

中国南方航空股份有限公司

旅客、行李运输总条件

目录

- 第一条 总则
- 第二条 适用范围
- 第三条 客票销售
- 第四条 乘机
- 第五条 拒绝运输和限制运输
- 第六条 行李运输
- 第七条 航班延误、取消及备降
- 第八条 客票变更
- 第九条 客票退票
- 第十条 航班超售
- 第十一条 旅客服务
- 第十二条 损害赔偿责任
- 第十三条 投诉受理渠道
- 第十四条 定义
- 第十五条 生效与修改

## 第一条 总则

### 1.1 概述

为明确航空运输中承运人与旅客之间的权利义务关系，中国南方航空股份有限公司制定《旅客、行李运输总条件》（以下简称本条件），作为中国南方航空股份有限公司（以下简称南航）旅客运输合同的一部分。

### 1.2 制定依据

依据《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》《公共航空运输旅客服务管理规定》《大型飞机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》《民用航空危险品运输管理规定》等有关法律、法规制订本条件。

### 1.3 法律的适用

本条件的成立、效力、解释、履行、争议解决等一切与合同相关事宜适用中华人民共和国法律，包括中华人民共和国缔结或者参加的国际公约。

如果本条件的任何条款与适用的法律、国际公约不一致而被司法机关或仲裁机构认定为无效，本条件的其他条款仍然有效。

### 1.4 补充规则

就本条件所列事项变化较频繁的，南航可能单独制定相关规定，并视为本条件的一部分。单独制定的规定与本条件内容不一致的，该单独制定的规定优先于本条件。

### 1.5 语言版本

本条件使用中文编写，并翻译成其他语言版本。当中文版本与其他语言版本不一致时，以中文版本为准。

## 第二条 适用范围

### 2.1 一般规定

2.1.1 除 2.2 款和 2.3 款中另有规定外，本条件适用于南航以民用航空器运送旅客、行李并收取费用的公共航空运输。本条件构成南航与旅客运输合同中的一部分，双方的权利、义务及责任受本条件约束。

2.1.2 本条件同样适用于免费运输和优惠票价等特殊客票的运输。当免费运输和优惠票价等特殊客票的客票使用条件与本条件不一致时，该客票使用条件优先于本条件。

### 2.2 用机合同运输

根据南航用机合同提供的运输，本条件仅适用于该用机合同的使用条件中所涉及的内容。

### 2.3 代码共享

本条件也适用于由其它承运人实际运营的与南航代码共享的航班。实际承运人的运输总条件或运输条款可能与本条件存在差异。除本条件第三条、第八条、第九条外，实际承运人的差异条款在代码共享航班中将视为本条件的组成部分，并取代本条件对应内容得到优先适用。南航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：乘机规定、拒绝运输与限制运输规定、行李运输规定、航班超售规定、航班延误与取消规定等。

### 第三条 客票销售

#### 3.1 基本原则

##### 3.1.1 一般规定

3.1.1.1 南航客票是南航和客票上所列姓名的旅客之间的运输凭证，南航只向持有南航或与南航签有联运协议的航空公司票证的旅客提供运输。

3.1.1.2 旅客购买一本列有单程或联程航班的客票，即与南航订立一个单一运输合同。旅客购买多本客票，即与南航订立多个相互独立的运输合同。**除另有规定外，本条件约定的南航与旅客的权利义务关系仅适用于单一运输合同，不关联至其他运输合同。**根据相关法律法规及本条件的规定，旅客购买多本客票或购买一本列有联程航班的客票，将产生不同的法律效果。旅客应对此有充分认识并根据自身实际情况进行选择购买。

3.1.1.3 每位旅客应单独持有客票。

3.1.1.4 客票不得转让。

3.1.1.5 在客票上，南航的名称被缩写为航空公司两字代码“CZ”。南航作为缔约承运人时，票号的前三位为南航票证结算代码“784”。

##### 3.1.2 客票有效期

3.1.2.1 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。

3.1.2.2 除另有规定外，客票有效期为：

- a) 客票部分使用时，客票有效期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。

b) 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) 如旅客申请变更客票，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。

3.1.2.3 客票有效期的计算，自首次旅行开始、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。

3.1.2.4 某些优惠票价对旅客在一地的最短停留时间和/或最长停留时间有严格的限制，旅客须在规定的时限内完成旅行。

3.1.3 客票使用

3.1.3.1 一般规则

a) 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。

b) 每张客票票联应按照其所列明的定座舱位、乘机日期及航班，在定妥座位后由航班实际承运人接受运输。

3.1.3.2 客票的使用顺序

a) 旅客所支付的票价与客票上所列明的运输顺序有关，客票的乘机联不得倒序使用，且部分票价对乘机联使用顺序有特别规定，例如要求客票必须按顺序依次使用。

b) 国际客票航程的第一航段必须首先使用。航程的第一航段，是指一本客票或连续客票的第一航段。

c) 若旅客未按规定顺序使用客票，可在客票使用条件允许的前提下进行自愿变更航程后，按新航程继续旅行，或按自愿退票办理。

d) 航班取消、出港延误、航班提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原

航班等非自愿情况下，旅客无法按顺序使用客票时，不受此限制，但不得倒序使用。

### 3.1.3.3 不定期客票

如果旅客出具的客票是不定期的，旅客可根据出行需要和航班座位可利用情况申请定座。此类客票在客票使用条件和运输合同允许的范围内，旅客首次确认座位可以免去变更费，只需补收定妥座位时新航班与原不定期客票的票价差额。确认之后再次变更或确认未定妥事项时造成原客票已定妥内容的改变，按照客票使用条件执行。

**3.1.3.4 如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知南航，南航有权取消旅客客票上列明的后续联程航班定座。**

### 3.1.4 票价和税费

旅客购票时所适用的票价和税费，适用于客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。旅客购票后，如票价发生调整，原已支付的票款不作变动。如旅客需要变更行程中的任何内容，包括乘机日期、航班等，将可能补收票价及税费。

#### 3.1.4.1 票价

a) 除另有规定外，票价只适用于旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输，不包括在机场与机场之间或机场与市区之间的地面运输费用和各项附加费。

b) 部分客票使用条件含有限制变更、退票的条款，旅客可根据自身需要选择票价种类。

#### 3.1.4.2 税款和费用

a) 政府或其他有关当局或机场经营人等有关主体，因向旅客提供服务设施而按规定征收的税费不包括在适用票价之内。该项税费应由旅客支付，由航空公司代为收取。

b) 燃油附加费、航空保险附加费及与销售相关的费用，依据不同国家及有权机构相关规定或政策，由航空公司发布并收取。

c) 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除南航与旅客另有协议外。

d) 旅客购买机票时，南航将告知旅客未包括在票价中的税款和费用，税费会在客票上

分别列明。对航空旅行征收的税款或费用常有变动，而且有可能在客票售出以后征收。如果客票上列明适用的税费有所增加或在客票售出后新增税费，旅客有义务补交。同样，如果旅客在购买机票时支付的税费因被取消或减少而不再适用于旅客，旅客有权申请退款，南航将根据政府相关部门规则进行退还。

### 3.1.5 航空运输电子客票行程单

航空运输电子客票行程单是报销凭证的一种。纸质航空运输电子客票行程单在销售后即可打印，且应在客票完全使用后 26 天内通过原购票渠道打印。客票退票时需回收已打印的纸质航空运输电子客票行程单，请旅客妥善保管。电子航空运输电子客票行程单在全部行程承运后方可开具。

## 3.2 定座和购票

### 3.2.1 一般规定

3.2.1.1 旅客可通过南航官网、移动端、95539 客服热线、售票处，以及南航销售代理人等南航认可的渠道进行咨询、定座和购票。

3.2.1.2 旅客应按照南航规定的手续，在购票时限内支付票款。如果未完成支付，旅客的票价与定座将无法保留。

3.2.1.3 对于不宜乘机的旅客，南航有权不予售票并拒绝承运。限制运输的旅客须在满足一定要求下，并经南航及其他有关承运人同意后方可定座及购票。

3.2.1.4 对于恶意占座或虚假购票的旅客，南航有权视情况限制其定座及购票。

### 3.2.2 个人信息

3.2.2.1 旅客定座及购票时应提供本人有效身份证件，并确保其与办理乘机登记手续时使用的证件一致，同时提供准确的有效联系方式。如旅客拒绝提供必要的个人资料，南航有权不接受定座及购票。

3.2.2.2 旅客向南航提供的个人信息旨在用于定座及安排相关运输服务。为此，旅客授权

南航保留其个人资料且可将资料传送给南航有关部门、其他相关承运人、相关运输服务的提供者或法律法规许可的机构。南航将采取一切合理且可行的安全管控措施保护旅客的个人信息。旅客可以向南航了解南航的隐私政策。隐私政策不是本条件的一部分。

3.2.2.3 旅客提供的个人信息的真实性和有效性由旅客本人负责，南航没有审查的义务。

### **3.3 机上座位安排**

3.3.1 南航将尽力满足旅客预先申请机上座位的要求。但南航不能保证提供任何指定的座位，只负责按旅客客票的舱位等级提供座位。出于运行、安全或安保的需要，承运人始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使是在登机就座之后。

3.3.2 飞机应急出口处的座位必须由南航指定安排，且在应急出口座位就座的旅客应当具备完成应急撤离的能力。

## **第四条 乘机**

### **4.1 办理乘机登记手续**

4.1.1 旅客需在航班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实名办理客票查验、托运行李、获取纸质或者电子登机凭证。必要时南航将留存旅客旅行证件的副本。

4.1.2 各机场的乘机登记截止时间并不一致，旅客应确认并遵守各机场的乘机登记手续办理截止时间的要求，以避免发生误机。

#### **4.1.3 误机**

如旅客因非南航原因发生误机，旅客因此产生的损失和费用，南航不承担责任。如果旅客提出变更或退票，按本条件 8.2 款或 9.2 款规定办理自愿变更或自愿退票，同时旅客可能需要承担相应的误机费。如因南航原因导致旅客误机，按本条件 8.3 款或 9.3 款规定办理非自愿变更或非自愿退票。

### **4.2 旅行手续及安全检查**

#### **4.2.1 旅行手续**



4.2.1.1 旅客应自行取得出发地点、约定的经停地点至目的地点所需要的旅行证件、签证或卫生防疫政策所需凭证，同时需自行了解并遵守其所有的适用法律、法规、命令和旅行规定。**旅客因未遵守有关规定而无法乘机或无法到达目的地，需自行承担相应损失。**

4.2.1.2 南航及南航的授权代理人提供的 4.2.1.1 款要求的信息，是出于为旅客提供便利和帮助的目的，南航对此不承担责任。对于因此导致旅客不能获得此类文件或签证，或因此未能遵守有关法规和条件，南航不承担任何责任。

4.2.1.3 旅客应出示有关国家的法律、规定、命令、要求或条件所要求的出境、入境、健康和其必要文件，并允许南航持有和保留其副本。**对未遵守国家法规和条件，或所持证件不符合要求的，或不允许南航持有和保留其证件副本的旅客，南航保留拒绝运输的权利。**

4.2.1.4 南航遵照政府的命令将被拒绝过境或入境的旅客运回至始发地点或其它地点时，该旅客应支付所产生的费用。南航可使用已付给南航的未被使用的航段票款，或旅客已支付给南航的任何资金来抵付此费用。已收取用于运送至拒绝入境点或遣返点的费用，南航将不予退还。

4.2.1.5 如果由于旅客未能遵守有关国家的法律、规定、命令、要求和旅行条件或未能出具所要求的文件，导致南航被要求支付或抵押罚金或负担任何的开支，旅客应按南航的要求偿还南航已付的费用或抵押金和全部因此而产生的费用。为支付这些费用南航可以使用旅客已支付给南航的未使用航段票款或该旅客已支付给南航的任何资金。

#### 4.2.2 安全检查

旅客及其行李应接受安全、安保等检查。检查的方式包括但不限于设备检查、手工检查、口头询问及当地政府或安全检查机构规定的其他检查方式，采取何种方式由政府、机场或南航全权酌情决定，而不论旅客是否在场、同意或知情。除法律、法规及国际公约另有规定，南航对此种检查给旅客造成的任何身体伤害、物品损坏或丢失，不承担责任，除非此种伤害、损坏或丢失是由南航的故意或重大过失造成的。



### 4.3 登机

4.3.1 各个航班的登机口关闭时间不同，旅客需遵守各机场的登机口关闭时间的要求，以避免发生漏乘。

#### 4.3.2 漏乘

如旅客因非南航原因发生漏乘，旅客因此产生的损失和费用，南航不承担责任。如果旅客提出变更或退票，按本条件 8.2 款或 9.2 款规定办理自愿变更或自愿退票，同时旅客可能需要承担相应的误机费。如因南航原因导致旅客漏乘，按本条件 8.3 款或 9.3 款规定办理非自愿变更或非自愿退票。

#### 4.3.3 错乘

当旅客发生错乘，到达非客票上列明的目的地点，南航将采取下列措施供旅客选择：

a) 如错乘航班的到达站有后续航班飞往客票上列明的目的地，南航将安排旅客由错乘的到达站直接飞往目的地，票款不补不退；

b) 将旅客运回始发站，由始发站尽早安排旅客搭乘后续航班飞往客票上列明的目的地，票款不补不退；

c) 如要求在错乘的到达站终止旅行，南航将退还原航段票款。

4.3.4 如登机口、登机时间发生变更，南航或南航的授权地面服务代理人将及时告知旅客。

### 4.4 中止行程

在关舱门后，旅客因个人原因提出中止行程，如果机长评估该行为可能导致航班延误或进一步延误，影响机上其他旅客利益时，除不可抗力以及旅客突发急病或威胁到生命的情况外，机长有权拒绝旅客中止行程的要求。旅客因此扰乱机上秩序的，自行承担相应的法律后果。

### 4.5 乘机过程中的行为

#### 4.5.1 一般规定

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。旅客有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，而且有可能因机舱内的不当行为被起诉。

#### 4.5.2 非法干扰行为和扰乱行为的处置

4.5.2.1 非法干扰行为是指危害民用航空安全的行为或未遂行为。非法干扰行为的主要表现：

- a) 非法劫持航空器；
- b) 毁坏使用中的航空器；
- c) 在航空器上或机场扣留人质；
- d) 强行闯入航空器、机场或航空设施场所；
- e) 为犯罪目的而将武器或危险装置、材料带入航空器或机场；
- f) 利用使用中的航空器造成死亡、严重人身伤害，或对财产或环境的严重破坏；
- g) 散播危害飞行中或地面上的航空器、机场或民航设施场所内的旅客、机组、地面人员或大众安全的虚假信息。

4.5.2.2 扰乱行为是指在民用机场或航空器上不遵守规定，或不听从机场工作人员或机组人员指示，从而扰乱机场或航空器上良好秩序的行为。主要包括：

- a) 强占座位、行李架的；
- b) 打架斗殴、寻衅滋事的；
- c) 违规使用手机或其他禁止使用的电子设备的；
- d) 盗窃、故意损坏或者擅自移动救生物品等航空设备或强行打开应急舱门的；
- e) 吸烟（含电子香烟）、使用火种的；
- f) 猥亵客舱内人员或性骚扰的；

- g) 传播淫秽物品及其他非法印制物的；
- h) 妨碍机组成员履行职责的；
- i) 扰乱航空器上秩序的其他行为。

#### 4.5.2.3 处置办法

a) 根据国家法律和民用航空法规,对于发生于客舱的旅客的非法干扰行为和扰乱行为,南航将对当事人采取必要的制止、制服措施或管束措施,并在起飞前、降落后要求其离机,并有权根据当事人行为所造成的损失进行追偿。

b) 对于扰乱航空器内秩序和民航运输秩序的,危害旅客和机组成员人身财产安全、危及航空器飞行安全、危及公共安全的,不听机组劝阻或警告的,触发烟雾报警器的,妨碍机组成员履职的旅客,南航将在必要时报警处理,并移交公安机关或司法机关。

4.5.3 为维护良好机上秩序、确保飞行安全及保护他人肖像权,未经他人(其他旅客、机组人员等)同意,请勿拍摄其相关照片或视频。

#### 4.5.4 便携式电子设备的使用规范

##### 4.5.4.1 一般规定

a) 南航航班飞行中允许使用符合要求的便携式电子设备。

b) 飞行过程中便携式电子设备的蜂窝移动通信功能(语音和数据)必须关闭。具有飞行模式功能的便携式电子设备可以使用WIFI和蓝牙功能,但需打开飞行模式(即关闭蜂窝移动通信功能)。

c) 当机组成员发现存在电子干扰并怀疑该干扰来自机上旅客使用的便携式电子设备时,机组成员有权要求其关闭这些便携式电子设备,情节严重的将移交公安机关或司法机关。

##### 4.5.4.2 便携式电子设备的使用要求

a) 全程允许使用的电子设备,包括但不限于:

- 1) 便携式录音机;

- 2) 助听器;
  - 3) 心脏起搏器;
  - 4) 电动剃须刀;
  - 5) 不会影响飞机导航和通讯系统的用于维持生命的电子设备（装置）。
- b) 飞行中禁止使用的便携式电子设备，包括但不限于：
- 1) 不具备飞行模式的移动电话（仅具备蜂窝移动通信功能（语音和数据）的设备，包括有移动电话功能的手表等）；
  - 2) 卫星电话;
  - 3) 对讲机;
  - 4) 遥控设备（遥控玩具及其它带遥控装置的电子设备）。
- c) 以下飞行阶段禁止使用除全程允许使用的电子设备以外的便携式电子设备
- 1) 飞机起飞后 20 分钟之内，以及降落前 30 分钟之内;
  - 2) 低能见度飞行阶段。

#### 4.5.4.3 便携式电子设备存放、保管和应急处置要求

- a) 大型便携式电子设备（外形尺寸长宽高三边之和大于 31 厘米的便携式电子设备，例如：便携式电脑、PAD 等）应被安全存放，不至于在颠簸、冲击、紧急撤离等状况下发生危险。
- b) 小型便携式电子设备（外形尺寸长宽高三边之和小于 31 厘米（含）的便携式电子设备，例如：电子书、移动电话等）有合适的固定方式即可（如：旅客手持）。
- c) 便携式电子设备配件（例如：耳机、充电线等）在飞机滑行、起飞、下降和着陆等飞行关键阶段应被安全存放，不能阻碍紧急情况下应急撤离。
- d) 随身携带行李、行李架中的便携式电子设备应关闭电源。

#### 4.5.4.4 充电宝的禁用

充电宝在飞机上应全程处于关闭状态，不得在飞机上使用充电宝为设备充电，以及对充电宝充电。

#### 4.5.5 航班禁烟

南航所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许抽吸香烟、电子烟以及同类产品。

#### 4.5.6 酒精饮料的限制

除南航供应的含酒精饮料外，旅客不得在飞机上饮用其他含酒精饮料。

#### 4.5.7 安全带

4.5.7.1 当旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

4.5.7.2 婴儿可以由成年人抱着或使用婴儿安全带。

### 第五条 拒绝运输和限制运输

#### 5.1 拒绝运输

南航有权拒绝承运下述旅客：

5.1.1 违反（或不符合）相关法律、法规及南航安全规定的旅客：

- a) 不遵守始发地、经停地、目的地或飞越国家的法律、政府规定和命令的旅客；
- b) 拒绝接受政府、机场和南航安全检查的旅客；
- c) 不能出示其出行的有效证件的旅客，或由于续程航班没有订妥，可能在中途被遣返的旅客；
- d) 不遵守南航规定、不愿或不听从南航员工安排和劝导的旅客；
- e) 拒绝遵守机组成员或经授权的南航工作人员发出的、执行南航制定的出口座位限制指示的旅客；
- f) 由于身体残疾，但适合其的唯一座位是出口座位的旅客；
- g) 不能证明本人就是运输合同上“旅客姓名”栏内列明的人，或不能证明本人就是旅行证件上“旅客姓名”栏内列明的人；

- h) 属于数量受限制的残疾人，但该航班上承运的该类人员数量已经达到限制数量；
- i) 有特殊异味或有特殊怪癖，可能引起其他旅客不适的旅客；
- j) 危害飞机安全的旅客，或有威胁飞行安全语言、动机或行为的旅客；
- k) 醉酒、或无法控制自身行为、或可能对其他旅客或自身造成危害、对他人有暴力倾向、可能影响他人和财产安全的旅客。

#### 5.1.2 南航规定的其他旅客：

- a) 出生不足 14 天的新生儿、出生不足 90 天的早产婴儿（胎龄满 28 周不满 37 周）和无 18 周岁（含）以上成人陪伴的婴儿。
- b) 妊娠满 36 周的孕妇、预产期临近但无法确定准确日期但已知为多胎分娩或预计有分娩并发症的孕妇，或产后不足 7 天的产妇。

## 5.2 限制运输

受载运限制的旅客有：伤病旅客、有成人陪伴儿童/婴儿、无成人陪伴儿童、孕妇、担架旅客等。

5.2.1 患有下列伤病之一者且无医生签发适合航空旅行医疗证明的伤病旅客，不包括为了挽救生命、经南航同意进行特别安排的情况：

- a) 心脑血管疾病
  - 1) 血管成形术手术（PCI）、冠脉搭桥手术和其他胸腔心脏手术后不满 10 天者；
  - 2) 重度心力衰竭、心肌炎病后 6 周内曾发生心肌梗塞、近期心绞痛频繁发作、心肌梗塞合并心力衰竭、严重心律失常者；
  - 3) 严重的心脏瓣膜病患者；
  - 4) 高血压病人收缩压超过 180mmHg、舒张压超过 120mmHg 者；
  - 5) 脑血管意外病（脑梗塞、脑出血等）后不满 14 天者；
  - 6) 处于急性期的脑炎患者；

- 7) 带有严重咯血、吐血、出血及呻吟症状的病人。
- b) 呼吸系统疾病
  - 1) 重症支气管哮喘、肺结核空洞、肺气肿、肺功能不全的肺心病、大纵膈肿瘤、先天性肺囊肿、肺叶切除等影响呼吸功能者；
  - 2) 静息时有呼吸困难者；
  - 3) 近期患自发性气胸、渗出性胸膜炎伴有呼吸功能障碍者。
- c) 消化系统疾病
  - 1) 消化道出血处于出血活动期内者；
  - 2) 急性阑尾炎、溃疡面很深的胃肠道溃疡病、疝囊较大且有嵌顿病史的疝、急性肠梗阻、腹部器官或组织损伤伴有积气者；
  - 3) 腹腔镜手术后不满 4 天者，腹部开放性手术后不满 10 天者。
- d) 骨科疾病
  - 1) 开放骨折或开放性损伤，无石膏、支具固定，骨牵引状态或需要骨牵引类型，使用充气夹板固定的骨折患者；
  - 2) 用石膏固定的骨折患者，如航程不超 2 小时，则术后不满 24 小时者；如航程超过 2 小时，则术后不满 48 小时者；
  - 3) 固定下颌手术者。
- e) 血液疾病
  - 1) 血红蛋白在 75g/L 以下者；
  - 2) 镰刀性红细胞贫血发作后不满 10 天者。
- f) 眼科疾病
  - 1) 先天性白内障术后不满 6 天者（前房气泡维持前房者），其他白内障手术后不满 24 小时者；



- 2) 角膜激光手术后不满 24 小时者；
- 3) 普通眼科手术后、角膜移植手术后、眼球穿透性损伤修补术后不满 6 天者；
- 4) 视网膜脱落手术不满 14 天者；
- 5) 玻璃体切割类手术，手术中使用六氟化硫（SF6），不满 14 天者；手术中使用全氟丙烷（C3F8），不满 6 周者；

g) 耳鼻喉疾病

- 1) 口腔扁桃体手术、中耳手术后不满 10 天者；
- 2) 严重中耳炎伴有耳咽管堵塞者；
- 3) 严重鼻窦炎伴有鼻腔通气障碍者；
- 4) 耳鼻有急性渗出性炎症者。

h) 神经精神疾病

处于发病状态的精神疾病患者，无医护人员陪伴的癫痫病患者，癫痫大发作后不满 24 小时者。

i) 传染性疾病

患有对其他旅客或机组成员身体健康构成直接威胁的传染性疾病，或所患传染性疾病处于国家法定强制隔离期内及目的地国家法定强制隔离期内（国际航线）。

注：传染性非典型肺炎（SARS）等在客舱环境很容易传播且会造成严重后果，属于直接威胁；如普通感冒等在客舱环境下很容易传播，但不会导致严重健康后果，艾滋病等有非常严重的健康后果但不会轻易在飞机客舱内传播，均不属于直接威胁。

j) 近期做过外科手术且航空旅行可能对其自身造成危害的旅客。

注：简单的医美手术（如双眼皮手术）、小型外伤手术（如囊肿引流术、四肢皮肉缝合等）、单一四肢骨折且恢复良好适宜乘机的旅客除外。

k) 其他伤病或情形

1) 处于抢救状态的休克、昏迷窒息、颅内压增高、颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不齐者；

2) 飞行过程中需要医疗照顾或使用医疗设备保持适宜乘机状态的旅客(如担架旅客、全程需要使用便携式氧气浓缩器 POC 的旅客)；

3) 潜水后的减压病；

4) 是或像是中毒者；

5) 要求静脉注射者；

6) 患有其他医学上认为可能在航空环境中恶化的疾病者。

5.2.2 对于 5.2.1 款无医生签发适合航空旅行医疗证明的伤病旅客，需如实告知南航，并出具诊断证明书、出院证明等相关医学凭证，南航将评估该旅客是否适宜乘机并做出是否承运的安排。

5.2.3 婴儿及未满 5 周岁的儿童乘机时，必须有所定舱位等级一致的，年满 18 周岁具有完全民事行为能力及陪护能力的成人同机陪同，且每名陪同人员可携带的儿童及婴儿数量有限制。

5.2.4 南航仅接受年满 5 周岁且未满 12 周岁的无成人陪伴儿童。无成人陪伴儿童须提前向南航提出申请，并办理无成人陪伴儿童运输的相关手续后，方可乘机。

5.2.5 申请担架服务的旅客乘机时，必须有所定舱位等级一致的，具有完全民事行为能力及陪护能力的人员同机陪同。

5.2.6 怀孕满 32 周但不足 36 周的孕妇乘机，应出具孕检报告或医生签名或盖姓名章的真实有效的注明怀孕周数的诊断证明，并签署风险告知书，且该报告或证明应在乘机前 30 天内签发有效。

5.2.7 如果旅客存在以下情况，应持有南航认可的医疗证明或诊断证明书，经南航同意后，方可购票及乘机：

- a) 携带早产婴儿保育箱旅行的旅客；
- b) 携带符合规定的便携式氧气浓缩器（POC）并需要在飞行中使用，且身体能耐受的旅客；
- c) 申请担架服务的旅客；
- d) 乘坐飞机对其健康状况有威胁的，或在飞行中需要特别医疗护理的旅客，包括 5.1.2、5.2.1 款中未提及的但在飞行途中可能发生的对旅客健康和飞行安全造成不良影响的医学状况；
- e) 已知患严重的传染性疾病，但如采取一定的预防措施可防止传染他人的旅客；
- f) 由南航认可的医疗机构或医务人员认为病情稳定且在采取一定措施后适宜乘机的精神病人；
- g) 南航有合理理由认为残疾人在飞行过程中没有额外的医疗协助无法安全地完成航空旅行的。

5.2.8 上述 5.2.1、5.2.2、5.2.6、5.2.7 款中所提及的医疗证明或诊断证明是指二甲级别及以上的医院填写旅客的病情及诊断结果，并经医生签字、医院盖章。医疗证明或诊断证明有出具时限等方面的具体规定，旅客应联系南航了解，并根据规定出具，以便在购票和乘机等必要情形下使用。

### 5.3 对被拒绝运输旅客的安排

对被拒绝运输的旅客，南航按下列规定办理：

- 5.3.1 属 5.1.1 f)、h) 款情形的旅客，已购客票按本条件 8.3 款非自愿变更或 9.3 款非自愿退票规则处理。
- 5.3.2 属 5.1.1 g) 款情形的旅客，南航保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。
- 5.3.3 属 5.1.2、5.2.1 款情形的旅客被拒绝运输后，在符合条件的情况下按本条件 9.3

款非自愿退票规则处理。

5.3.4 除上述条款以外的其他情形的旅客，按本条件 9.2 款自愿退票规则处理。

#### 5.4 旅行风险及责任

旅客需要了解飞行过程中突发疾病可能存在的风险和应当承担的责任，包括航空公司因为救治旅客改航备降所产生的费用等。备降情况下相关票联接已使用处理。对于明知自身存在不适宜乘机的情形，却通过隐瞒、欺骗或误导等方式违反本条件约定、实现购票乘机的旅客，南航将通过起诉旅客缔约过失、追偿相关费用等方式追究其法律责任。

### 第六条 行李运输

#### 6.1 一般规定

南航承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。关于行李尺寸要求、免费行李额、超额行李以及特殊行李的运输和收费标准等内容，详见《南航行李规定》。

#### 6.2 不得作为行李运输的物品

旅客的托运行李及非托运行李中不得包含以下物品：

6.2.1 危险品，除符合《民用航空危险品运输管理规定》和南航规定允许旅客作为托运行李或非托运行李携带的危险品外，不允许旅客携带危险品乘机，包括：

- a) 爆炸品，如烟花、鞭炮、弹药、装有锂电池或烟火物质的保密型包、袋、箱等；
- b) 气体，包括易燃气体、非易燃无毒气体、有毒气体，如液化气体、催泪瓦斯、胡椒喷雾等；
- c) 易燃液体，如酒精、油漆等；
- d) 易燃固体、易于自燃物质和遇水释放易燃气体的物质，如火柴、镁粉、白磷、黄磷等；
- e) 氧化性物质和有机过氧化物，如漂白粉、双氧水、过氧乙酸等；
- f) 毒性物质和感染性物质，如生漆、有毒农药、海洛因、病毒样本等；

- g) 放射性物质，如放射性同位素、放射性化学试剂等；
- h) 腐蚀性物质，如酸、碱、湿电池、水银等；
- i) 杂项危险物质和物品，包括环境危害物质，如有威胁性或刺激性物质、容易污损飞机的物品、生产厂家召回的有安全缺陷的锂电池。

6.2.2 任何始发地国家、目的地国家、经停地国家或飞越国家的适用法律、条例或命令禁止运输的物品。

6.2.3 南航认为其重量、体积、形状或性质等不适合运输的物品。

6.2.4 活体动物，但符合南航运输规定的小动物及服务犬除外。

6.2.5 枪支、弹药，含各种仿真玩具枪、枪型打火机及其他各类带有攻击性的武器、弹药、军械、警械（如电警棍、电击器等）及上述物品的仿制品、管制刀具，但获得相关国家主管当局的批准或授权的除外。

6.2.6 打火机、火柴。

6.2.7 锂含量超过 8g 的锂金属电池、额定能量超过 160Wh 的锂离子电池，或者标识不清、非个人自用目的锂电池设备和备用电池。

6.2.8 以锂电池为动力的电动平衡车（是指以锂电池为动力，可载人的，单轮或多轮的移动辅助工具，包括但不限于：独轮车、电动滑板、风火轮、体感车和平衡车等），包括已卸下电池的电动平衡车。

6.2.9 陌生人要求为其携带的任何物品。

### 6.3 不得作为托运行李运输的物品

旅客的托运行李中不得包含以下物品：

- a) 所有备用电池，包括锂电池、密封型电池、镍氢电池和干电池。其主要用途是对另一装置提供电能源的均应被视为备用电池，如充电宝；
- b) 含电池的电子香烟。

#### 6.4 不适合作为托运行李运输的物品

下列需要专人照管的物品，不适合作为托运行李或在托运行李中夹带，而应作为非托运行李带入客舱运输。对于托运行李中包含的下述物品的遗失和损坏，南航按一般托运行李承担责任：

- a) 易碎或易损坏物品，例如摄影、视频或光学设备、钟表、瓷器等；
- b) 易腐物品；
- c) 贵重物品，以及别具特色、不可替代的或类似的物品，例如现金、有价证券、珠宝、贵金属及其制品、古玩字画及样品、古董文物、传家宝、钥匙等；
- d) 重要文件、资料和书籍，商业样品、营销材料等；
- e) 旅行证件；
- f) 医疗证明、X光片、矫形器或手术支架；
- g) 个人需定时使用的处方药。

#### 6.5 限制运输的物品

6.5.1 南航对运输下列物品有严格的数量限制和包装要求，只有在符合南航运输条件的情况下，并经南航同意，方可接受作为托运行李运输：

- a) 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，必须符合有出厂包装或类似包装标准，并且此类物品的重量不计算在免费行李额内；
- b) 用于狩猎和体育运动的枪支和弹药，不得作为非托运行李带入客舱。此类枪支和弹药的运输应符合适用的法律、法规及南航的规定；
- c) 管制刀具以外的利器、钝器，例如属于古董或者旅游纪念品的剑、刀、工艺品刀、菜刀、水果刀、餐刀、手术刀、剪刀以及钢锉、斧子、短棍、锤子等类似物品；
- d) 包装鲜活物品用的干冰；
- e) 含有酒精的饮料，旅客随身携带的液态物品；

- f) 外交信袋，机要文件；
- g) 符合南航运输规定的小动物和服务犬；
- h) 旅客旅行途中使用的电动轮椅；
- i) 有不规则尺寸行李（但不是滑雪橇类特殊行李）。

#### 6.5.2 客舱占座行李

由于易碎、贵重等原因不宜托运，且体积太大或太重而不能作为手提行李储存，应作为占座行李带入客舱。此类物品需单独付费并由旅客自行保管。

#### 6.5.3 鲜活易腐物品

鲜活易腐物品是指那些在未满足其所需的存放条件的情况下，失去其内在属性或品质并因此无法实现应有功能的物品。包括的物品有药物（疫苗和药品）、电子元器件、水果、蔬菜、肉类、鱼、海鲜、奶制品、鲜花、糕点和其他易受不适宜贮存条件影响的物品。鲜活易腐物品必须有合适的包装，包装内不得带有水等液态物质；怕压的物品外包装应坚固抗压；需通风的物品，包装上应有通气孔；需冷藏冰冻的物品容器应严密。

#### 6.5.4 水产品

水产品仅中国国内航空运输收运，水产品的包装材料应选用瓦楞纸箱、泡沫箱、聚氯乙烯贴布革水产袋、聚乙烯塑料袋、胶带及其他辅助材料；保证包装不能漏水、不散发不良气味，不会损害旅客的行李，飞机的设施、设备和其他货物；能承受气温和气压的突然变化；必须具有一定的抗压强度，保证在正常空运过程中不会损坏。

#### 6.5.5 干冰

用于保存鲜活物品时，每位旅客可携带净重不超过 2.5 公斤的干冰。干冰包装件应留有通气孔，作为托运行李时，应在行李上标注“固体二氧化碳”或“干冰”字样，以及干冰的净重或标明其净重不超过 2.5 公斤。

#### 6.5.6 水银气压计或水银温度计



经南航同意，政府气象局或类似官方机构的代表每人只能随身携带一支水银气压计或水银温度计，且其必须放在外壳坚硬的包装内，能防止水银从包装件中渗漏。

含水银（汞）的医疗/临床温度计只能放入托运行李中，每人允许携带一支，需放置在包装盒内。

#### 6.5.7 电子设备与备用电池

6.5.7.1 旅客携带锂电池便携电子设备以满足个人自用原则为前提，备用电池须与所携带电子设备所匹配。

6.5.7.2 含有锂含量不超过2g的锂金属电池或额定能量不超过100Wh的锂离子电池的便携式电子设备和备用电池无需申报，但每人携带的此类便携式电子设备的数量最多不超过15台，备用电池的数量最多不超过20块且只能作为非托运行李随身携带。

6.5.7.3 含有锂含量超过2g但不超过8g的锂金属电池，或额定能量超过100Wh但不超过160Wh的锂离子电池的便携式电子设备和备用电池需在办理乘机或登机手续时进行申报，获得南航同意后方可携带。上述备用电池只能携带2块且只能作为非托运行李运输。此类锂金属电池只允许用于便携式医疗电子设备（PMED）。

6.5.7.4 如果锂金属电池的锂含量超过0.3g，或者锂离子电池的额定能量超过2.7Wh，则托运行李中的电子设备必须完全关闭（不能为睡眠或休眠模式），并做好保护防止受损，同时必须防止设备意外启动。

#### 6.5.8 锂电池驱动的轮椅或助行器

6.5.8.1 对于装有锂电池的电动轮椅或助行器（以下简称电动轮椅），旅客应当提前与南航联系并提供所安装电池的型号信息和制造商操作说明。电池必须符合联合国《测试及标准手册》第III部分第38.3小节的所有测试要求。

6.5.8.2 如果轮椅的设计可以提供充分保护以防电池受到损坏，且电池牢固地固定到轮椅上，电池两极必须能防止短路（例如将电池封装在电池盒内），可按照制造商的说明书断开

电路，电动轮椅可作为托运行李运输；如果其设计不能为电池提供充分的保护时（如电池简单外置或无法牢固固定且无额外保护壳），旅客应根据制造商说明书卸下电池作为手提行李，从轮椅上取下的每一个电池均不能超过 300Wh。

6.5.8.3 每位旅客最多可以携带一块额定能量不超过 300Wh 或两块各不超过 160Wh 的备用电池，备用电池必须作为手提行李并采取保护措施，例如将每块电池单独装入保护袋中。

## 6.6 拒绝运输权

由于下列原因之一，南航有权拒绝承运旅客的行李：

6.6.1 旅客携带的非托运行李的尺寸、重量或数量如超过南航规定的标准，应提前主动前往值机柜台或自助行李托运设备办理托运手续。登机口工作人员将对超标的非托运行李转托运，需要重新安检，可能造成无法同机抵达，由此可能产生的费用和损失将由旅客自行承担。

6.6.2 旅客的行李，如属于或夹带有 6.2 款所列物品，或者托运行李内夹带 6.3 款或 6.4 款所列的物品，南航有权拒绝接受或终止该行李的运输。

6.6.3 旅客携带了属于 6.5 款所列的物品，如旅客没有或拒绝遵守南航的限制运输条件，南航有权拒绝接受该物品的运输。

6.6.4 事先未与南航联系做好安排的超额行李，将有可能不作为与旅客随机的行李运输，而使用可利用后续航班运送。

6.6.5 未经安全检查的行李。

6.6.6 外包装或内装物品不符合运输要求的行李。

6.6.7 承运旅客或旅客的行李，违反了任何始发地、目的地、经停地或飞越地国家适用的法律、法规或命令。

6.6.8 承运旅客或旅客的行李，可能危及或者影响其他旅客或者机组人员的安全、健康、便利或舒适。

## **第七条 航班延误、取消及备降**

### **7.1 一般规定**

7.1.1 航班时刻表中载明的航班时刻或机型，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间将可能发生变动，南航对该航班时刻或机型不予保证，而且该航班时刻或机型也不构成南航与旅客之间运输合同的组成部分。

7.1.2 南航将采取一切可合理要求的措施来避免航班发生延误、取消、备降。如南航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，因此给旅客造成的损失，南航不承担责任，对于因旅客未采取适当措施造成的损失扩大，南航不承担责任。中国法律及国际公约另有规定的除外。

### **7.2 航班延误、取消、备降后的服务**

#### **7.2.1 客票服务**

航班出港延误、航班提前、取消、备降，或因航班延误导致后续联程航班衔接时间小于最短衔接时间（MCT）的情况下，南航作为缔约承运人将根据本条件 8.3 款或 9.3 款，为旅客办理客票非自愿变更或非自愿退票。

#### **7.2.2 信息服务**

南航航班若发生出港延误、航班提前或者取消，南航将按规定提供航班动态信息。

#### **7.2.3 餐食及住宿服务**

7.2.3.1 由于南航原因造成航班在始发地点出港延误或取消，南航将按其规定向旅客提供餐食或住宿等服务。

7.2.3.2 由于非南航原因造成航班在始发地点出港延误或取消，南航将协助旅客安排餐食或住宿，费用由旅客自理。

7.2.3.3 航班发生备降或经停地点出港延误或取消时，南航将按规定向旅客提供餐食或住宿服务。

注：7.2.3 款所含“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，不包括因航班飞行计划调整所致的航班出港时间晚于原计划出港时间的情形。“取消”是指因预计航班延误致飞行计划中止或者因延误致飞行计划中止的情况，不包括因其他原因所导致的飞行计划变更或中止的情形。

#### 7.2.4 航班到港延误的补偿

由于机务维护、航班调配、机组等南航自身原因，造成航班到港延误，南航将根据实际的到港延误时间向当班成行的旅客提供经济补偿。

7.2.4.1 延误时间在 4 小时（含）以上 8 小时以内，每名旅客按 200 元人民币标准补偿；

7.2.4.2 延误时间在 8 小时（含）以上，每名旅客按 400 元人民币标准补偿。

注：7.2.4 款所含“延误”是指航班到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况，不包括因航班飞行计划调整所致的航班到港时间晚于原计划到港时间的情形。

7.2.5 南航将根据 7.2 款提供航班延误、取消及备降后的服务，除此之外南航不再承担其他责任。若航班所适用的国际公约、法律、行政法规对有关事项另有强制性、禁止性规定的，南航将按照适用的法律法规提供服务。

## 第八条 客票变更

### 8.1 一般规定

8.1.1 旅客应在客票有效期内办理客票变更。

8.1.2 旅客应联系缔约承运人或其航空销售代理人办理客票变更。

### 8.2 自愿变更

8.2.1 自愿变更客票是指旅客因其自身原因要求变更客票。

8.2.2 旅客购票后，如需自愿变更客票，南航及南航销售代理人将在航班有可利用座位条件下，按照所购客票对应的客票使用条件办理，票价及税费将重新计算。变更费的收取，国内客票变更费按各航段对应的客票使用条件收取，国际客票变更费按各航段中较严格的客票

使用条件收取。

### 8.3 非自愿变更

8.3.1 旅客因下列情况需要变更客票时，南航及南航销售代理人可为旅客办理一次该航班及联程航班的非自愿变更，免收变更费：

a) 因南航原因或非南航原因造成旅客乘坐的航班出港延误、取消、航班提前、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，由此导致旅客需要变更客票的情况；

b) 因南航原因或非南航原因造成旅客乘坐的航班到港延误，致使后续联程航班的衔接时间小于最短衔接时间（MCT），由此导致旅客需要变更客票的情况。

由于上述非南航原因导致旅客非自愿变更客票，南航将为旅客优先安排有可利用座位的南航航班，或在客票使用条件允许且征得旅客及有关承运人的同意的前提下，办理非自愿签转，将旅客运达目的地或中途分程地。由于上述南航原因导致旅客非自愿变更客票，南航将为旅客优先安排有可利用座位的南航航班，或在征得旅客及有关承运人的同意的前提下，办理非自愿签转，将旅客运达目的地或中途分程地。

#### 8.3.2 航班非自愿变更日期范围

旅客非自愿变更客票，允许免费变更一次，国际航班变更的日期范围可选择发生变动航班或后续联程航班原客票列明的旅行日期的前 7 天、后 14 天内（含航班起飞当天）。国内航班变更的日期范围可选择发生变动航班或后续联程航班原客票列明的旅行日期的前、后 7 天内（含航班起飞当天）。如以上日期范围内无可利用的南航航班，则允许免费变更至最近的可利用的航班，免费变更次数限一次。

#### 8.3.3 符合以下情况的客票可免费办理第二次非自愿变更：

- a) 旅客与同行的儿童被变更至不同航班，可免费变更至同一航班。
- b) 同一购票订单内的旅客被变更至不同航班，可免费变更至同一航班。
- c) 南航联程航班变动，变更后的航班无法衔接或航班衔接时间超过 240 分钟，可免费

第二次变更。

- d) 南航航班取消后恢复，已非自愿变更、签转后可再次变更至恢复后航班。
- e) 南航航班变动，已非自愿签转至其他航空公司后，可再次变更至南航实际承运航班。

8.3.4 已完成上述非自愿变更的客票，如因旅客自身原因再次提出变更或退票申请，应按本条件 8.2 款或 9.2 款规定办理自愿变更或自愿退票。

#### 8.4 因病变更

旅客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，可凭证明材料，在客票有效期内，对未使用航段办理客票变更，免收变更费。南航对证明材料的类型及办理规则有具体要求，旅客应联系南航了解，并根据规定办理。

### 第九条 客票退票

#### 9.1 基本原则

##### 9.1.1 一般规定

9.1.1.1 旅客应联系缔约承运人或其航空销售代理人办理客票退票。

9.1.1.2 旅客要求退票的票联状态必须为有效的开放使用状态（Open For Use）。

9.1.1.3 旅客要求退款，最迟应在 3.1.2 款规定的客票有效期满之后的一个月內提出，逾期不予办理。

9.1.1.4 已打印了航空运输电子客票行程单的旅客，退票时必须提供已打印的航空运输电子客票行程单。

##### 9.1.2 退票收款人

9.1.2.1 南航优先将票款退至该客票的原付款账户，如因特殊原因无法退至付款账户时，将向旅客本人退款。

9.1.2.2 旅客或付款人申请退票应出示本人有效身份证件。若旅客委托他人代办退票手续，代办人应出示旅客及代办人本人的有效身份证件以及旅客的授权委托书等资料。

9.1.2.3 南航按 9.1.1 款规定将票款退给符合 9.1.2. 款规定的人，视为正当退票；南航也随即解除责任。

### 9.1.3 货币

9.1.3.1 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它有关规定。南航可按原收取票款的货币退款，也可按南航规定的其它货币退款。

9.1.3.2 由于货币兑换产生的差额，旅客无权向南航提出索赔。

## 9.2 自愿退票

9.2.1 自愿退票是指旅客因其自身原因要求退票。旅客提出自愿退票时，南航或南航销售代理人将根据旅客所购买的客票对应的客票使用条件办理。

9.2.2 旅客申请自愿退票，可通过原购票渠道办理。

9.2.3 旅客在航班的经停地自愿终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

## 9.3 非自愿退票

9.3.1 旅客因下列情况需要退票时，南航及南航销售代理人可为旅客办理该航班及后续联程航班的非自愿退票，免收退票费：

a) 因南航原因或非南航原因造成旅客乘坐的航班出港延误、取消、航班提前、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，由此导致旅客退票的情况；

b) 因南航原因或非南航原因造成旅客乘坐的航班到港延误，致使后续联程航班的衔接时间小于最短衔接时间（MCT），由此导致旅客退票的情况。

9.3.2 旅客申请非自愿退票，可联系南航或通过原购票渠道办理。

9.3.3 客票完全未使用情况下，退还全部已付票款及可退还的税费。客票已部分使用情况下，退还未使用航段相应票价及可退还的税费，但所退金额不超过原付票款金额。

9.3.4 旅客自愿变更航班并支付变更费用后，其所变更的航班发生不正常时，旅客要求退票，不收退票费，但已付变更费用不退。



#### 9.4 因病退票

旅客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，可凭证明材料，在客票有效期内，办理未使用航段免费退票。南航对证明材料的类型及办理规则有具体要求，旅客应联系南航了解，并根据规定办理。

### 第十条 航班超售

#### 10.1 一般规定

10.1.1 为满足更多旅客的出行需求，减少因部分旅客临时取消出行计划而造成的航班座位虚耗，南航可能在某些航班上进行适当的超售。南航会充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及衔接航班等情况，合理控制航班超售比例，最大程度避免因超售导致旅客被拒绝登机。

10.1.2 因超售导致部分旅客不能按原定航班成行的情况下，南航将征集自愿放弃行程的旅客，并按协商标准进行赔偿和服务。在无法征集到足够自愿者的情况下，南航将根据优先登机规则拒绝部分旅客登机，并提供超售赔偿和后续服务。南航将基于旅客要求，出具被拒绝运输的证明。

#### 10.2 适用范围

南航超售处理程序适用于发生超售的南航实际承运的航班。

#### 10.3 信息告知与征集自愿者程序

10.3.1 南航将在航班起飞前，通过短信、电话、现场公告或广播等形式发布航班超售信息，征询自愿放弃行程的旅客，并告知相关赔偿及服务标准；

10.3.2 征得自愿者同意后，南航将为旅客办理补偿手续，由旅客填写《非自愿弃乘补偿及免责书》；

10.3.3 如原航班起飞前仍有空余座位，南航将为自愿者办理乘机手续；

10.3.4 如自愿者未能当班成行，南航将根据双方协商结果进行赔偿及提供相应后续保障服务。

#### 10.4 优先登机规则

在南航无法征集足够自愿者的情况下，会拒绝部分旅客登机。南航对于以下旅客将给予优先登机：

- a) 执行国家紧急公务的旅客；
- b) 经南航同意并事先做出安排的、有特殊服务需求的老、幼、病、残、孕以及无成人陪伴儿童/青少年等特殊旅客；
- c) 持有头等舱、公务舱客票的旅客；
- d) 南航白金卡、金卡、银卡会员；
- e) 已经定妥联程航班座位且转机衔接时间较短的旅客；
- f) 证明有特殊困难急于成行的旅客。

#### 10.5 超售服务及赔偿

10.5.1 因超售导致旅客自愿放弃行程或者被拒绝登机时，南航将优先安排旅客乘坐最早的航班成行，或为旅客办理非自愿退票。

10.5.2 对于根据自愿者征集程序自愿放弃行程的旅客，南航将根据双方协商结果进行赔偿及提供相应后续保障服务。

10.5.3 对于因优先登机规则被拒绝登机的旅客，南航将根据超售航班的类别，按以下标准给予赔偿：

10.5.3.1 可安排当天航班成行的赔偿标准

航班类别	赔偿标准 (人民币)
中国境内	650 元
中国内地-港澳特别行政区	650 元
中国大陆-中国台湾地区	1400 元
中国-亚洲国家、俄罗斯亚洲部分、中东区域	1400 元
中国-美洲、大洋洲、欧洲国家、俄罗斯欧洲部分、非洲（中东区域除外）	2100 元

10.5.3.2 对于无法安排当天航班成行的，而需安排后续隔天航班成行的赔偿标准。

航班类别	赔偿标准
中国境内	赔偿所购票价 50%金额与 10.5.3.1 款当天成行赔偿标准取高者
中国内地-港澳特别行政区、中国大陆-中国台湾地区	10.5.3.1 款当天成行赔偿标准
国际	10.5.3.1 款当天成行赔偿标准

10.5.4 对于无法安排当天航班成行的旅客，南航将免费为旅客提供膳宿。

10.5.5 旅客要求退票的，除按非自愿退票规定办理外，南航还将按 10.5.3 款的标准进行赔偿。

10.5.6 超售服务和赔偿标准如与适用的强制性法律法规不一致，按相应法律法规执行。

## 第十一条 旅客服务

### 11.1 一般规定

11.1.1 除非另有规定，南航不为旅客提供机场区域内、机场与机场之间或机场与市区之间等地面运输。对于此项服务提供者的行为，或任何南航授权代理人或代表为旅客取得此项服务给予的任何帮助，南航不承担责任。

11.1.2 除非另有规定，旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

### 11.2 附加服务

11.2.1 除按照要求必须免费提供的服务外，南航在部分航线或不同服务场景下为旅客提供的包括但不限于付费升舱、付费餐食在内的有偿服务，称为附加服务产品。旅客可在南航开放的销售渠道上以现金或里程等支付方式按需购买附加服务产品。

11.2.2 南航在发布附加服务产品时，会通过门户网站、南航 APP 等公开渠道公布附加服务的相关内容，包括但不限于产品种类、标准、适用条件、购买与变更等相关信息。

11.2.3 旅客购买附加服务后，南航会向旅客提供购买服务涉及的旅客姓名、航班号、乘机

日期、所选服务等相关信息。

11.2.4 旅客应主动出示购买附加服务凭证或告知工作人员是否要使用已购买的附加服务产品。

11.2.5 某些附加服务规则如与法律法规相冲突的，以相应的法律法规为准。

11.2.6 因南航原因导致旅客无法使用已购买的附加服务产品的，旅客可在产品有效期内办理附加服务产品的退款。因非南航原因导致旅客无法使用已购买附加服务产品的，确认附加服务产品未使用后按产品相关规定执行。

11.2.7 如果南航为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者南航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，南航仅作为旅客的代理，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。

## **第十二条 损害赔偿**

### **12.1 一般规定**

12.1.1 南航对旅客在航空运输中发生的损害赔偿，受中国法律、适用的国际公约及本条件约束。南航仅对南航实际履行的航空运输活动中导致的旅客实际损害，依据中国法律或适用的国际公约规定的条件及责任限额承担赔偿责任，中国法律或适用的国际公约没有规定的，适用本条件的规定。与旅客航程有关的其他承运人的运输责任，受其所在国家的法律及该承运人的运输条件约束。

12.1.2 对于因南航为履行法定义务、遵守行政命令，或因旅客未履行法定义务、遵守行政命令而引起的任何损失，南航不承担责任。如果损害是由于旅客的过错造成或促成的，根据有关法律法规，应相应免除或者减轻南航的赔偿责任。

12.1.3 南航的责任不应高于旅客有证据证明的实际损失数额。**南航对间接的或随之引发的损失不承担责任。**

12.1.4 南航及南航销售代理人、地面服务代理人、雇员及代表等可支付的赔偿总额，不得超过南航的责任限额。

12.1.5 南航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。但是，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。在南航承运代码共享航班但不是缔约承运人的情况下，南航仅对发生在南航承运的航班上的损失承担责任。对于南航客票上的南航代码共享航班，即使行李由其他承运人承运，南航应对行李索赔承担责任。除上述规定外，南航为其他承运人的航班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。

12.1.6 南航保留适用国际公约及法律中有关免除和限制承运人责任的任何条款的权利。

## **12.2 人身伤害赔偿责任**

12.2.1 因发生在民用航空器上或者在旅客上、下民用航空器过程中的事故/事件，造成旅客人身伤亡而产生的损失，如属于国内航空运输，南航按照《中华人民共和国民用航空法》和有关国内航空运输承运人赔偿责任限额规定承担责任；如属于国际公约界定的国际航空运输，南航按照适用的国际公约承担责任；如不属于华沙公约、海牙议定书、蒙特利尔公约界定的国际航空运输，南航依照适用的法律及其规定承担责任限额。

12.2.2 旅客在运输过程中由于其年龄、精神、或健康状况对本人形成危害和危险，并由此造成或加重其本人的任何疾病、受伤、残疾或死亡，南航不承担责任。

## **12.3 行李损失赔偿责任**

12.3.1 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、遗失或者损坏的事故/事件是在航空器上或者在托运行李处于南航掌管之下的任何期间内发生的：在国内航空运输中，南航按照《中华人民共和国民用航空法》和国家有关国内航空运输承运人赔偿责任限额规定承担责任。在国际航空运输中，如属于国际公约界定的国际航空运输，应当适用相应国际公约的责任规则；如不属于华沙公约、海牙议定书、蒙特利尔公约界定的国际航

空运输，南航依照适用的法律及其规定承担责任限额。

12.3.2 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，南航不承担责任。

12.3.3 除非是由于南航、南航的雇员或代理人的过错所造成的，否则南航对旅客随身携带行李的损失不承担责任。

12.3.4 如果行李重量没有记录在行李票上，托运行李的总重量应被认为没有超过南航规定的各相应的舱位等级所适用的免费行李额。

12.3.5 由于旅客行李内部物品造成该旅客或其行李的损失，南航不承担责任。由于旅客行李或内部物品对他人造成伤害或对他人物品或对南航的财产造成损失，该旅客应赔偿南航的损失和由此支付的一切费用。

12.3.6 对于旅客的行李中夹带了本条件 6.2 款、6.3 款所规定的不得作为行李运输或不得作为托运行李运输的物品，对此类物品的任何遗失、损坏或没收，南航不承担责任，中国法律及国际公约另有规定的除外。

12.3.7 由于政府有关部门、机场管理机构、安全检查机构实施的与行李检查有关的行为造成行李延误、物品丢失或损坏，南航不承担赔偿责任。

12.3.8 对于在托运行李中夹带本条件 6.4 款列出物品的丢失或损坏，南航只按一般托运行李赔偿限额承担责任。

12.3.9 南航证明为了避免托运行李延误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，不承担责任。

12.3.10 旅客收受托运行李而未提出异议，为托运行李已完好交付并与运输凭证相符的初步证据。旅客在发现托运行李发生损失的情况下，须立即向南航提出异议，最迟不超过从收到行李之日起七天；在行李延误的情况下，任何异议最迟不得超过从行李交付收件人保管之日起二十一天以内提出。任何异议必须以书面形式在上述规定的时限内提出，否则不能向南

航提出索赔。

### 第十三条 投诉受理渠道

南航投诉受理热线电话：

国内拨打 95539，海外拨打+86 4008695539；

投诉受理邮箱：customerservice@csair.com。

### 第十四条 定义

在本条件中的下列用语，除具体条款中有其它要求或另有明确规定外，含义如下：

14.1 “国内航空运输”是指根据旅客订立的航空运输合同，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。

14.2 “国际航空运输”是指根据旅客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、约定经停地点和目的地点之一不在中华人民共和国境内的航空运输。

14.3 “南航”是指中国南方航空股份有限公司的简称。

14.4 “公约”是指根据合同规定适用于该项运输的：

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》（以下简称“华沙公约”）；

1955年9月28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》（以下简称“海牙议定书”）；

1999年5月28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”）。

14.5 “南航规定”是指除本条件外，南航为对旅客及其行李的运输进行管理并于公布之日生效的规定，包括有效的适用票价。

14.6 “承运人”是指以营利为目的，使用民用航空器运送旅客、行李的公共航空运输企业。

14.7 “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。



14.8 “市场方承运人”是指其两字英文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。

14.9 “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。当有双边协议时，例如代码共享协议，实际承运人可能不是市场方承运人。

14.10 “南航销售代理人”是指已被南航授权并代表南航，在约定的授权范围内代为销售航空客运输产品及办理相关业务的企业。

14.11 “旅客”是指除机组成员以外，经南航同意依据客票在飞机上载运或已经载运的任何人。

14.12 “儿童”是指在旅行开始之日年龄满两周岁但未满十二周岁的人。

14.13 “无成人陪伴儿童”是指旅行开始之日年满五周岁、未满十二周岁，且无年满十八周岁有完全民事行为能力及陪护能力的旅客在同一舱位等级陪伴的儿童。

14.14 “婴儿”是指在旅行开始之日满十四天（出生次日开始计算），但年龄未满两周岁的人。

14.15 “满 X 周岁”指按照公历的年、月、日计算，从周岁生日的当天开始计算。

14.16 “定座”是指对旅客预定的座位、舱位等级或行李的重量、体积的预留。

14.17 “航班”是指飞机按规定的航线、日期及时刻进行的飞行。

14.18 “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。

14.19 “代码共享航班”是指一承运人通过协议在另一承运人的航班上使用其公司代码，或多家航空公司通过协议在另一航空公司的航班上使用各自代码的航班。

14.20 “客票”是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

14.21 “连续客票”是指使用同一承运人的两本或两本以上连续票号为一名旅客填开的，构成一个单一运输合同的客票。

14.22 “定期客票”是指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

- 14.23 “不定期客票”是指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。
- 14.24 “乘机联”是指纸质客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指以电子数据形式存储在航空公司数据库的航班信息，表示旅客有权搭乘该联指定的地点之间的航班。
- 14.25 “日”是指日历日，一周包括七日。当用于发通知时，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。
- 14.26 “航空运输电子客票行程单”是指公共航空运输企业和航空运输销售代理企业在旅客购票时，向旅客提供的付款凭证，可用作旅客报销凭证，不作为通过机场安检以及登机的凭证。
- 14.27 “普通票价”是指在票价适用期内的头等舱、公务舱、明珠经济舱、经济各舱位等级中成人的最高票价，也包括与之相适应的儿童和婴儿票价。
- 14.28 “优惠票价”是指不属于普通票价的其它票价。
- 14.29 “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。
- 14.30 “舱位等级”是指按照飞机客舱布局划分的服务等级，包括头等舱、公务舱、明珠经济舱、经济舱。
- 14.31 “定座舱位”是指客票上列明的舱位代码。
- 14.32 “客票变更”或“变更客票”是指变更航班号、航班时刻、航班日期、定座舱位、航程或签转等情形。
- 14.33 “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。
- 14.34 “签转”是指对市场方承运人的变更。
- 14.35 “变更费”是指根据客票使用条件，南航对旅客自愿提出要求变更客票而收取的手续费用。
- 14.36 “退票费”是指根据客票使用条件，南航对旅客自愿提出退票而收取的手续费用。
- 14.37 “误机费”是指根据客票使用条件，南航对旅客未能使用已定妥座位，如误机或漏

乘等情况，而收取的费用。

14.38 “约定经停地点”是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。

14.39 “中途分程”是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。

14.40 “超售”是指承运人为了避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

14.41 “乘机登记截止时间”是指实际承运人规定的旅客应该办理完毕乘机登记手续的最晚时间。

14.42 “误机”指旅客未按规定的时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定等而未能乘机。

14.43 “漏乘”是指旅客办妥乘机手续后或在经停站过站时未能搭乘其客票列明的航班。

14.44 “错乘”是指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。

14.45 “行李”是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。

14.46 “托运行李”是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。

14.47 “非托运行李”是指旅客自行负责照管的行李。

14.48 “行李票”是指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

14.49 “损失”是指在承运人提供运输或与运输有关的服务时发生的损失，包括死亡、受伤、延误、丢失、部分损失或其它损坏。

14.50 “不可抗力”是指非正常的、无法预见的，并且在无法控制的情况下，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生。

14.51 “免费运输”是指南航以飞机运送旅客、行李但不收取报酬（税费除外）的航空运

输，包括但不限于南航因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等提供的免费运输。

14.52 “用机”指区别于普通正常散客、团队购票以外的定制化用机需求，包含不限于整机定制及区域定制等。

14.53 “南航原因”是指南航内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。

14.54 “非南航原因”是指与南航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。

14.55 “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 分钟的情况。

14.56 “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，包含航班计划出港时间延后超过 15 分钟的情况。

14.57 “航班提前”是指航班计划出港时间早于客票上列明的航班计划出港时间的情况。

## **第十五条 生效与修改**

### **15.1 生效日期**

本条件自 2024 年 5 月 16 日起生效并施行。南航 2024 年 3 月 15 日实行的《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》、《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》同时废止。

### **15.2 变更与修改**

15.2.1 南航有权依照中国民用航空局规定的程序，不经预先通知修改本条件中的任何条款。但此修改不适用于修改前已购票的旅客。

15.2.2 南航的代理人、雇员或代表均无权变更、修改或放弃本条件中的任何条款。