”应以首段航班的出发日期计算，至最后一个经停点的始发日期。



1.49 “护照证件号码”是指旅客或机组人员持用的有效护照或者中华人民共和国法律、行政法规规定的有效出入境证件号码。

1.50 “人员类别”是指旅客或者机组人员。

1.51 “青岛航空”是青岛航空股份有限公司的简称。其英文名称为 QINGDAO AIRLINES COMPANY LIMITED ， 英文简称 QINGDAO AIRLINES；航空公司二字代码为 QW；三字代码为 QDA；IATA 结算代码为 912；网址 www.qdairlines.com。

第二条 适用范围

2.1 一般规定

除本条件 2.2、 2.4 和 2.5 款中另有规定外，本条件适用于青岛航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国际航空运输。

2.2 包机运输

根据青岛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包括的范围。

2.3 代码共享

在某些航班上，青岛航空与其它承运人实施了“代码共享”，这意味着即使旅客定妥了青岛航空的航班并持有载明青岛航空的名称或者航空公司代码（QW）的客票，但是搭乘的可能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，青岛航空会将实际运营该航空器的承运人告知旅客。

2.4 生效规则

本条件以及青岛航空的运价规则于所有承运客票出票时确定的



时间生效。如果该时间尚未确定，则按第一份客票（电子客票）所记载的运输开始之日起本条件以及相应运价规则生效。

2.5 本条件优先适用于青岛航空的其它规定

在本条件中如果含有与国家法律、行政法规中强制性规定不一致的条款，除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。除另有约定外，在青岛航空的其它规定中如含有与本条件相抵触的内容，则以本条件为准。

第三条 客票

3.1 一般规定

客票是客票上所列承运人和旅客之间航空运输合同订立和运输合同条件的初步证据。承运人只向持有由承运人或其授权代理人填开的客票的旅客提供运输，且有权要求旅客出示相应的有效身份证件。客票中的合同条件是运输条件部分条款的摘述。

- 1) 青岛航空只向拥有以本人姓名签发的有效电子客票，并同时出示有效身份证件的旅客提供运输，否则无权乘机。
- 2) 承运人或其授权代理人应当为每一旅客单独填开客票。
- 3) 客票不得转让。
- 4) 以优惠价格销售的客票，可以附有限制或排除旅客签转、变更、退票权利的条件。旅客应根据需求选择合适的票价。
- 5) 客票始终是出票承运人的财产。



3.2 客票的有效期

1) 除客票上、本条件或者适用的运价（运价可以限定客票的有效期，此种限定将在客票上载明）另有规定外，客票的有效期为：

a) 普通票价的客票自填开之日起一年内必须开始旅行，自首段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。

b) 前款规定客票有效期的计算，自旅行开始或者填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时止。

2) 因下列原因之一，造成旅客未能在客票有效期内旅行的，青岛航空应当按规定延长旅客的客票有效期：

a) 青岛航空取消旅客已定妥座位的航班；

b) 青岛航空未在航班经停地点降停，而该经停地点是旅客的出发地点、目的地点或者中途分程地点；

c) 青岛航空未合理地按照班期时刻进行航班飞行；

d) 青岛航空造成旅客错失衔接航班；

e) 青岛航空替换了不同的座位等级；

3) 旅客定座时，由于承运人未提供该航班座位，使持有普通票价客票的旅客不能在客票有效期内旅行，青岛航空应当按规定延长该旅客的客票有效期。

4) 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 45 日。

3.3 客票的使用顺序

- 1) 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，是以青岛航空的运价规则和客票上所列明的运输为依据的。票价是青岛航空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，否则，该客票不但不能被接受，而且将会失效。
- 2) 如果旅客要改变运输的任何一项内容，应当事先与青岛航空联系。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，旅客应当尽早与青岛航空联系，青岛航空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。
- 3) 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。

4) 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，可根据青岛航空的运价规则和航班座位可利用情况定座。

5) 如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知青岛航空，青岛航空可以取消客票上列明的续程或回程航班定座。

第四条 票价与税费

4.1 一般规定

1) 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机场与市区之间的地面运输费用和各项附件费。

2) 适用票价是青岛航空公布的票价，无公布票价时可按青岛航空的规定组合票价。适用票价是客票第一张乘机联上的航班运输开始之日有效的票价，当已收票款与适用票价不符时，应由旅客支付差额或由青岛航空退还差额。如果旅客要变更航程、航班或者旅行日期，将可能影响旅客应支付的票价。

3) 如换开客票时，旅客将按客票换开之日的票价，支付原航程与实际航程直接的差额。

4) 使用折扣票价的旅客，应遵守该折扣票价规定的条件。

5) 儿童旅客按照成人普通票价的适当比率购买儿童票，青岛航



空提供座位。

6) 婴儿旅客按照成人对应的普通票价的 10% 购买婴儿票，青岛航空不提供座位；如需单独占用座位时，按儿童票价购票。每一成人旅客携带婴儿超过一名时，超过的人数须按儿童票价购票，青岛航空提供座位。

7) 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。

4.2 票款

1) 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除青岛航空与旅客另有协议外，票款一律现付。

2) 当收取的票款与适用的票价不符或计算有误时，应按青岛航空规定，旅客应补付不足的票款或青岛航空应退还多收的票款。

3) 客票价以人民币 10 元为计算单位；青岛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，尾数一律四舍五入。

4.3 税款和费用结算

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。

4.4 货币

1) 票价、税款和费用一般应使用出票地货币支付。

2) 由于出票地货币不能兑换等原因，青岛航空可以自行决定接受其它种类的货币。



第五条 定座与购票

5.1 定座要求

- 1) 定座只有在旅客按照青岛航空规定的手续和购票时限内交付票款，经青岛航空或其授权销售代理人确认后，方能认为座位已经定妥和有效；未经青岛航空或其授权销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。
- 2) 某些票价含有限制或拒绝旅客更改或取消定座的条款。票价附有限制条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。有关票价的具体条款参照相关运价规则。

5.2 购票时限

- 1) 旅客应当按照青岛航空规定的手续定座，并在青岛航空规定的购票时限内交付票款。旅客未在青岛航空规定的购票时限内交付票款，青岛航空有权取消该旅客所定座位。
- 2) 青岛航空应当按照旅客已定妥座位的航班和座位等级提供座位。

5.3 个人资料

旅客认可提供给青岛航空的与旅客旅行有关的个人资料用于：定座、购票、获得辅助服务以及其他附加服务，为办理移民和入境手续提供便利以及提供给政府部门。为此，旅客同意青岛航空保留和使用旅客的个人资料，并可将该资料传送给青岛航空的有关部门、授权代理人、政府部门、或者其它相关的上述服务提供者。



5.4 不保证提供旅客申请或指定的机上座位

青岛航空将尽力满足旅客预先申请机上座位的要求。但是，青岛航空不能保证提供任何指定的座位。出于安全或安保的需要，青岛航空始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使是在登机之后。

5.5 订座保留

旅客未按照青岛航空规定或预先约定的时限内购买客票，原定座位不予保留，包括始发航班座位、续程或回程航班座位。旅客更改或者取消定座，应当在青岛航空规定的时限内提出。票价附有限制条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该限制条件的规定。

第六条 延误与取消

6.1 航班时刻

- 1) 青岛航空将尽力按照旅行之日有效的航班时刻表运输旅客与行李。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。
- 2) 青岛航空对《班期时刻表》或其它公布的班期时刻中的差错或遗漏不承担责任，除非损失是由于青岛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。青岛航空对其代表、雇员或代理人就始发或到达时间、日期或航班飞行所作的任何解释也不承担责任。



6.2 航班取消及航班延误

1) 青岛航空将采取一切可合理要求的措施来避免旅客以及旅客的行李延误。如青岛航空已经采取了一切可合理要求的措施或不可能采取该措施的，青岛航空不承担责任。

2) 除公约另有规定外，如果青岛航空取消航班，未能合理地按照航班时刻飞行，未能在旅客的目的地点或中途分程地点降停，或者造成旅客错过已定妥座位的衔接航班，青岛航空将采取下列措施供旅客选择：

a) 尽早为旅客安排青岛航空有可利用座位的后续航班而不额外收费，或在必要时延长旅客的客票有效期；或

b) 按照本条件 8.2 的规定办理退票。

3) 如果发生上述 2) 规定的任何情形，则上述 a) b) 所列的补救措施，是供旅客选择的全部措施。除公约另有规定外，青岛航空对旅客不再承担任何其它责任。

4) 有下列情况之一的，青岛航空可以不经事先通知，取消、中断、变更、延期或者推迟航班飞行，并按照 7.2 规定办理：

a) 为了遵守中华人民共和国或者运输过程中有关国家的法律及其他有关规定；

b) 为了保证飞行安全；

c) 青岛航空无法控制或者不能预见的其他原因。

6.3 航班动态信息及餐食、住宿服务

1) 由于机务维护、航班调配、机组等我们的原因，造成航班在



始发地出港延误或者取消，我们将向您提供航班动态信息以及餐食、住宿服务。

2) 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等不属于我们的原因，造成航班在始发地出港延误或取消，我们将向您提供航班动态信息，协助您安排餐食、住宿，费用由您自理。

3) 航班在经停地点延误或取消，或者航班发生备降，无论何种原因，我们将向您提供餐食或住宿服务。

6.4 航班延误补偿

1) 补偿条件及标准

由于机务维护、航班调配、机组等我们的原因，造成航班延误，我们将根据延误的实际情况，向您提供经济补偿。延误 4 小时（含）以上不超过 8 小时，每位旅客补偿人民币 200 元；延误 8 小时（含）以上，每位旅客补偿人民币 400 元。

2) 补偿方式

经济补偿有多种方式，我们将根据并尊重您本人的意愿和选择，通过现金、购票折扣或里程等任意一种方式予以兑现。

6.5 代码共享航班不正常航班的服务

代码共享航班是青岛航空为旅客提供更多航班和时刻选择的服务。当旅客购买了青岛航空的客票，但实际乘坐的是与青岛航空代码共享的另一家航空公司航班机时，旅客在客票变更、签转、退票服务方面与乘坐青岛航空航班一样；而在地面服务、客舱服务、不正常航班补偿方面等享受的服务，则由与青岛航空进行代



码共享合作的航空公司提供。

第七条 变更

7.1 自愿变更

旅客尚未开始旅行或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、座位等级、航班或者客票有效期，为自愿变更。

1) 自愿变更，按下列规定办理：

- a) 旅客应当在未到达客票载明的目的地点前提出；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 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。
- e) 票价附有限制条件的，旅客自愿改变航程的要求，应当符合该条件的规定。

2) 旅客证件与名字的变更

- a) 旅客要求变更乘机人的，按照本条件 8.3 自愿退票办理。
- b) 证件类型不得与旅客名字同时变更，旅客姓氏不可变更。



7.2 非自愿改变航程

1) 青岛航空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而造成旅客改变航程的，为非自愿改变航程。

2) 因执行 6.2 的规定，造成旅客非自愿改变航程的，青岛航空将考虑旅客的合理需要，按非自愿改变行程办理。

a) 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；

b) 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或者中途分程地点；

c) 客票全部未使用，退还全部已付票款及税费；客票已部分使用，从已付票款中扣除已使用航段票款及税费，其余额与从旅行中断地点至目的地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

d) 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。

3) 因下列情况之一，造成旅客非自愿改变航程的，承运人应当在按照上述规定处理的同时，还应当免费为旅客提供休息场所、饮料、食品、膳宿：



- a) 承运人造成旅客已定妥座位的航班取消；
- b) 承运人的航班未在旅客目的地点或者中途分程地点降停；
- c) 承运人未合理地安排班期时刻飞行；
- d) 承运人未提供旅客事先已定妥的座位；
- e) 承运人造成旅客错失已定妥座位的衔接航班。

第八条 退票

8.1 退票一般规则

青岛航空将根据青岛航空适用的运价规则退还旅客全部或尚未使用航段客票的票款，并遵守下列规定：

- 1) 青岛航空有权向客票上载明姓名的旅客本人办理退款。
- 2) 客票上载明姓名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，青岛航空将把票款退给该客票的付款人或者其指定人。申请退票人不是客票上载明姓名的旅客本人的，申请退票人必须在出具其身份证明原件的同时，还应提供该客票上载明姓名的旅客的身份证明（原件或影印件）和旅客委托退票的授权书。
- 3) 旅客要求退票应当在原购票地点或者经青岛航空同意的其他地点，由原填开客票的承运人或者其授权代理人办理。旅客要求退票，必须符合原购票地点和退票地点国家的法律及其他有关规定。承运人可以按原收取票款的货币退款，也可按承运



人规定的其它货币退款。

8.2 非自愿退票

如果青岛航空延误或取消，或未能在旅客的目的地或中途分程地点停或造成旅客错失已定妥座位后续衔接的青岛航空航班，退款金额按下列规定办理：

- 1) 如果客票尚未使用，退还已付票款；
- 2) 如果客票已部分使用，退款额不得少于已付票款与客票上已使用航段票价及税费之间的差额，但不得超过已付票款的总额。

8.3 自愿退票

1) 如果旅客的客票允许退款，且不属于 8.2 规定范围的退票，退款金额按下列规定办理：

- a) 如果客票尚未使用，退款额等于已付票价扣除合理的手续费或退票费之后的余额；
- b) 如果客票已部分使用，退款额等于已付票价减去已使用航段的适用票价及税费，再扣除合理的服务费或退票手续费之后的余额。

2) 持特种票价客票的旅客要求退票，如该特种票价对退款有特殊规定，退票应按该规定办理。

8.4 拒绝退票的权利

- 1) 在客票有效期期满之后申请退票，青岛航空不予办理。
- 2) 对于提供给青岛航空或者政府部门作为离境证明的客票，



青岛航空不予退票。但是，如果旅客能够向青岛航空证明旅客已被允许在该国停留，或旅客将搭乘另一青岛航空的航班或改乘其它交通方式离开该国，可以办理退票。

8.5 货币

青岛航空保留按照与购票时相同的方式和币种退款的权利。

8.6 办理退票者

自愿退票只能由青岛航空或其原出票授权退票的代理人办理。

8.7 按原支付方式退款

您的票款将按照原支付方式进行退款。我们将根据本条规则以您原支付的客票金额与币种为基础计算退款额。由于货币兑换差额的原因，退还到您原支付账户中的票款额可能与支付商记入的原消费额有所不同。您无权就此差额向我们提出退款索赔。

第九条 超售

9.1 超售

为弥补因部分旅客临时取消乘机计划而造成的航班座位虚耗，满足更多旅客出行需求，根据国际航空运输界的通行做法，青岛航空在部分容易出现座位虚耗的航班上采取适当超售的方法，以保证更多的旅客搭乘理想的航班。如果航班发生超售，青岛航空会在机场首先征询自愿搭乘晚一些航班或者自愿取消行程的旅客。在没有足够的自愿者情况下，青岛航空会按照优先保障乘机顺序拒绝部分旅客登机。对于未能按原定航班成行的旅客，青岛航空会优先安排最早可利用的航班让旅客尽快成行或者免费办理退



票，并给予一定形式的经济补偿：

- 1) 航班超售后，旅客如选择自愿退票或退票后改签，则免收退票费，同时给予一定形式的补偿。
- 2) 航班超售后，旅客如安排改签青岛航空后续航班或其他承运人航班，青岛航空承担改签费用。
- 3) 不向持公务免票、员工或宾客优惠票的旅客提供现金补偿；除另有特别协议的，持团体免票或团体客票的旅客的补偿标准以及其他服务内容同普通旅客。
- 4) 连程旅客超售，按上述规定对超售航段进行现金补偿，后续连程航段可根据旅客行程安排为旅客办理免费变更、退票、食宿等服务。
- 5) 当后续的航班时刻和原定航班时刻相差 4 小时（含）以上，为旅客提供免费酒店休息及餐饮服务，并提供机场至酒店的地面往返交通，并协助旅客重新办理乘机手续。

9.2 航班超售时，应优先保障下列旅客：

- 1) 重要旅客及其随行人员；
- 2) 特殊旅客；
- 3) 有特别困难急于成行的旅客；
- 4) 团体旅客；
- 5) 达站转机衔接时间短的连程旅客；
- 6) 本公司常旅客；



7) 其他普通旅客。

第十条 乘机登记与登机

10.1 一般规定

- 1) 各机场的乘机登记截止时间不同，旅客应当在青岛航空规定的时限内到达机场，凭本人有效身份证件及客票按时办理客票查验、托运行李，领取登机牌等乘机手续。
- 2) 旅客未能按时到达青岛航空的乘机柜台或登机口或未出示其有效身份证件及运输凭证，为避免航班延误青岛航空可以取消该旅客已定妥的座位，青岛航空对旅客违反本项规定所造成的损失和费用不承担责任。
- 3) 青岛航空及其地面服务代理人应按时开放乘机登记柜台，按规定办理旅客乘机手续。乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查。
- 4) 旅客联程中的任一后续航班的乘机登记起讫时间，由旅客自行询问实际承运人。

10.2 机上座位安排

- 1) 青岛航空除了按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位外，尽量满足旅客对同等舱位等级座位的要求，但不保证提供旅客所指定的座位。
- 2) 为了保证飞行安全，飞机应急出口处的座位将由青岛航空指定安排。



3) 出于运行、安全或安保的需要，青岛航空保留分配或重新分配机上座位的权利，即使是在旅客登机 and/或就座后。

10.3 旅客误机

1) 持普通票价客票旅客发生误机，应在乘机机场或原购票地点办理客票航班变更、退票手续。

2) 旅客误机后要求改乘后续航班，在后续航班有空余座位的情况下，青岛航空予以安排，并根据规定收取相应费用；旅客要求退票，青岛航空可以按该客票的适用条件收取退票费。

3) 持特种票价客票的旅客误机按该客票适用条件的有关规定办理。

10.4 旅客漏乘

1) 由于旅客原因发生漏乘，旅客要求退票，按自愿退票的有关规定办理。

2) 由于青岛航空原因旅客漏乘，青岛航空将尽早安排旅客乘坐后续航班成行，或按本条件“非自愿退票”的有关规定办理。

10.5 旅客错乘

1) 旅客错乘飞机，青岛航空将安排错乘旅客搭乘最早的航班飞往旅客客票上的目的地，票款不补不退。

2) 由于青岛航空原因旅客错乘，青岛航空将尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求退票，按本条件“非自愿退票”的有关规定办理。

10.6 旅客衔接错失

在联程运输中，由于青岛航空原因造成旅客航班衔接错失的，



青岛航空作为前一实际承运人，应在衔接地点为旅客作出安排。

10.7 登机

- 1) 旅客应按照登机牌上的重要提示内容，在青岛航空规定的时间内在登机口候机。
- 2) 对于旅客未能在规定时间内至客舱门关闭时限内登机，青岛航空将取消旅客的座位，亦不承担旅客由此而产生的损失责任。各机场的乘机登记截止时间并不一致，青岛航空建议旅客自行了解并遵守各机场的乘机登记截止时间，青岛航空始终保留根据各机场规定变更乘机登记截止时间的权利。如果旅客搭乘的第一个航班是青岛航空的航班，青岛航空或其授权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。关于青岛航空航班的乘机登记截止时间，旅客可以咨询青岛航空或授权代理人。

第十一条 拒绝运输与限制运输

11.1 拒绝运输的权利

青岛航空可以安全原因，或者根据其规定认为属下列情况之一的，有权拒绝运输旅客及其行李，由此给旅客造成的损失，青岛航空不承担责任：

- 1) 为遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的法律及其他有关规定；



- 2) 旅客的行为、年龄、精神或者健康状况不适合旅行，或者可能给其他旅客造成不适，或者可能对旅客本人或者其他人员的生命或者财产造成威胁或者危害；
- 3) 旅客未遵守青岛航空的有关规定；
- 4) 旅客拒绝接受安全检查；
- 5) 旅客未按规定支付适用的票价及有关费用；
- 6) 旅客出示的客票不是合法获得的，或不是从青岛航空或授权代理人购买的，或是已挂失或被盗的，或是伪造的；
- 7) 旅客未能遵守本条件第 3.3 款关于票联按顺序使用的规定，或者旅客出示的客票不是由青岛航空或授权代理人填开或更改的，或者客票已被损毁；
- 8) 旅客不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内载明的人；
- 9) 旅客未出示有效的旅行证件；
- 10) 旅客可能在过境国寻求入境、旅客可能在飞行中销毁其证件或者旅客不按承运人要求将旅行证件交由机组保存；
- 11) 旅客没有遵守青岛航空有关安全或安保方面的指令；
- 12) 旅客未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定。

11.2 特殊服务

- 1) 特殊旅客包括重要旅客、无成人陪伴儿童、老年旅客、孕妇、婴儿、盲人旅客、聋哑旅客、犯人及犯罪嫌疑人、机要交通人员、外交信使、额外占座旅客、自理行李占座旅客、保密



旅客、担架旅客、病残旅客、遣返旅客和其他需要特殊服务的人，必须事先经青岛航空同意并做出相应安排后，方可予以承运。

2) 儿童的承运年龄不满 5 周岁的儿童乘机，必须有已年满 18 周岁且无身体缺陷或精神障碍的成人陪同。年满 5 周岁，但不满 12 周岁的无成人陪伴儿童申请乘机，经青岛航空事先同意后，应按青岛航空的规定支付机票费和服务费。关于无成人陪伴儿童的承运规定可向青岛航空咨询。

11.3 被拒绝承运后的退票

由于 11.1 规定被拒绝承运或者被取消座位的任何旅客可以根据 8.3 条规定办理退票。

第十二条 行李

构成国际运输的国内航段，旅客的行李运输按本条件相关规定执行。

12.1 免费行李额

在青岛航空承运的国际运输中实施计重制。每一旅客的免费行李额，除青岛航空另有规定外，按下列规定办理：

1) 计重制免费行李额：持成人或儿童客票的头等舱旅客每人为 40 千克；公务舱旅客每人为 30 千克；超级经济舱 25 千克；经济舱旅客每人为 20 千克；持婴儿客票的旅客，每人为 10 千克。每个婴儿可额外免费托运婴儿手推车一辆。

2) 计件制免费行李额：持成人或儿童客票的头等舱或公务舱旅



客每人为 2 件行李；每件行李三边之和不超过 158 厘米、重量不超过 32 千克，经济舱旅客每人为 2 件行李；每件行李三边之和不超过 158 厘米、重量不超过 23 千克；持婴儿客票的旅客每人为 1 件行李；三边之和不超过 115 厘米、重量不超过 23 千克。每个婴儿可额外免费托运婴儿手推车一辆。

3) 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、同一地点或以其他方式证明为同行旅客的，办理行李托运手续时，其免费行李额可以按照各自的免费行李额合并计算。

4) 组成国际运输的国内航段，旅客适用的免费行李额，应当按相应国际航段的规定办理。

5) 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，应当按原客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。

6) 残疾人必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢等），不计入免费行李额，可以额外免费运输。

12.2 逾重行李费

1) 旅客的托运行李、非托运行李的总重量，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。收取逾重行李费，应填开逾重行李票。



2) 旅客的逾重行李费率

计重制：每千克按乘机当日所适用的单程直达成人经济舱公布票价的 1.5% 计算。

计件制：按国际航空运输协会（IATA）在《Passenger Air Tariff（PAT）》中公布并适用的固定费率计算。

3) 收费金额以所在国家或地区货币为单位，小数点保留至个位，尾数四舍五入。

12.3 不得作为行李运输的物品

1) 旅客的行李（包括托运行李和非托运行李）中不得有下列物品：

a) 可能危及航空器、机上人员或者财产安全的物品，比如在国际民用航空组织（ICAO）《关于危险物品航空安全运输技术细则》和国际航空运输协会（IATA）《关于危险物品运输规则》以及青岛航空的规定中列明的物品，特别是以下禁运物品：爆炸品、压缩气体、腐蚀性物质、氧化物、放射性或者磁化物、易燃、有毒、有威胁性或刺激性物质等，其它类似物品的详细信息可向青岛航空查询；

b) 被出境、入境或所经过国家的法律、法规或者命令禁止运输的物品；

c) 青岛航空认为基于以下原因不适合运输的物品：由于物品的危险性、不安全性，或由于其重量、尺寸、形状或者



性质，或考虑到包括但不限于飞机机型的因素易碎或易腐物品。关于不得运输的物品，可向青岛航空查询。

2) 枪支、弹药不得作为行李运输，但是用于狩猎和体育运动的除外。

用于狩猎和体育运动的枪支和弹药，可以作为托运行李运输。

枪支必须卸下子弹、扣上保险并按青岛航空的规定妥善包装。

弹药的运输应当按 ICAO 和 IATA 的规定及出境、入境或所经过国家适用的法律、法规或者命令办理。

3) 在旅客的托运行李中，不得放置现金、珠宝、贵金属、电脑、个人电子设备、可转让票据、有价证券和其它贵重物品、个人需定时服用的处方药、商业文件、护照和其它身份证件或者样品。

4) 属于古董类或旅游纪念品的枪支、剑、刀等类似武器的物品可作作为托运行李运输，但要妥善包装，不得带入客舱。

5) 如果在旅客的行李中夹带了上述禁止放置的物品，青岛航空对此类物品的任何遗失、损坏或政府对任何此类物品的没收不承担责任。

12.4 拒绝运输的权利

1) 对装有本条件 12.3 所列不得作为行李运输的物品，青岛航空有权拒绝运输，或在发现后拒绝继续运输。

2) 如果青岛航空认为该物品由于尺寸、形状、重量、内容、特



性，或出于安全、运行上的原因，或为了其他旅客的舒适和便利而不适合运输的，青岛航空可以拒绝载运。相关信息可向青岛航空咨询。

3) 行李应按青岛航空的要求适当包装，否则青岛航空可以拒绝收运。有关包装和外包装的详细信息可向青岛航空咨询。

12.5 检查权

出于安全和安保的需要，旅客应当允许青岛航空对旅客本人进行安全检查，对旅客的行李进行检查、扫描或者 X 射线检查。如果旅客不在现场，青岛航空也可以检查旅客的行李，以便确定旅客是否带有或旅客的行李中是否装有本条件 12.3 所列物品，或者装有任何枪支、弹药，而未向青岛航空出示。如果旅客不遵守这一规定，青岛航空将拒绝承运旅客和旅客的行李。如果检查或扫描给旅客造成伤害，或 X 射线或扫描给旅客的行李造成损坏，青岛航空将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于青岛航空的过失造成的。

12.6 托运行李

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：

- a) 旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；
- b) 两件以上的包件，不能捆为一件；
- c) 行李上不能附插其他物品；



- d) 竹篮、网兜、草绳、纸袋等不能作为行李的外包装物；
- e) 行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码；
- f) 行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物。
- g) 托运行李每件重量不能超过 50 公斤，体积不能超过 40×60×100 厘米。超过上述规定的行李，应事先征得青岛航空的同意才能托运。

2) 青岛航空一旦接收旅客交付的托运行李，将为旅客的每一件托运行李出具行李识别标签。

3) 旅客应在托运行李的内部和外部均标注旅客的姓名或其它个人识别标志。

4) 托运行李将尽可能与旅客同机运输，除非是出于安全、安保或运行方面的原因而由其它航班运输。如果旅客的托运行李是由后续航班运输的，将由青岛航空交付与旅客，除非法律要求旅客须亲自到场办理海关手续。

5) 声明价值

a) 旅客的托运行李，每公斤超过 20 美元或其等值货币时，可办理行李的声明价值。

b) 托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值，最高限额为 2500 美元或其等值货币，超过此限额或青岛航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，青岛航空有权拒绝收运。



- c) 托运行李的部分运输由不提供行李声明价值服务的其它承运人承担的，青岛航空有权拒绝提供托运行李的声明价值服务。
- d) 青岛航空按照旅客声明的价值中超过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。当旅客申报价值为外币，应按当日银行公布买入价折算成人民币。
- e) 办理声明价值的行李不包含在免费行李额内。
- f) 旅客携带的小动物，不予办理声明价值服务。

12.7 非托运行李

- 1) 青岛航空限定每位旅客可携带一件非托运行李进入客舱，其重量不能超过 5 公斤，体积不能超过 20×40×55 厘米。旅客带入航空器客舱的行李必须能够放置于旅客的前排座位之下或者航空器客舱上方的封闭式行李架内。旅客的非托运行李如不能以上述方式放置，或由于超重的原因，或出于安全方面的考虑，则应当作为托运行李运输。
- 2) 如果旅客的物品不适宜在航空器货舱内运输，例如精致的乐器等，并且不符合上述 1) 条的规定，旅客须事先通知青岛航空并得到青岛航空的许可后，方可带入航空器客舱。此项服务旅客须单独付费。

12.8 托运行李的领取与交付

- 1) 旅客应在目的地点或中途分程地点尽快领取旅客的托运行



李。如果旅客未在合理的时间内领取，青岛航空将向旅客收取保管费。如果旅客的托运行李从到达之日起三个月内无人领取，青岛航空将处置该行李而不再通知旅客，且无需承担任何责任。

2) 只有行李票和行李识别标签的持有者才有权领取托运行李。

3) 不能出示行李票和行李识别标签而要求领取托运行李的人，只有在提供青岛航空认可的证明后，青岛航空方可向该人交付行李。

12.9 小动物

1) 小动物是指家庭饲养的猫、狗、鸟或者其他玩赏宠物。野生动物和具有形体怪异或者易于伤人特性的动物如蛇等，不属于小动物范围，不能作为行李运输。旅客携带小动物，应当按照下列规定办理：

a) 在定座时提出，并经青岛航空和有关连续承运人同意。

b) 在乘机之日按照青岛航空规定的时间，将小动物自行运至机场办理托运手续。

c) 必须具备中华人民共和国和运输过程中有关国家运输小动物出境、入境和过境所需的有效证件。

d) 小动物必须装在合适其特性的坚固容器内。该容器应当能防止小动物破坏、逃逸和伸出容器外损害旅客、行李或者货物，并能防止粪便渗溢，以免污染航空器设备和其他物品。



e) 旅客携带小动物及其容器和食物，应当交承运人托运，并按逾重行李交付运费。除经承运人特许外，不能放在客舱内运输。

2) 盲犬或者助听犬，是指经过专门训练能够为盲人导盲或者为聋人助听的狗。盲人或者持有医生证明的聋人旅客携带导盲犬或者助听犬乘机，按规定办理。

3) 对于小动物的受伤或损失、患病或死亡，青岛航空不承担责任，除非青岛航空有过失。

4) 如果小动物没有入境或经停国家或地区要求的所有必须的出境、入境、健康和和其它有效文件，青岛航空将不承担责任。携带该小动物的人必须赔偿因所需文件的缺失或不完整给青岛航空造成的任何罚款、费用、损失或负债。

5) 旅客应对宠物可能对其他旅客或机组造成的所有损害或伤害承担全部责任。

6) 在中途不降停的长距离飞行航班上或某种型号的航空器上，不适宜运输小动物、导盲犬或助听犬的，青岛航空有权不接受承运。

12.10 行李退运

1) 由于旅客原因改变航程或者取消运输

a) 办理声明价值的行李退运时，在始发地退还已交付的声明价值附加费，但青岛航空不退还已开始运输的行李声明



价值附加费。

b) 旅客在始发地要求退运行李，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，已收的逾重行李费予以退还。旅客在中途经停地退运行李，除时间不允许外，可予以办理。退还未运输部分的逾重行李费。

2) 由于承运人或者承运人无法控制的原因改变航程或者取消运输

a) 在始发地，青岛航空将退还全部逾重行李费和行李声明价值附加费；在中途经停地点，青岛航空将退还未运输部分的逾重行李费，不退还行李声明价值附加费。

b) 由于青岛航空的原因，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；已交的声明价值附加费不退。

第十三条 航空器上的行为

13.1 一般规定

根据青岛航空的判断，如果旅客在航空器上的行为危及航空器或者航空器上任何人或者财产的安全，或者妨碍机组人员履行职责，或者不遵守机组的指示，包括但不限于吸烟、酗酒或吸食毒品，对机组或其他旅客造成或有可能造成不适、不便、损害或者伤害的行为，青岛航空可以采取青岛航空认为合理的措施，包括实施管束，以阻止该行为的继续。旅客有可能在任何



地点被要求下机并被拒绝续运，而且旅客有可能因机舱内的不当行为被起诉。

13.2 电子设备

出于安全的原因，旅客应遵守青岛航空机上电子设备使用相关规定。

13.3 航班禁烟

青岛航空所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟及其替代品。

13.4 安全带

当旅客在机上就座时，应全程系好安全带。

第十四条 附加服务安排

14.1 如果青岛航空为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者青岛航空为旅客出具地面运输、旅馆预订或者车辆租赁等由第三方提供的（非航空的）运输或者服务的票证或者收款凭证，在安排上述附加服务时，青岛航空仅作为旅客的代理，而对于旅客能否得到此类服务及其服务质量不承担责任。第三方服务提供者的条款和条件适用于该服务。

14.2 如果青岛航空也向旅客提供地面运输或上述其他服务，本条件不适用于此类服务。



第十五条 行政手续

15.1 一般规定

- 1) 旅客应负责取得出境、入境或者过境各国所需要的旅行证件和签证, 并遵守其所有的法律、法规、命令、指令和旅行要求。
- 2) 对于旅客未取得相关证件或签证, 或者未遵守上述法律、法规、命令、指令、要求、规则或规定而产生的后果, 青岛航空不承担责任。

15.2 旅行证件

旅行之前, 旅客应当出具相关国家的法律、法规、命令、要求或其它规定所要求的所有出境、入境、健康和和其它证件, 并且允许青岛航空收存旅客的证件复印件。如果旅客不遵守以上规定或者旅客的旅行证件不符合要求, 青岛航空保留拒绝运输的权利。

15.3 拒绝入境

如果旅客被拒绝入境, 旅客应偿还有关政府向青岛航空征收的任何罚金或费用, 以及旅客自该国返回的运输费用。对于青岛航空已经将旅客运至该拒绝入境地点的票款, 青岛航空不予退还。

15.4 旅客负责支付罚金、留置费等费用。

对于此种检查过程中产生的任何损失或伤害, 或旅客未遵守这些要求而产生的任何损失或伤害, 青岛航空不承担责任。因旅客未能遵守有关国家的法律、法规、命令、要求或者其它旅行



规定，或旅客未能出示所要求的证件，造成青岛航空被要求支付罚款或罚金，或者承担任何费用，旅客应偿还青岛航空所支付的任何款项或承担的任何费用。青岛航空可以从旅客未使用航段的票款或者青岛航空所掌管的旅客的款项中扣除以上费用。为了避免旅客的损失，旅客应在旅行前详细了解并遵守旅客将要旅行的始发、前往或途经国家的有关规定。

15.5 海关检查

海关和其他政府官员需要检查旅客的行李，旅客应当到场。旅客不到场而遭受的任何损失，青岛航空不承担责任。

15.6 安全检查

旅客应当接受政府官员、机场工作人员、其它承运人或青岛航空所要求或需要执行的任何安全检查。青岛航空对此种检查给旅客造成的任何身体伤害、物品丢失或损坏，不承担责任，除非此种伤害、损坏或丢失是由青岛航空的过失造成的。

第十六条 连续承运人

根据一本客票或一本客票和与其有关而填开的连续客票由几个连续承运人共同承担的运输，应视为是一个单一运输。

第十七条 损害赔偿责任

17.1 青岛航空对发生在青岛航空的航空器上或者在上、下航空器过程中的旅客伤亡事故承担损害赔偿 responsibility；法律和合同另有规定



和约定的除外。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，青岛航空不承担责任。

17.2 青岛航空对发生在青岛航空的航空器上或者处于青岛航空掌管之下任何期间的托运行李毁灭、遗失或者损坏事件承担损害赔偿赔偿责任。对于非托运行李，青岛航空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（包括托运行李和非托运行李）损失是由于行李的固有缺陷、质量或者瑕疵造成的，青岛航空不承担责任。另外，青岛航空对行李的外部损伤和正常磨损不承担责任，例如：行李的外部支出部分如：带子、口袋、拉杆、挂钩、轮子或者其他黏附在行李的部分的损坏和超大/超包装的行李的损坏。

17.3 青岛航空对旅客或行李在航空运输中因青岛航空的延误引起的损失承担责任。但是，青岛航空或者其受雇人、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，青岛航空不承担责任。旅客必须在青岛航空规定的时间内对行李损失提出申报并提供相应单据，否则青岛航空将不承担责任。

17.4 经青岛航空证明，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，相应免除或者减轻青岛航空的责任。旅客以外的其他人就旅客伤亡提出赔偿请求时，经青岛航空证明，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，相应免除或者减轻青岛航空的责任。

17.5 关于赔偿责任限额的适用

- 1) 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。
- 2) 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。
- 3) 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。

17.6 公约关于赔偿责任限额的规定

- 1) 《华沙公约》及《海牙议定书》
 - a) 青岛航空对旅客伤亡的赔偿责任限额不超过 250,000 法国金法郎或等值货币。
 - b) 青岛航空对托运行李的赔偿责任限额不超过每公斤 250 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 5,000 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。已办理声



明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

2) 1999 年《蒙特利尔公约》

a) 青岛航空对每名旅客不超过 113,100 特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十条和第二十一条第一款的规定。

b) 青岛航空对在航空运输中因延误引起的损失，赔偿责任限额不超过每位旅客 4,150 特别提款权或等值货币。但是，经证明青岛航空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，青岛航空不对因延误的损失承担责任。

c) 青岛航空对行李（包括托运行李和非托运行李）的赔偿责任限额不超过每名旅客 1,131 特别提款权或等值货币。已办理声明价值的托运行李，其损害赔偿以该声明价值为限。

17.7 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：

1) 青岛航空仅对本公司航班的运输承担损害责任；青岛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。

2) 由于青岛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，青岛航空不承担责任；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，青岛航空也不承担责任。

3) 青岛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，青岛航空不承担责任。

4) 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，青岛航空不承担责任；由于旅客行李中的物品对他人造成伤害或对他人或青岛航空的财产造成损害，该旅客应赔偿青岛航空的损失和由此支付的一切费用。

5) 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，青岛航空均不承担责任。

6) 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，青岛航空不承担责任。

7) 本运输条件任何有关青岛航空的责任免除或限制条款，同样适用于青岛航空的代理人、雇员和代表以及将其飞机提供给青岛航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表；青岛航空和上述代理人、雇员、代表以及青岛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。

17.8 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



除或限制青岛目的地点之日或者运输终止之日起，原告两年内未提及诉讼的，将丧失对损害赔偿的权利。

第十八条 其它规定

- 18.1 承运旅客和旅客的行李，旅客还应当遵守青岛航空其它可适用的规定和条件。这些规定可能会变动，而且非常重要，其中包括特殊旅客的运输规定；电子设备的限制使用规定；在飞机上饮用酒精饮料的规定等。上述有关运输规定和条件，可向青岛航空查询。
- 18.2 中国大陆与香港、澳门特别行政区以及台湾地区之间航线的运输依照本条件执行。
- 18.3 本条件中每一条款下的短标题仅为方便使用，并不用于解释条款内容。
- 18.4 本条件以中文为准，若使用其他语言书写仅作参考之用。

第十九条 异议的提出时限

- 19.1 在交付托运行李时，行李识别标签的持有人收受托运行李而未提出异议，为该托运行李已经完好交付并与运输合同相符的初步证据，除非旅客提出相反的证据。
- 19.2 如果旅客的托运行李发生损害，旅客应在发现之时立即以书面形式通知青岛航空，至迟应在收到托运行李之日起七日内通知。
- 19.3 如果旅客的托运行李发生延误，旅客必须在托运行李交付给旅



客之日起二十一日内以书面形式将旅客的索赔通知递交青岛航空。

19.4 如果在本条件第 19.2 款和第 19.3 款规定的期间内未提出异议，则不得向青岛航空提起诉讼。

第二十条 生效与修改

20.1 本条件自 2018 年 8 月 1 日起生效。

20.2 青岛航空有权不经事先通知而修改本条件、运价以及运输规定。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。