

中国南方航空股份有限公司

旅客、行李国际运输总条件

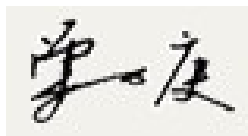
编制：《旅客、行李国际运输总条件》编写组

(2011 年 02 月 01 日)

手册版本号：第 04 版

中国南方航空股份有限公司批准：

总经理：



批准日期：2011 年 04 月 19 日

中国南方航空股份有限公司

旅客、行李国际运输总条件

0.0 总则

0.0.1 主要内容

中国南方航空股份有限公司制定旅客、行李国际运输总条件是为确保国际航班的旅客、行李在航站的地面服务保障工作的有效运行，是中国南方航空股份有限公司旅客运输合同的一部分，主要由如下内容组成：

0.0.1.1 定义

0.0.1.2 适用范围

0.0.1.3 客票

0.0.1.4 票价和费用

0.0.1.5 定座

0.0.1.6 购票

0.0.1.7 乘机

0.0.1.8 行李运输

0.0.1.9 班期时刻和航班取消及变更

0.0.1.10 客票变更

0.0.1.11 退票

0.0.1.12 飞机上的行为

0.0.1.13 拒绝运输和限制运输

0.0.1.14 附加服务安排

0.0.1.15 行政手续

0.0.1.16 旅客服务

0.0.1.17 损失责任

0.0.1.18 生效和修改

0.0.2 制定的依据

0.0.2.1 依据《中华人民共和国民用航空法》、《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》、《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》等有关法律、法规制订本条件。

0.0.3 实施

0.0.3.1 作为中国南方航空股份有限公司的国际旅客、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。各个与国际旅客、行李运输相关的部门和人员、包括分、子公司、营业部、办事处及地面服务代理人必须贯彻执行。

0.0.3.2 总条件的颁发实施，将对国际旅客、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。

1.0 定义

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

1.1.1 “南航”是中国南方航空股份有限公司的简称。

1.1.2 “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》、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》以及1999年9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》。

1.1.3 “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。

1.1.4 “国际运输”是指根据当事人订立的航空运输合同，无论运输有无间断或者有无转运，运输的出发地点、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。

1.1.5 “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。

实际承运人：提供实际航空运输及其附带服务的航空公司。当有双边协议时，例如代码共享协议，实际承运人可能不是销售承运人。

1.1.6 “南航销售代理人”或“授权代理人”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货运输产品及办理相关业务的销售代理人。

1.1.7 “旅客”是指除机组成员以外，经南航同意在飞机上载运或已经载运的任何人。

1.1.8 “儿童”是指在旅行开始之日年龄满二周岁但未满十二周岁的人。

- 1.1.9 “无成人陪伴的儿童”是指开始旅行之日年满五周岁、但不满十二周岁，无家长或18 岁以上旅客陪伴，单独乘机的儿童。
- 1.1.10 “婴儿”是指在旅行开始之日年龄未满二周岁的人。
- 1.1.11 “定座”指对旅客预定的座位、舱位等级或行李的重量、体积的预留。
- 1.1.12 “航班”指飞机按规定的航线、日期及时刻飞行。
- 1.1.13 “客票”是指承运人或其授权代理人销售或认可并赋予运输权利的有效文件，包括纸质客票和电子客票。纸质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。电子客票是指由承运人或其授权代理人销售并赋予运输权利的以电子数据形式体现的有效运输凭证，是纸质客票的电子替代产品。
- 1.1.14 “连续客票”是指使用同一承运人的两本或两本以上票号连续的客票填开，并构成一个单一运输合同的客票。
- 1.1.15 “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。
- 1.1.16 “不定期客票”指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。
- 1.1.17 “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。
- 1.1.18 “旅客联”是指由承运人或代表承运人所填开的纸质客票中标明“旅客联”，并始终由旅客持有的部分。
- 1.1.19 “航空运输电子客票行程单”（以下简称“行程单”）是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。用作旅客报销凭证，不作为通过机场安检以及登机的凭证。每张电子客票提供一张行程单，最迟在航班起飞后一个月内打印。旅客应妥善保管，以便办理退票手续时使用。
- 1.1.20 “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。
- 1.1.21 “运价”是指航空公司公布的票价、费用和相关的运输条件。必要时，

应取得相关部门的批准。

- 1. 1. 22 “普通票价”指在票价适用期内的头等、公务、高端经济舱、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。
- 1. 1. 23 “优惠票价”是指不属于普通票价的其它票价。
- 1. 1. 24 “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。
- 1. 1. 25 “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。
- 1. 1. 26 “超售”是指航班在办理乘机手续前，其实际定座人数大于该航班执行机型可利用座位数。
- 1. 1. 27 “超编”是指航班由于机械、飞机调配等原因引发的机型更改、航班合并，最终造成的航班旅客“溢出”。
- 1. 1. 28 “代码共享航班”指一家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。
- 1. 1. 29 “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。
- 1. 1. 30 “离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。
- 1. 1. 31 “误机”指旅客未按规定的乘机登记截止时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。
- 1. 1. 32 “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。
- 1. 1. 33 “错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。
- 1. 1. 34 “行李”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、适量的物品和其它个人财物。包括旅客的托运行李和非托运行李。
- 1. 1. 35 “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。
- 1. 1. 36 “非托运行李”指除旅客的托运行李以外，由旅客自行照管的自理行李和免费随身携带物品。
- 1. 1. 37 “自理行李”指经承运人同意，交承运人计重或计件，在旅行期间包

括经停站停留期间，由旅客自己照管和负责的行李。

- 1. 1. 38 “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，在旅行期间包括经停站停留期间，由旅客自行携带乘机的小件物品。
- 1. 1. 39 “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。
- 1. 1. 40 “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。
- 1. 1. 41 “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。
- 1. 1. 42 “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。
- 1. 1. 43 “变更收费”是指南航对旅客自愿提出要求更改原订航班计划而收取的费用，包括对航班、日期、舱位、有效期等的变更。
- 1. 1. 44 “签转”是指对销售承运人的变更。

2.0 适用范围

- 2.1 适用范围
 - 2.1.1 一般规定
 - 2.1.1.1 除本条2.1.2、2.1.3、2.1.4 款中另有规定外，本条件适用于南航以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国际运输。
 - 2.1.1.2 除免费和特种票价运输条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费和特种票价运输。
 - 2.1.1.3 除政府法规及有关合同、票证另有规定外，本条件亦适用于特殊管理的国际及地区航线。
 - 2.1.2 根据南航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。
 - 2.1.3 本条件中如果含有与现行适用的国际公约、国家法律、行政法规、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。
 - 2.1.4 除另有约定外，在南航的规定中，如果含有与本条件不一致的条款，以本条件为准。

3.0 客票

- 3.1 一般规定
 - 3.1.1 南航客票是南航和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。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。南航客票中的合同条件是南航运输条件部分条款的概述。
 - 3.1.2 客票不得转让。如客票不是由有权乘机或退票的人出示，而南航按规定向出示该客票的人提供了运输或退款，南航对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。
 - 3.1.3 某些以优惠票价销售的客票，可以退还部分票款或不得退票。旅客应选择最适合自身需要的票价进行购买。
 - 3.1.4 客票使用要求
 - 3.1.4.1 对于纸质客票，旅客未能出示根据南航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承运人或其授权代理人更改的客票，也无权要求乘机。
 - 3.1.4.2 客票上的旅客姓名应与旅客提供的身份信息相符，否则南航有权拒绝登机。
 - 3.1.4.3 对于电子客票，如果旅客要求乘坐的航段的电子票联不是未使用的有效客票状态，南航有权拒绝承运。
 - 3.1.4.4 客票必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用，否则，南航有权不予接受。
 - 3.1.4.5 每张纸质乘机联或电子客票联应按照其所列明的座位等级和已定妥座位的航班及日期由南航接受运输。对未定妥座位的纸质乘机联或电子客票联，南航或其授权销售代理人应按旅客申请，根据适用票价和所申请航班座位可利用情况为旅客定座。
- 3.2 客票的有效期
 - 3.2.1 一般规定
 - 3.2.1.1 客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客票第一航段未使用或不定期的客票，自填开客票之日起计算，一年内运输有效。

- 3.2.1.2 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。
- 3.2.1.3 旅客应在客票有效期内,完成客票上列明的全部航程。如果购买的优惠客票对旅行日期有特殊规定的,必须在该适用运价的规定时间内完成客票列明的全部航程。
- 3.2.1.4 多航段客票以第一段旅行开始之日起计算。
- 3.3 客票有效期的延长
- 3.3.1 一般规定
- 3.3.1.1 南航由于下列原因之一,造成旅客未能在客票有效期内旅行,其客票有效期将延长到南航能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的最早航班为止:
- 1、南航取消旅客已定妥座位的航班;
 - 2、南航未在航班经停地点降停,而该经停地点是旅客的出发地点、目的地或者中途分程地点;
 - 3、南航未能合理地按照班期时刻进行航班飞行;
 - 4、南航造成旅客已定妥座位的航班衔接错失;
 - 5、南航更换了旅客的舱位等级;
 - 6、南航未能提供事先已定妥的座位。
- 3.3.1.2 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,应最迟在航班规定起飞时间前提出并出示南航认可的医疗机构出具的医生诊断证明,南航可按旅客所付票价的规定,决定是否适当延长该旅客及其陪伴人员的客票有效期。
- 3.3.1.3 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变更。客票变更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。
- 3.4 纸质客票遗失
- 3.4.1 一般规定
- 旅客遗失未使用的纸质客票或乘机联、旅费证或换取服务联以及其它运输凭证,应由其本人负责;如因此影响行程,南航不承担责任。

南航可根据情况，按照本节规定和票价使用条件办理。旅客无权要求南航对遗失票证必须退还票款或补开票证。

3.4.2 遗失客票的报失

3.4.2.1 旅客的纸质客票全部或部分遗失或残损，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，旅客应以书面形式在客票有效期内尽快向南航或南航授权的销售代理人申请挂失，并填写《遗失票证报失申请书》。遗失的团体客票的报失手续必须在停止办理乘机手续前办理。包机客票不能办理遗失客票。

3.4.2.2 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、原客票出票人联或其复印件以及南航认可的足以证实该客票遗失的其它资料或证明。

3.4.2.3 遗失客票如全部或部分已被冒用、冒退或冒领，南航不承担责任。

3.4.3 遗失客票的补开

3.4.3.1 定期客票遗失，南航原则上不予以补开新票。但在特殊情况下，经受理报失的南航直属销售部门批准，在原订航班停止办理乘机手续前向南航提供符合3.4.2.2条规定的资料与证明，经南航查证后，在下列条件下可以补开原定航班新客票：

- 1、旅客须填写《中国南方航空公司遗失票证报失申请书》；
- 2、旅客须声明同意赔偿可能由此造成的南航的一切损失，包括已经或今后被他人冒用或冒退以及必要的诉讼费用。

3.4.3.2 不定期客票或旅费证遗失，只能申请退款，不能申请补开。

3.4.3.3 对未经查证的遗失客票，南航有权不予补开新客票。如旅客要求继续旅行，应按现行票价另购新票。

3.4.4 遗失客票的退款期限

纯南航承运客票，办理退款手续的期限为第一航段旅行之日起（完全未使用的客票为填开之日起）十三个月后的六十天内；涉及外航联运的客票，退款期限为十八个月后的六十天内。如在此期间发现客票已被冒用、冒退或冒领，则不予退款。

- 3.5 行程单的遗失
- 由于旅客原因造成已打印电子客票行程单遗失，按《航空运输电子客票行程单管理办法（暂行）》规定，不再补打印。
- 3.6 票联的顺序和使用
- 3.6.1 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，是以南航的运价规则和客票上所列明的运输为依据的。票价是南航与旅客之间运输合同的基本内容。
- 3.6.2 客票的乘机联必须按照客票所列明的航程，按顺序使用，不得颠倒使用。对于未按顺序使用的乘机联，在客票有效期内，可以按未使用乘机联对应订座舱位的退票规定办理退票。
- 3.6.3 如果旅客要改变运输的任何一项内容，应当事先与南航联系。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，应当尽早与南航联系，南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。
- 3.6.4 如果旅客未经南航同意而改变运输，南航将按照旅客实际的旅行确定票价。旅客应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额。
- 3.6.5 某些运输内容的变更将导致票价的提高，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，并且不得变更，或者是在支付相应的费用后方可变更。
- 3.6.6 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，且在定妥座位后方可用于运输。如果旅客出具的客票是不定期的，旅客可根据南航的运价规则和航班座位可利用情况申请定座。
- 3.6.7 如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知南航，南航可以取消旅客客票上列明的续程或回程航班定座。
- 3.7 在客票上，南航的名称被缩写为中国南方航空股份有限公司代码“CZ”。

3.8 超售

按照国际航空运输行业通行的做法，南航可能在某些航班上进行适当的超售。在个别超售情况下可能会有个别旅客不能按原定航班成行。需要拉下旅客时，南航会寻找自愿下机者并根据优先登机规定办理。对于因航班超售未能如期成行的旅客，南航将尽力将其安排到后续最早航班上以使旅客成行，并视具体情况按照南航赔偿标准给予一定的补偿。

4.0 票价和费用

4.1 票价的适用

4.1.1 客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和各项附加费。

4.1.2 适用票价是指客票第一张乘机联上的航班运输开始之日有效的票价。客票出售后，如票价调整，票款不作变动。

4.1.3 使用优惠票价的客票，应符合该优惠票价规定的使用条件。

4.2 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，由南航或其授权代理人确定。

4.3 税款和费用

政府或其他有关当局或机场经营人，因向旅客提供服务设施而按规定征收的税款或收取的费用不包括在适用票价之内。该项税款或费用应由旅客支付，由航空公司代为收取。

旅客购买机票时，承运人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。

4.4 燃油附加费和航空保险附加费由承运人根据国家有关规定发布并收取。婴儿免燃油附加费，儿童按成人标准收取燃油附加费。

4.5 付款方式

旅客应使用南航可接受的货币交付票款和费用。除南航与旅客另有协议外，票款一律现付。

5.0 定座

5.1 定座基本要求

- 5.1.1 未经南航或其授权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南航规定的手续和购票时限内交付票款，经南航或其销售代理人认可并填开客票，并将该定座列入客票有关乘机联，才能认为座位已经定妥和有效。
- 5.1.2 按照南航规定，某些优惠票价可以附有限制或免除旅客更改、取消定座权利的条件。
- 5.1.3 南航可以在必要时暂停接受某一航班的定座。
- 5.1.4 儿童、婴儿所定物理舱位必须与同行成人旅客一致。
- 5.1.5 旅客更改或者取消定座，应当在南航规定的时限内提出。票价附有条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。
- 5.1.6 旅客没有按南航的规定使用已定妥的座位，也未告知南航有关部门，南航有权取消旅客所有已定妥的座位。

5.2 特殊旅客定座

特殊旅客是指需要给予特别礼遇和照顾，或由于其身体和精神状况需要给予特殊照料，或在一定条件下才能运输的旅客。特殊旅客须经南航及其他有关承运人同意方可接受定座。

5.3 购票时限

如果旅客未在南航规定的购票时限内交付票款，南航有权取消其定座。

5.4 个人资料

- 5.4.1 旅客向南航提供的个人资料旨在用于定座及安排相关运输服务。为此，旅客授权南航保留其个人资料且可将资料传送给南航有关部门、或其他相关承运人、或相关运输服务的提供者、或法律、法规许可的机构。
- 5.4.2 旅客个人资料真实性由旅客本人负责，南航没有审查的义务。
- 5.4.3 旅客如拒绝提供个人资料，南航有权不予定座。

5.5 机上座位安排

- 5.5.1 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物理舱位等级提供座位。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，即使是在登机之后。
- 5.5.2 飞机应急出口处的座位必须由南航指定安排。

6.0 购票

- 6.1 一般规定
- 6.1.1 旅客可在南航或南航授权销售代理人的售票处以及登陆南航网站
(<http://www.csair.com>、<http://www.flychinasouthern.com>) 购票。也可通过南航热线进行咨询和购票：
南航热线：95539（中国境内拨打）
8620-86682000（中国境外拨打）
南航网站直销服务热线：4006695539(中国境内拨打)
8620-22395539(中国境外拨打)
- 6.1.2 旅客购票应填写《旅客定座单》，提供本人有效身份证件或公安机关出具的其它有效身份证件信息，同时确保其与办理乘机登记手续时使用的证件相同。
- 6.1.3 南航有权要求旅客出示本人有效护照或其它旅行证件，但对其真实性和有效性不承担责任。
- 6.1.4 购买儿童票、婴儿票，应提供儿童、婴儿出生日期的有效证件或证明。
- 6.1.5 重病旅客、孕妇（怀孕超过 32 周）购票，应持有县级（含）以上医疗单位出具的医生诊断证明，经南航同意后，方可购票。
- 6.1.6 每位旅客应单独持有客票。
- 6.1.7 不满5周岁的儿童乘机必须有年满18周岁具有完全民事行为能力的成人陪同。
- 6.2 南航或其授权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。
- 6.3 南航或其授权销售代理人的售票场所或网站应设置班期时刻表、航线图、航空运价表和旅客须知等必备资料。

7.0 乘机

- 7.1 一般规定
 - 7.1.1 旅客应在南航规定的时限内到达指定的办理乘机手续的地点，以办妥有关政府手续和登机手续。
 - 7.1.2 如旅客未能按时到达乘机登记处或登机口，或因旅客旅行证件不符合乘机要求，或未能出示南航认可接收的客票，或未做好旅行的准备，南航为不延误航班可取消旅客已定妥的座位。对旅客因此而产生的损失和费用，南航不承担责任。如果旅客提出退票，按自愿退票规定办理。
 - 7.1.3 各机场的乘机登记截止时间并不一致，南航或南航的授权代理人应告知旅客办理乘机登记的截止时间。旅客应预留充足的时间办理乘机登机手续。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，南航有权取消旅客的定座。
 - 7.1.4 南航及南航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。
 - 7.1.5 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。
- 7.2 旅客漏乘
 - 7.2.1 由于旅客原因发生漏乘，按自愿退票的规定办理。
 - 7.2.2 由于南航原因造成旅客漏乘，南航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。
- 7.3 旅客错乘
 - 7.3.1 旅客错乘飞机，如要求在错乘的到达站终止旅行，票款不补不退。
 - 7.3.2 由于南航原因造成旅客错乘，南航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。

8.0 行李运输

8.1 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（自理行李、免费随身携带物品）。

8.1.1 不得作为行李运输的物品

旅客不得在行李中夹带下列物品，也不得随身携带进入客舱：

8.1.1.1 不符合本条件1.1.34 定义范围内的物品。

8.1.1.2 危险品，除了符合《中国民用航空危险品运输管理规定》和南航规定允许旅客随身携带或作为托运行李运输的危险品外，不允许旅客随身携带和作为托运行李运输的危险品，包括：

- 1) 爆炸品；
- 2) 气体，包括易燃气体、非易燃无毒气体、有毒气体；
- 3) 易燃液体；
- 4) 易燃固体、自燃物质和遇水释放易燃气体的物质；
- 5) 氧化剂和有机过氧化物；
- 6) 毒性物质和传染性物质；
- 7) 放射性物质；
- 8) 腐蚀性物质；
- 9) 磁性物质等杂项危险品。

8.1.1.3 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。

8.1.1.4 南航认为其重量、体积、形状或性质等不适合运输的物品。

8.1.1.5 活体动物，但8.7 中规定的小动物及服务犬除外。

8.1.1.6 枪支、弹药，但用于狩猎和体育运动用器械除外。

8.1.2 不得作为托运行李运输的物品

下列物品不得作为托运行李或在托运行李中夹带，对托运行李中放置或夹带下述物品的遗失和损坏，南航按一般托运行李承担责任：

- 1、 易碎或易损坏物品；
- 2、 易腐物品；

- 3、 现金、有价票证；
- 4、 珠宝；
- 5、 贵金属及其（金银）制品；
- 6、 古玩字画；
- 7、 电脑、个人电子设备；
- 8、 样品等贵重物品；
- 9、 备有锂电池；
- 10、 重要文件和资料；
- 11、 旅行证件、医疗证明、X光片；
- 12、 个人需定时服用的处方药。

8.1.3 限制运输的物品

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。

- 8.1.3.1 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。
 - 8.1.3.2 体育运动用器械，包括体育运动用枪支和弹药。
 - 8.1.3.3 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。
 - 8.1.3.4 外交信袋，机要文件。
 - 8.1.3.5 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。
 - 8.1.3.6 本条件8.7 规定的小动物、服务犬。
 - 8.1.3.7 旅客旅行途中使用的折叠轮椅或电动轮椅。
 - 8.1.3.8 旅客随身携带的液态物品。
 - 8.1.3.9 不适宜在航空器货舱内运输，如精致的乐器，并且不符合 8.4 规定（重量、体积限制）的物品，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。
- #### 8.1.4 拒绝运输权

根据南航的判断,南航可以在通知旅客后拒绝承运旅客或旅客的行李。遇此种情形,旅客有权退票。由于下列原因之一,南航也有权拒绝承运旅客或旅客的行李:

- 8.1.4.1 旅客的行李,如属于或夹带有8.1.1 所列物品,或者托运行李内夹带8.1.2 所列的物品,南航有权拒绝接受或中止该行李的运输。
- 8.1.4.2 事先未与南航联系做好安排的逾重行李,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。
- 8.1.4.3 如果旅客的行李的外包装或内装物品不符合运输要求,南航有权拒绝接受该行李的运输。
- 8.1.4.4 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。
- 8.1.4.5 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。
- 8.2 行李托运
 - 8.2.1 旅客托运行李必须符合下列要求:
 - 8.2.1.1 旅客必须凭有效客票托运行李。南航应将旅客托运的行李件数和重量准确录入离港系统中,每个旅客的行李须记录在其本人的记录上。如旅客持纸质客票,还应填写在客票的相应位置。
 - 8.2.1.2 南航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。
 - 8.2.1.3 南航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。经南航同意的自理行李,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。
 - 8.2.1.4 托运行李的重量和体积不得超过南航的规定,超过规定的行李,应作为货物运输。
 - 8.2.1.5 旅客应在行李托运以前贴、挂上姓名或便于识别的其它个人标记。
 - 8.2.1.6 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。
- 8.2.1.7 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, 将由承运人交付旅客, 除非法律要求旅客须亲自到场办理海关手续。
- 8.3 免费行李额
- 8.3.1 每位旅客的免费托运行李额按所购舱位等级计算:
- 8.3.1.1 计重免费行李额
- 1、 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, 高端经济舱和经济舱旅客为20 公斤。
 - 2、 持婴儿票的旅客, 给予10 公斤的免费行李额, 允许免费携带一辆折叠式婴儿推车或一个摇篮。
 - 3、 每位旅客只能随身携带一件行李, 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。
- 8.3.1.2 计件免费行李额
- 在自或至加拿大或美国的航程上, 使用按件数计算的免费行李额, 具体规定如下:
- 1、 持成人或儿童票的旅客, 头等舱或公务舱的免费行李额为两件行李, 每一件的三边之和不得超过158 厘米(62英寸), 最大重量不得超过32 公斤(70 磅); 高端经济舱、经济舱的免费行李额为两件行李, 每一件的三边之和不得超过158 厘米(62 英寸), 最大重量不得超过23 公斤(50磅)。
 - 2、 持婴儿票的婴儿只能有一件托运行李和一辆折叠式婴儿车或推车。托运行李三边之和不得超过115 厘米。
 - 3、 不接收单件重量超过45 公斤(100 磅)的行李。

在自或至欧洲（南航营运的俄罗斯、中亚航线除外）的航程上，使用按件数计算的免费行李额，具体规定如下：

- 1、 持成人或儿童票的旅客，公务舱的免费行李额为三件，高端经济舱的免费行李额为两件，经济舱的免费行李额为一件。每一件行李的三边之和不得超过158厘米（62英寸），最大重量不得超过23公斤（50磅）。
- 2、 持婴儿票的婴儿允许免费托运一件重量不超过10公斤的行李，免费托运一辆婴儿车或推车，托运行李三边之和不得超过115厘米。
- 8.3.1.3 购买混合等级客票的旅客，其免费行李额按各该航段票价级别规定的免费行李额分别计算。
- 8.3.1.4 搭乘同一航班前往同一目的地或中途分程地的两个（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所购舱位等级标准合并计算。
- 8.3.1.5 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。
- 8.3.1.6 旅客自愿改变舱位等级，按改变舱位等级后的票价等级享受免费行李额。旅客非自愿改变舱位等级，按原票价等级享受免费行李额。
- 8.4 免费随身携带物品
- 8.4.1 重量和体积
每位头等舱旅客可随身携带两件行李，每件行李重量不得超过5公斤；每位公务舱和经济舱旅客可随身携带一件行李，重量不得超过5公斤。上述每件行李三边之和不得超过115厘米，并可置于客舱行李箱内或座椅下。
- 8.4.2 大件行李
如旅客的行李物品不适合作为托运行李装在货舱内运输（如精致的乐器），并且不符合8.4.1的规定，需事先征得南航的同意并且交付相应费用后，可作为占座行李带入客舱并由旅客自行保管。
- 8.4.3 旅客的托运行李和非托运行李中的自理行李均应在办理乘机手续时交南航计重或计件。托运行李在运输期间由南航负责照管，自理行

行李在运输期间由旅客自行照管。

8.5 逾重行李

8.5.1 逾重行李是指旅客的托运行李和自理行李超过该旅客计重或计件免费行李额的部分。

8.5.2 旅客应当为其逾重行李支付逾重行李费,并由承运人和授权代理人填开逾重行李票后运输。逾重行李费率和计算办法,按南航的规定办理。

8.6 行李声明价值

8.6.1 一般规定

8.6.1.1 旅客的托运行李,每公斤价值超过30 美元或等值的其它货币时,可办理行李声明价值,并支付行李声明价值附加费。

8.6.1.2 旅客托运的小动物不办理声明价值。

8.6.1.3 南航按照旅客声明的价值中超过8.6.1.1 规定限额部分的价值的5%收取声明价值附加费。

8.6.2 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它承运人承担时,南航有权拒绝提供托运行李的声明价值服务。

8.6.3 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5000 美元(或等值人民币及其它货币金额)。如南航对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时,南航有权拒绝收运。

8.7 小动物、服务犬

8.7.1 作为行李运输的小动物是指家庭驯养的狗、猫、鸟或者其他玩赏宠物。如动物的形体过小(如:鼠类、观赏鱼等)或形体过大(笼体包装超过最大体积限制)或对运输安全可能造成危害,以及野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特征的动物如蛇等,不属于小动物范围,不得作为行李运输。承运人有权决定小动物是否属于可运输的范围及宠物运输的方式,并且有权限制一架飞机运输宠物的数量。

8.7.2 旅客携带小动物,应符合下列规定:

8.7.2.1 必须具备中华人民共和国和运输过程中有关国家运输动物出、入境和

- 过境所需的有效证件；
- 8.7.2.2 事先经南航和有关连续承运人同意，并按照南航及相关承运人的运输规定办理。
- 8.7.3 服务犬是指为残疾人生活和工作提供协助的特种犬，包括辅助犬、导听犬、导盲犬。
- 8.7.4 服务犬的运输按8.7.2的规定办理。在满足南航运输条件的情况下，服务犬可在客舱内陪同具备乘机条件的残疾人；具备乘机条件的残疾人应提供服务犬的身份和检疫证明。服务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。
- 8.7.5 除非南航有过失，南航对运输途中小动物的受伤、丢失、延误、患病或者死亡不承担责任。旅客应对运输上述小动物（包括服务犬）承担全部责任。如小动物因被拒绝入境或者过境而造成的受伤、丢失、延误、患病或者死亡，南航不承担责任。
- 8.7.6 旅客应对小动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。
- 8.7.7 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、健康和其它有效文件，承运人将不承担责任。
- 8.7.8 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，不适宜运输小动物、服务犬的，南航可以不接受运输。
- 8.8 行李交付
- 8.8.1 旅客应在“客票及行李票”上载明的目的地点或者中途分程地点凭行李牌识别联领取行李。
- 8.8.2 经南航同意旅客可在中途经停地点领取托运行李，但对已开始运输的逾重行李，未使用航段的已付运费不予退还。
- 8.8.3 若旅客未立即领取行李，南航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，南航有权在行李到达24 小时后予以处理。
- 8.8.4 南航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。

- 8.8.5 旅客未交验行李牌识别联而要求领取托运行李, 领取人应当提供南航认可的证明, 必要时填写南航规定的声明书, 声明同意赔偿由此可能造成南航的损失。
- 8.8.6 旅客在领取托运行李时未提出书面异议, 即为该托运行李已完好交付并与运输凭证相符的初步证据。
- 8.9 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, 南航可按照无法交付行李的有关规定处理。
- 8.10 行李不正常运输的处理
- 8.10.1 行李运输发生延误、丢失或损坏, 南航或南航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, 经停地点或目的地点办理。
- 8.10.2 因南航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。
- 8.11 行李赔偿
- 8.11.1 赔偿限额
- 8.11.1.1 《蒙特利尔公约》中规定, 在国际航班行李运输中造成行李毁灭、遗失、损坏或者延误的, 对每名旅客的赔偿责任限额为1131 特别提款权, 此公约于2005 年7 月31 日起在我国生效, 经修改的责任限额于2009 年12月30 日起对公约所有当事国生效。
- 8.11.1.2 如果客票内未记录托运行李的重量, 则用于计算赔偿额的行李重量不得高于该旅客相应舱位等级所享受的免费行李额。
- 8.11.1.3 按前述规定已办理声明价值的托运行李按所声明价值赔偿。如果所声明价值超过行李的实际价值, 则按行李的实际价值赔偿。
- 8.11.2 索赔和诉讼时限
- 8.11.2.1 提出异议时限
- 1、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个工作日; 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个工作日
以内提出。

- 2、 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。
8. 11. 2. 2 索赔诉讼应在飞机到达目的地之日起，或从飞机应该到达之日起，或
从运输终止之日起二年以内提出。

9.0 班期时刻和航班取消及变更

- 9.1 班期时刻
- 9.1.1 南航将尽力按照公布的在旅客旅行之日有效的班期时刻，合理地运送旅客及其行李。
- 9.1.2 除非损失是由于南航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，南航对其班期时刻表或其它公布的航班时刻中的差错或遗漏不承担责任。南航雇员、代理人或南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仅作为参考，南航对此不承担责任。
- 9.1.3 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。
- 9.1.4 南航在接受旅客订票之前，将告知旅客当时有效的预订航班时刻，并在旅客的纸质客票或电子客票联上列明。在客票售出后，南航可能会更改航班时刻。如果旅客给南航提供了有效联系方式，南航应通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后，如果南航对航班时刻做出重大变更而旅客不能接受，并且南航无法为旅客安排其可以接受的替代航班，可按照非自愿退票的规定办理退票。
- 9.2 航班取消及变更
- 有下列情况之一的，南航可以不经事先通知，取消、终止、变更、延期或者推迟航班飞行：
- 9.2.1 为了遵守国家的法律、政府规章和命令；
- 9.2.2 为了保证飞行安全；
- 9.2.3 其它无法控制或不能预见的原因。
- 9.3 由于 9.2 条原因之一者，南航取消或延误航班，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，南航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南航后续航班。
- 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 按非自愿退票的规定办理。
- 9.4 9.3 条所列的补救措施是旅客可选择的全部补救措施。除公约另有规定外，南航不再承担其他责任。
- 9.5 南航将采取一切必要的措施来避免旅客以及旅客的行李延误。如南航已经采取了一切必要的措施或不可能采取该措施的，南航不承担责任。

10.0 客票变更

- 10.1 非自愿变更
 - 10.1.1 乘坐南航航班的旅客，由于天气、空中交通管制等无法控制或不能预见的非南航原因以致航班取消、提前、延误、航班改变、衔接错失或不能提供旅客原已证实的座位，南航应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：
 - 10.1.1.1 为旅客优先安排有可利用座位的南航航班；
 - 10.1.1.2 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续。
 - 10.1.2 乘坐南航航班的旅客，由于机务维护、航班调配等南航原因以致航班取消、提前、延误、航班改变、衔接错失或不能提供旅客原已证实的座位，南航应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：
 - 10.1.2.1 为旅客优先安排有可利用座位的南航航班；
 - 10.1.2.2 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；
 - 10.1.2.3 变更原客票列明的航程，安排旅客乘坐南航和/或其他承运人的航班，或者双方认可的其它运输方式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。
- 10.2 自愿改变舱位等级（包括物理舱位和定座舱位）

旅客购票后，如要求改变舱位等级，南航及南航授权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。如舱位等级的变更引起票价变动：票价提高的，须向旅客补收票款差额，并收取变更费和误机费；票价降低的，按自愿退票处理。
- 10.3 自愿改变航班、日期

旅客购票后，如要求改变航班、日期，应按照南航公布运价的使用条件及优惠票价相关规定办理。
- 10.4 签转
 - 10.4.1 旅客非自愿改变承运人，应征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续。
 - 10.4.2 旅客自愿要求改变承运人，在符合下列全部条件下，南航可予以签转：
 - 10.4.2.1 旅客使用的票价无签转限制；

- 10.4.2.2 旅客要求变更的承运人与南航签有联运协议,可以相互填开或接收票证。
- 10.4.3 凡不符合10.4.2 的旅客要求改变承运人,一律按自愿退票的规定办理。
- 10.4.4 南航销售代理人未经南航特别授权不得为旅客办理签转。

11.0 退票

- 11.1 一般规定
- 11.1.1 由于南航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客票,南航应按规定办理退票。
- 11.1.2 旅客要求退票,除遗失客票的情况外,必须凭纸质客票未使用的全部乘机联和旅客联、付款凭据,如客票为连续客票的应提供完整的连续客票,方可办理退票。对于电子客票,最迟应在开始旅行之日起(客票第一航段未使用的,从填开之日起)十三个月内办理且票联状态必须为OPEN FOR USE,旅客提供付款凭据的情况下,才予以办理退票。
- 11.2 退票收款人
- 11.2.1 南航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,南航按所列明的限制条件将票款退给付款人或其指定人。
- 11.2.3 旅客或付款人申请退票应出示本人有效身份证件;如申请退票人不是客票上所列明的旅客本人或付款人,应出示申请退票人的有效身份证件及旅客或付款人的有效身份证件及退款授权书。
- 11.2.4 南航按11.1 规定将票款退给符合11.2.1、11.2.2、11.2.3 款规定的人,视为正当退票;南航也随即解除责任。
- 11.2.5 电子客票退票时必须提供已打印的行程单。
- 11.3 退票期限
- 旅客要求退票,最迟应在开始旅行之日起(客票完全未使用的,在填开之日起)十三个月内提出。逾期不予办理。
- 11.4 退票地点
- 11.4.1 旅客要求退票(包括旅费证)原则上应在原付款地办理退款,换开过的客票也可在换开地办理退款。旅客非自愿退票,可在原购票地、航班始发地、经停地、终止旅行地的南航售票处或引起非自愿退票事件发生地的南航授权销售代理人处办理。

- 11.4.2 如旅客在原出票地点以外的其它地点要求退款, 接受异地退款的南航售票处应取得原出票地点的授权, 并根据原出票地点所提供的退款金额用当日的BBR (银行买入价) 换算成退款地货币退款。
- 11.4.3 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。
- 11.5 货币
- 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。
- 11.6 非自愿退票
- 乘坐南航航班的旅客, 由于天气、空中交通管制等无法控制或不能预见的原因以及机务维护、航班调配等原因造成未按运输合同完成运输而使旅客申请退票, 称为非自愿退票。
- 旅客非自愿退票, 可在原购票地、航班始发地、经停地、终止旅行地的南航售票处或引起非自愿退票事件发生地的南航授权销售代理人办理。
- 11.6.1 非自愿退票, 按下列规定办理:
- 11.6.1.1 客票全部未使用, 退还全部已付票款 (含税款), 不收取退票手续费;
- 11.6.1.2 如客票已部分使用, 应从原付票款中扣除已使用航段上相应的散客或团体优惠或公布运价的金额及已使用的税款, 但所退金额不得超过原付票款金额, 余额退还旅客, 不收取退票手续费。
- 11.6.1.3 如班机在非经停点的其他航站降落, 取消当日飞行, 旅客要求退票, 应退还由降落站至到达站与原实付票款相同折扣率或舱位的票款, 但不得超过原付票款金额, 不收取退票费。降落地至到达站票价, 优先选择适用的承运人运价。如果降落站至到达站没有公布票价, 则退还降落站至到达站之间其他交通工具的票款。在同一运输工具出现几种符合条件的运价时, 选择中间水平的价格。
- 11.6.1.4 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。
- 11.7 自愿退票

凡不属于11.6 规定范围的退票，称为自愿退票。

- 11.7.1 自愿退票，按下列规定办理：
 - 11.7.1.1 客票全部未使用，应从已付票款中扣除退票手续费，退还余额；
 - 11.7.1.2 客票已部分使用，从已付票款中扣除已使用航段上相应的散客或团体优惠或公布运价的金额及已使用的税款，扣除退票手续费和误机费（如有）。如有余额，退还旅客。
 - 11.7.1.3 持优惠票价客票的旅客要求退票，如该优惠票价对退款有特殊规定，退票应按该规定办理。
- 11.8 退款至信用卡或借记卡
如果旅客购票时使用信用卡或借记卡支付票款，则票款只能被退还到原卡帐户上。南航将根据本条规则以旅客原支付的客票金额与币种为基础计算退款额。由于货币兑换产生的差额，旅客无权向南航提出索赔。
- 11.9 按运价组合规则计价的客票退票时，退票相关规定，按使用条件最严格的规则执行。
- 11.10 拒绝退票：除了非自愿退票外，有以下任何一种或一种以上情况的，有关单位应拒绝退票：
 - 11.10.1 逾期未提出退票申请；
 - 11.10.2 申请时未能出示有效证件或票证；
 - 11.10.3 已使用部分的票价等于或高于全程票价时，剩余的乘机联，不能退款。
 - 11.10.4 客票上注明不得退票。
- 11.11 退回税款：退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款。无余款可退或不得退票的客票，也可单独退还，且不扣除手续费，但需在退款期限内办理。
- 11.12 旅客因病退票，均按自愿退票规定办理。
- 11.13 如无特别说明，儿童按成人标准扣除退票手续费，婴儿不收取退票手续费。

12.0 飞机上的行为

- 12.1 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。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。
- 12.2 旅客不得在飞机上使用移动电话、对讲机、遥控玩具和其它带遥控装置的设备以及有关部门和南航认定干扰飞机安全运行的其它无线电发射装置。未经南航允许, 旅客不得在飞机上使用除助听器和心脏起搏器以外的任何电子设备。
- 12.3 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吸烟。
- 12.4 酒精饮料限制
飞机上, 除南航供应的含酒精饮料外, 不得饮用其他含酒精饮料。
- 12.5 安全带
当旅客在机上就座时, 应按要求系好安全带。

13.0 拒绝运输和限制运输

- 13.1 南航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的，有权拒绝运输旅客及其行李：
- 13.1.1 国家的有关法律、政策规定和命令禁止运输的；
 - 13.1.2 旅客不遵守国家的法律、政策规定和命令，或不遵守公司的规定；
 - 13.1.3 旅客拒绝接受政府、机场和公司的安全检查；
 - 13.1.4 旅客未能出示国家的法律、政策规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件；
 - 13.1.5 旅客拒绝遵守机组成员或经授权的公司工作人员发出的、执行公司制定的出口座位限制的指示；
 - 13.1.6 不听从机组人员指挥；
 - 13.1.7 由于身体残疾，适合于该人残障的唯一座位是出口座位；
 - 13.1.8 属于因为天气或其它公司不能控制的原因，必须采取的行动；
 - 13.1.9 旅客未支付适用的票价、费用和税款或未承兑其与公司或有关承运人之间的信用付款；
 - 13.1.10 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，或属挂失、被盗窃、伪造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；
 - 13.1.11 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；
 - 13.1.12 怀孕超过 9 个月（36 周）的孕妇；
 - 13.1.13 未满 14 天的初生儿；
 - 13.1.14 旅客的行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，或使其他旅客不舒适或反感，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害；
 - 13.1.15 已知患严重的传染性疾病，且无法出具其已采取必要的预防措施防止传染他人的医疗证明；
 - 13.1.16 公司认为，该旅客的身体或精神条件有可能使其在没有乘务员的帮助下，无法理解或执行安全指示；
 - 13.1.17 心智不健全，其行为可能对自身、机组成员或其他旅客造成危险；

- 13.1.18 有醉酒或吸毒迹象者；
- 13.1.19 是或像是中毒者；
- 13.1.20 要求静脉注射者；
- 13.1.21 有非因残疾或疾病发出的异味；
- 13.1.22 穿着打扮可能令其他旅客感到不适；
- 13.1.23 不符合旅客运输安全规定的担架旅客；
- 13.1.24 旅客可能在过境国寻求入境，或可能在飞行中销毁其证件，或者旅客不按公司要求将旅行证件或该证件的复印件交由机组保存；
- 13.1.25 不管是否有意，做出可能危及飞机或机上乘客安全的任何行为。
- 13.2 对被拒绝运输旅客的安排

在南航运行中，当拒绝运输旅客的情况发生时，运输服务部门对被拒绝运输的旅客按南航《客运销售业务手册》以及《地面服务保障手册》中的有关规定予以必要的事后处理。
- 13.3 限制运输

除残疾人运动会及政府有关文件规定之外，年满 5 周岁不满 12 周岁的无成人陪伴儿童、病残旅客、孕妇、盲人、聋人或犯罪嫌疑人等特殊旅客，只有在符合南航规定的条件下，经南航预先同意并在必要时做出安排后方予载运。

14.0 附加服务安排

- 14.1 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。
- 14.2 如果南航也向旅客提供地面运输, 本条件不适用于该地面运输。

15.0 行政手续

- 15.1 旅客必须遵守出发地国家、过境国、到达地国家的所有法律、规定、命令、要求、旅行条件以及南航有关规定。对于任何南航的授权代理人或雇员向旅客为获得必要的文件和签证，或为遵守上述法规和条件而提供的任何帮助或信息，南航不承担责任；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，南航也不承担任何责任。
- 15.2 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、健康和其它必要文件，并允许南航持有和保留其副本。对未遵守国家法规和条件的旅客，或其证件不符合要求的，或不允许南航持有和保留其证件副本的旅客，南航保留拒绝载运的权利。
- 15.3 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。
- 15.4 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。
- 15.5 海关和其他政府官员需要检查旅客的行李时，旅客应当到场。对旅客因此遭受的任何损失，南航不承担责任。
- 15.6 旅客应接受政府或机场官员或南航的任何安全检查。

16.0 旅客服务

- 16.1 除另有规定外，机上供应的餐食由南航免费提供。旅客要求提供超过规定的其它服务，南航可收取相应的费用。
- 16.2 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。
- 16.3 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。
- 16.4 在航空运输过程中，旅客发生疾病时，南航应积极采取措施，尽力救护。
- 16.5 不正常航班的服务
- 16.5.1 由于南航机务维护、航班调配、机组等原因，造成航班在始发地点延误或取消，南航应按其规定向旅客提供餐食或住宿等服务。
- 16.5.2 由于非南航原因包括但不限于天气、突发事件、空中交通管制、机场原因以及旅客等原因，造成航班在始发地点延误或取消，南航应协助旅客安排餐食或住宿，费用由旅客自理。
- 16.5.3 航班在经停地点延误或取消，无论何种原因，南航均应负责向经停旅客提供膳宿服务。
- 16.5.4 航班延误或取消时，南航及南航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信息通知旅客。

17.0 损失责任

- 17.1 南航办理的运输，除不适用于公约的国际运输外，均采用公约中关于责任的规定和限额。
- 17.2 对于公约中适用的国际运输以外的运输：
- 17.2.1 南航仅对由于本承运人故意或明知有可能产生损失而轻率地作为或者不作为所造成旅客或其托运行李的损失承担责任。
- 17.2.2 除非损失是由于南航故意或明知有可能产生损失而轻率地作为或者不作为，南航对每位旅客死亡、受伤、或其他人身伤害所承担的责任限额应依照适用的法律及其规定的责任限额。
- 17.3 在与前面所述不相冲突的情况下，并且不论公约是否适用于该运输，损失责任有如下限制：
- 17.3.1 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。南航仅对发生在南航承运的航班上的损失承担责任。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；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。
- 17.3.2 除非是由于南航故意或明知有可能产生损失而轻率地作为或者不作为所造成的，否则南航对旅客随身携带行李的损失不承担责任。
- 17.3.3 南航对在执行法律或政府规定、命令或要求过程中造成的任何损失，或由于旅客未能遵守上述规定而造成的损失，不承担责任。
- 17.3.4 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。如果依照本条件8.6.1 规定对托运行李声明了较高价值，南航的责任仅限于该声明价值。
- 17.3.5 南航的责任不应高于已被证实的损失数额。南航对间接的或随之引发的损失不承担责任。
- 17.3.6 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。

- 17.3.7 对于在托运行李中夹带本条件8.1.2 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。
- 17.3.8 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。
- 17.4 属于公约界定的国际运输,应当适用公约的责任规则。不属于公约界定的国际运输,对由于运输造成的旅客和行李的任何损害,南航按照蒙特利尔公约的相关规定承担赔偿责任。

18.0 生效与修改

- 18.1 本条件自发布之日起生效并施行。南航2009年11月30日实行的《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。
- 18.2 南航有权依照中国民用航空总局规定的程序, 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经开始的运输。
- 18.3 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。
- 18.4 本条件解释权属中国南方航空股份有限公司。