

# 深圳航空有限责任公司

## 旅客、行李国内运输总条件

(2017年1月1日生效)

### 目 录

第一条 定义 .....	3
第二条 适用范围 .....	9
第三条 客票 .....	10
第四条 票价 .....	14
第五条 定座与购票 .....	16
第六条 乘机登记与登机 .....	18
第七条 限制运输和拒绝运输 .....	20
第八条 行李运输 .....	22
第九条 班期时刻、航班取消及变更 .....	37
第十条 客票变更与签转 .....	40
第十一条 退票 .....	42
第十二条 团队旅客 .....	46
第十三条 航班超售 .....	49
第十四条 飞机上的行为 .....	49
第十五条 连续承运人 .....	51
第十六条 损失责任及赔偿限额 .....	51
第十七条 索赔和诉讼时效 .....	55

第十八条 顾客意见受理.....	55
第十九条 生效与修改 .....	56

## 第一条 定义

深圳航空有限责任公司旅客、行李国内运输总条件（以下简称“条件”）中的下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，含义如下：

1.1“国内运输”指根据旅客运输合同，其出发地点、约定经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内（不含香港、澳门特别行政区及台湾地区）的航空运输。

1.2“深航”是深圳航空有限责任公司的简称（英文名称：SHENZHEN AIRLINES，国际航空运输协会 IATA 成员代码：ZH）。

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

1.4“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。

1.5“其他承运人规定”指除运输总条件外，其他承运人依法制定、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的规定，包括适用的票价及适用条件。

1.6“航空公司代码”指专为识别特定航空承运人的两个字符。

1.7“销售代理人”指从事民用航空运输销售代理业务的企业。

1.8“授权销售代理人”指经承运人授权为其航班提供销售业务的代理人。

1.9“地面服务代理人”指从事民用航空运输地面服务代理业务的企业。

1.10“授权地面服务代理人”指经承运人授权为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

1.11“旅客”指除机组成员以外经深航同意乘坐或将要乘坐飞机的任何人。

1.12“团体旅客”指统一组织的人数在 10 以上人 ( 含 10 人 ), 航程、乘机日期和航班相同的旅客。

1.13“儿童”指旅行开始之日年龄满两周岁但不满十二周岁的人。

1.14“婴儿”指旅行之日出生满十四天 ( 含 ) 以上 , 但年龄不满两周岁的人。

1.15“特殊旅客”指需要工作人员协助 , 给予特殊照料的旅客 , 包括重要旅客、无成人陪伴儿童、轮椅旅客、孕妇、担架旅客 , 病残旅客、盲人、聋哑旅客等。

1.16“定座”指对旅客预定的座位以及对行李的重量、体积的预留。

1.17“航班”指承运人按规定的航线、日期、时刻经营的定

期飞行。

1.18“代码共享航班”指一家航空公司与另一家航空公司协议允许在其航班上使用自己的代码或两家及多家航空公司在同一航班上使用各自的航班号。

1.19“有效身份证件”指您购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定的证明您身份的有效证件。如：居民身份证、按规定可使用的有效护照、军官证、义务兵证、警官证、武警士兵证、十六周岁以下未成年人的户口簿等证件。

1.20“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或电子客票等有效凭证，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。

1.21“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。

1.22“电子客票报销凭证行程单”指由国家税务总局监制，与民航总局联合发文批准的记录电子客票行程、运价信息的单据，用作旅客报销凭证，不作为通过机场安检以及登机的凭证。

1.23“联程客票”指列明有两个（含）以上航班的客票。

1.24“来回程客票”指从一地出发至另一地并按原航程返回该地的客票。

1.25“定期客票”指列明航班、乘机日期并定妥座位的客

票。

1.26“不定期客票”指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。

1.27“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。

1.28“电子联”是指在深航的计算机数据库中存储的电子乘机联或其它有价凭证。

1.29“乘机联”是指深航或者深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。

1.30“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。

1.31“正常票价”指在票价适用期内的头等、公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价。包括按成人适用正常票价 50%付费的儿童票价和按成人适用正常票价 10%付费的婴儿票价。

1.32“子舱位票价”：指公布票价里除正常票价（F/C/Y）之外其他舱位票价。

1.33“特种票价”指公布票价以外的，并附有使用限制条件的票价。

1.34“经停地点”指除航班出发地点和目的地点以外，在旅客乘坐的航班飞行过程中预定停留的地点。

1.35“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停留 24 小时以上。

1.36“不可抗力”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。

1.37“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。

1.38“客票签转”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。

1.39“客票变更”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。

1.40“免费运输”指深航以飞机运送旅客、行李但不收取报酬的国内航空运输,包括但不限于深航因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

1.41“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。

1.42“漏乘”指旅客在办理乘机手续后未搭乘上指定的航班。

1.43“错乘”指旅客乘坐了不是其客票上列明的航班。

1.44“超售”指超过航班最大可利用座位数的销售行为。

1.45“行李”指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或方便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。

1.46“托运行李”指由旅客交由深航负责照管和运输并出具行李识别标签的行李。

1.47“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。

1.48“随身携带物品”指经承运人同意在规定的行李品种、数量、重量和体积范围内由旅客自行携带乘机并自行负责照管的行李物品。

1.49“行李识别标签”指识别行李的标志和旅客领取托运行李的凭证。

1.50“逾重行李票”指由承运人填开的，收取逾重行李费的凭证。

1.51“声明价值”指旅客对其超过承运人赔偿责任限额的托运行李所声明的价值。

1.52“离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。

1.53“损失”指承运人提供运输或与运输有关的其它服务时发生的损失，包括死亡、受伤、延误、丢失、部分丢失或其它损坏。

1.54“日”指日历日，一周以7日计算。但用于发通知时，通知发出日不计算在内；确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始日，亦不计算在内。



## 第二条 适用范围

2.1 除本条第 2.2、2.3、2.4、2.5 款中另有规定外，本条件适用于深航以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输。

2.2 除免费、折扣票价运输条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费、折扣票价运输，在二者不一致的情形下，特殊条件和运价规则优先于本条件。

### 2.3 包机运输

根据深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包括的范围。

### 2.4 代码共享

在某些航班上，深航与其它承运人实施了“代码共享”，这意味着即使旅客定妥了深航的航班并持有载明深航的名称或者航空公司代码（ZH）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，深航会将实际运营该航空器的承运人告知旅客。

### 2.5 法律的优先适用

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。

2.6 除另有约定外，在深航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

3.1.1 深航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旅客提供运输,否则无权乘机。

3.1.2 客票不得转让。

3.1.3 除电子客票外,旅客应当出示包括所乘航班的乘机联、所有其它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深航或深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本人的姓名签发的有效电子客票,同时旅客应出示购票时使用的有效身份证件,否则无权乘机。如客票不是由有权乘机或退票的人出示,而深航非故意性向出示该客票的人提供了运输或退款,深航对原客票有权乘机或退票的人,不承担责任。

#### 3.2 客票的有效期

3.2.1 除特种票价外的客票,如果客票部分未使用,客票有效期自首段旅行开始之日起,一年内有效;如果客票全部未使用,则自填开客票之日起一年内有效。特种票价客票的有效期,按照承运人规定的有效期计算。

3.2.2 除特别约定外,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次日零时（含）止。

### 3.3 客票有效期的延长

3.3.1 由于深航的下列原因之一，致使旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长至深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(仅限于在深航购买连续承运客票的旅客)；
- （5）未能提供已定妥的座位；
- （6）更换了旅客的舱位等级。

3.3.2 当深航未能对持正常票价客票或与正常票价客票有效期相同的特种票价客票的旅客提供对应客票舱位等级的航班座位，客票有效期可以延长至深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。

3.3.3 已开始旅行的旅客在其持有的客票有效期内因病中断旅行，除深航对该客票有效期另有规定外，可将该客票的有效期延长至医生诊断证明该旅客适宜旅行之日为止，或延长至适宜旅行之日以后深航能够按照该旅客已付票价舱

位等级提供座位的旅行中断地起的第一个航班为止。如纸质客票中未使用的乘机联或有效电子客票包含一个或一个以上中途分程地点，该客票有效期的延长不能超过自该医生诊断证明列明之日起 3 个月。

3.3.4 旅客在旅行途中死亡，该旅客陪同人员所持客票的有效期可用取消最短停留期限或延长客票有效期的方法予以更改，如已开始旅行旅客的直系亲属死亡，该旅客及其陪同的直系亲属的客票也可予以更改。此类更改应在收到死亡证明后办理，该客票有效期的延长不得超过死亡之日起四十五日。

### 3.4 客票的顺序和使用

3.4.1 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，是以深航的运价规则和客票上所列明的运输为依据的。票价是深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，深航需要根据旅客的实际行程重新计算票价。

3.4.2 如果旅客要改变运输的任何一项内容，应当事先与深航联系。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，应当尽早与深航联系，深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。

3.4.3 如果旅客未经深航同意而改变运输，深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，应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额，深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。

3.4.4 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。

3.4.5 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，可根据深航的运价规则和航班座位可利用情况定座。

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

## 第四条 票价

### 4.1 一般规定

4.1.1 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。

4.1.2 票价根据旅客购票之日深航的有效运价计算，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。

4.1.3 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。

4.1.4 使用折扣票价的旅客，应遵守该折扣票价规定的条件。

### 4.2 革命伤残军人、因公致残人民警察、儿童、婴儿票价

4.2.1 革命伤残军人和因公致残人民警察分别凭《中华人民共和国革命伤残军人证》和《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》，按同一航班成人适用正常票价的 50%购票。

4.2.2 儿童按同一航班成人适用正常票价的 50%购买儿童票或购买成人适用票价的客票，均提供座位且适用相应的票价规则。

4.2.3 婴儿按同一航班成人适用正常票价的 10%购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占用座位时，应购买儿童票。

每一成人旅客携带婴儿超过一名时，超过人数的婴儿应支付儿童票价。

4.2.4 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。

### 4.3 票款

4.3.1 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除深航与旅客另有协议外，票款一律现付。

4.3.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有误时，应按深航规定，旅客应补付不足的票款或深航应退还多收的票款。

4.3.3 客票价以人民币 10 元为计算单位；深航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。

### 4.4 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。在旅客购买机票时，深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。

### 4.5 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深航或深航的授权销售服务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，深

航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 定座与购票方式

旅客可以通过深航的网站、移动客户端、致电深航的服务热线、在深航的售票处或授权的代理人售票处及深航认可的其它渠道预订座位和购买客票。

### 5.2 定座要求及购票时限

5.2.1 定座只有在旅客按照深航规定的手续和购票时限内交付票款，经深航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；未经深航或其授权销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。已预定座位的旅客应在深航规定时限内购票并支付票款，否则，原预定座位不予保留。

5.2.2 按照深航规定，某些折扣票价附有限制旅客变更、签转、退票、取消定座等权利的条件。

5.2.3 合同单位定座：合同单位应按照合同的约定定座。

### 5.3 个人资料

5.3.1 为了定座和安排相关服务的需要，旅客必须向深航提供准确完整的个人资料（如有效身份信息、地址、手机号、电子邮箱等有效联系方式）。旅客认可提供给深航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、扩展和提供服务，为办理相关手续提供便利以及提供给政府部



门。为此，旅客同意深航保留和使用其个人资料，并可将该资料传送给深航的有关部门、授权销售服务代理人、授权地面服务代理人、政府部门、其它相关承运人或者上述服务的提供者。对于旅客提供给深航的个人资料，深航将善加保密。

5.3.2 旅客购票时须凭本人的有效身份证件办理。如果购买电子客票，购票时使用的有效身份证件应与办理乘机登记手续时使用的相同。

5.3.3 如果旅客提供了错误的个人资料，导致无法乘机的一切后果均由旅客本人承担。

#### 5.4 不保证提供旅客申请或指定的机上座位

深航除按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位外，不保证在飞机上提供旅客所要求的指定座位。出于运行和安全需要，深航保留分配或者重新分配机上座位的权利。

#### 5.5 定座优先权

对于非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。

#### 5.6 座位再确认

对于已定妥的国内联程或回程航班座位，深航不要求进行再确认。但是，如果其它承运人要求旅客对联程或回程的座位进行再确认，而旅客未能确认，该承运人将有权取消旅客的联程或者回程航班定座。

#### 5.7 对未使用座位的取消

旅客没有按深航规定使用已定妥的座位，也未告知深航的有关部门，深航可以取消其已定妥的座位。

## 第六条 乘机登记与登机

### 6.1 乘机登记与登机时间提示

6.1.1 各机场的乘机登记截止时间不同，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，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，深航有权取消旅客的定座。如果旅客搭乘的第一个航班是深航的航班，深航或深航的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。

6.1.2 旅客应在合理时限内到达机场，凭本人有效身份证件办妥乘机手续。旅客须按照办理乘机登记手续时深航规定的时间在登机口候机。如未在规定的登机口关闭时间之前到达，深航有权取消旅客的座位。

6.1.3 旅客未能按时到达深航的值机柜台或登机口，或未能出示其有效身份证件或登机牌，或因其他个人原因未及时办理乘机手续，深航为不延误航班可取消旅客已定妥的座位。对旅客由此所产生的损失和费用，深航不承担责任。

6.1.4 乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查。

## 6.2 误机

6.2.1 旅客误机后，如要求改变承运人，按本条件“自愿退票”的有关规定办理。

6.2.2 旅客误机后，如要求退票或变更，按本条件“自愿退票”或“自愿变更”的有关规定办理。

6.2.3 团队旅客误机，客票将作废，票款不退。

## 6.3 漏乘

6.3.1 由于旅客原因造成漏乘，按照本条件“误机”的规定办理。

6.3.2 由于深航原因造成旅客漏乘，深航应尽早安排旅客乘坐后续航班。如果旅客要求退票，按本条件“非自愿退票”的规定办理。

## 6.4 错乘

6.4.1 当旅客乘坐了不是客票上列明的航班，到达非客票上列明的目的地点，深航将采取下列措施供旅客选择：

(1) 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旅客客票上列明的目的地，票款不补不退；或

(2) 如旅客错乘的到达站有深航的航班飞往旅客客票上列明的目的地，深航将安排旅客由错乘的到达站直接飞往目的地，或采取地面运输方式将旅客运至目的地；或

(3) 如旅客要求在错乘的到达站终止旅行，深航将旅客客票上列明的始发地至目的地票价与始发地至错乘到达地

票价相比，多退少不补。

## 第七条 限制运输和拒绝运输

### 7.1 限制运输

7.1.1 无成人陪伴儿童、婴儿、病患旅客、残障旅客、孕妇、犯罪嫌疑人、罪犯等由于其身体或精神状况在旅途中需要特殊照顾或在一定条件下才能运输的旅客，须事先向深航提出，经深航同意并在必要时做出相应安排后，方可予以承运。

7.1.2 限制运输的数量：出于安全的考虑，深航对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。

7.1.3 具体特殊旅客服务的运输规定，可向深航查询。

7.1.4 根据民航局相关法律法规，深航将遵照民航局残疾人航空运输管理办法和残疾人航空运输相关法律法规，为具备乘机条件的残疾人提供运输。

### 7.2 拒绝运输

深航出于安全等原因，根据深航合理的判断，认为属下列情形之一，深航有权拒绝运输旅客及其行李：

(1) 为遵守国家的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定；

(2) 旅客的精神或身体状况，包括旅客受酒精或药物的影响，使旅客可能对其本人、其他旅客、机组人员或财产造

成危险或危害；

( 3 ) 陌生人要求由旅客为其携带的任何行李或物品；

( 4 ) 旅客以前在航空运输过程中有过不良行为，并且深航有理由相信此种不良行为仍有可能再次发生；

( 5 ) 旅客不遵守深航有关安全或安保方面的指令；

( 6 ) 旅客拒绝接受安全检查；

( 7 ) 旅客未支付适用的票价、费用和税款或未承兑其与深航或有关承运人之间的信用付款；

( 8 ) 旅客未能出示有效身份证件；或者出示的有效身份证件与购买电子客票时使用的不是同一证件；

( 9 ) 旅客的客票不是合法获得的，或不是从深航或深航的授权代理人购买的，或是已挂失或被盗的，或是伪造的，或旅客不能证明自己就是客票上载明姓名的人；

( 10 ) 旅客未能遵守本条件 3.4.1 款关于客票按顺序使用的规定，或者客票已被损毁；

( 11 ) 旅客未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定；

( 12 ) 旅客未能或拒绝遵守机组人员的指示；

( 13 ) 未满 14 天 ( 不计算出生当天 ) 的婴儿和不足 90 天 ( 不计算出生当天 ) 的早产儿；

( 14 ) 怀孕 35 周 ( 含 ) 以上的孕妇；

( 15 ) 产后不满 7 天的产妇；

( 16 ) 醉酒旅客。

### 7.3 对被拒绝运输旅客的安排

对被拒绝运输的旅客，深航按下列规定办理：

7.3.1 属本条件（1）款情形的旅客，已购客票按本条件“非自愿退票”的规定办理；

7.3.2 属本条件（2）、（3）、（4）、（5）、（6）、（10）、（11）、（12）、（13）、（14）、（15）、（16）款情形的旅客，已购客票按本条件“自愿退票”的规定办理；

7.3.3 属本条件（7）款情形的旅客，由旅客补付不足的票款或税费，或按本条件“自愿退票”的规定办理；

7.3.4 属本条件（8）、（9）款情形的旅客，深航保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。

## 第八条 行李运输

### 8.1 行李包装、体积及重量限制

#### 8.1.1 托运行李

8.1.1.1 托运行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎牢固，能承受一定的压力，能够在正常的操作条件下安全装卸和运输，并应符合下列条件：

- （1）旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；
- （2）两件以上的包件，不能捆为一件；
- （3）行李上不能附插其他物品；
- （4）竹篮、网兜、草绳、草袋、塑料袋等不能作为行李

的外包装物；

(5) 为了联系的方便，旅客应在行李上写明姓名、详细地址、电话号码；

(6) 托运行李每件最大重量不能超过 45 千克，体积不能超过 40×60×100 厘米。

#### 8.1.2 随身携带物品

(1) 持头等舱、公务舱客票的旅客，每人可随身携带两件行李登机。持其他舱位等级客票的旅客每人只能随身携带一件行李登机。带入客舱的行李每件的重量不能超过 5 千克，体积不得超过 20×40×55 厘米。保证可以放置在航空器客舱上方的封闭式行李架内，或放置在有行李档杆的前排座椅下（应急出口除外）。如不能以上述方式放置，或由于超重超大的原因，或出于安全方面的考虑，则应当作为托运行李运输。

(2) 禁止旅客随身携带打火机、火柴等物品乘坐深航的飞机。

(3) 乘坐国内航班的旅客一律禁止携带液态物品，但可办理托运。允许携带少量旅行自用化妆品，每种化妆品限带一件，其容积不超过 100 毫升并置于独立袋内，接受开瓶检查。

(4) 乘坐从中国境内机场始发的国际、地区航班的旅客，随身携带的液态物品每件体积不超过 100 毫升，应置于最大

容积不超过 1 升、可重复封口的透明塑料袋中，每名旅客每次仅允许携带一个透明塑料袋。

(5) 旅客自用内含锂电池芯或锂电池的便携式电子装置（如充电宝、手表、计算器、照相机、手机、手提电脑、便携式摄像机等）应符合国际民航组织《危险物品安全航空运输技术细则》及民航局规定。充电宝只能在手提行李中携带或随身携带，严禁在托运行李中携带，且不得在飞行过程中使用充电宝给电子设备充电。对于有启动开关的充电宝，在飞行过程中应始终关闭充电宝。

### 8.1.3 占座行李

如果旅客的物品不适宜在航空器货舱内运输，并且不符合托运行李或随身携带物品运输规定，须事先通知深航并得到深航的许可后，应作为占座行李带入客舱，且占用每一座位的行李重量不超过 75 千克，长、宽、高三边分别不超过 100 厘米（40 英寸）、60 厘米（24 英寸）、40 厘米（16 英寸）。此类物品需单独付费并由旅客自行保管。

占用座位的行李没有免费行李额，运费按下列两种办法计算，取其高者：

(1) 根据占用座位的行李实际重量×逾重行李费率计算运费；

(2) 根据占用的座位数，按照运输始发地和目的地间与该旅客所持客票票价等级相同的票价计算运费。



## 8.2 免费行李额及逾重行李费

### 8.2.1 免费行李额

(1) 持成人或儿童客票的旅客普通行李免费托运限额为头等舱 40 千克 ( 88 磅 ) , 公务舱 30 千克 ( 66 磅 ) , 经济舱 20 千克 ( 44 磅 )

(2) 持婴儿客票的旅客普通行李免费托运限额为 10 千克 ( 22 磅 ) 。另可免费托运一辆折叠式婴儿车或摇篮。

(3) 凤凰知音终身白金卡、白金卡旅客在原普通行李免费托运限额标准基础上, 可额外免费托运一件普通行李, 重量不得超过 30 千克 ( 66 磅 ) 。

(4) 凤凰知音金卡、银卡旅客在原普通行李免费托运限额标准基础上, 可额外免费托运一件普通行李, 重量不得超过 20 千克 ( 44 磅 ) 。

(5) 星空联盟金卡旅客在原普通行李免费托运限额标准基础上, 可额外免费托运一件普通行李, 重量不得超过 20 千克 ( 44 磅 ) 。

(6) 担架旅客计重制航线普通行李免费托运额为 60 千克 ( 132 磅 ) , 每件普通行李长、宽、高不得超过 100 厘米 ( 40 英寸 ) 、 60 厘米 ( 24 英寸 ) 、 40 厘米 ( 16 英寸 ) 。计件制航线 : 担架旅客普通行李免费额为 3 件, 每件不得超过 23 千克 ( 50 磅 ) , 每件普通行李的三边之和不得超过 158 厘米 ( 62 英寸 ) 。

(7) 搭乘同一航班前往同一目的地的两个(含)以上的同行旅客,如在同一时间、同一地点办理行李托运手续,其免费行李额可以按照各自的客票价等级标准合并计算。

(8) 旅客非自愿改变舱位等级,应按原客票价等级享受免费行李额。

(9) 构成国际运输的国内航段,每位旅客的免费行李额按适用的国际航线免费行李额计算。

(10) 额外占座旅客的普通行李免费托运额,按其所占座位票价舱位服务等级和所占座位数量确定。

(11) 额外占座行李无普通行李免费托运额。占用每一个座位的行李重量不得超过75千克(165磅),长、宽、高不得超过100厘米(40英寸)、60厘米(24英寸)、40厘米(16英寸)。

(12) 高尔夫球具、滑雪/滑水用具(不包括雪橇/水橇)、保龄球用具、自行车、轮滑/滑板用具、睡袋、背包、潜水用具、射箭用具、曲棍球用具、野营用具、降落伞(包括滑翔伞)、网球用具、登山用具、渔具、乐器、辅助设备(指健康人托运的轮椅)、可折叠婴儿床、可折叠婴儿车或摇篮可计入免费行李额,超出部分按实际重量收取逾重行李费。

### 8.2.2 逾重行李收费标准

(1) 当旅客行李不符合免费行李政策或重量、尺寸或件数超过行李免费托运额标准时,旅客须支付逾重行李费或特

殊行李费。行李超重、超尺寸、超件费，须根据旅客托运行李运输段的始发地和目的地进行计算。

(2) 深航国内航线的普通行李逾重行李费实行计重制收费标准，国际及地区航线实行计件制收费标准。全航程为纯中国境内航线运输，普通行李逾重收费标准按照《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》(民航总局第49号令)相关规定执行，逾重行李费率以每公斤按当日所适用的直达航班经济舱成人普通票价的1.5%进行计算，金额以人民币元为单位，尾数四舍五入。境外销售单位在收取逾重行李费时，应按当日汇率将人民币转换成当地货币收取。

### 8.2.3 其他规定

(1) 非自愿升降舱旅客非自愿提高或非自愿降低舱位服务等级旅客的普通行李免费托运额，按原客票舱位服务等级标准执行。

#### (2) 额外占座旅客

额外占座旅客的普通行李免费托运额，按其所占座位票价舱位服务等级和所占座位数量确定。额外占座行李无普通行李免费托运额。占用每一个座位的行李重量不得超过75千克(165磅)，长、宽、高不得超过100厘米(40英寸)、60厘米(24英寸)、40厘米(16英寸)。

(3) 包机运输按照包机协议中相关规定执行。

### 8.3 行李收运程序

### 8.3.1 拒绝运输权

(1) 旅客的行李中，如属于或夹带有本条件 8.4 款所列的物品，深航有权拒绝运输，或在发现后拒绝继续运输。

(2) 旅客的行李，如属于或夹带有本条件第 8.5.1 款所列的物品，深航有权拒绝作为托运行李收运。

(3) 旅客携带的属于本条件 8.6 款所列的物品，如不能符合深航的限制运输条件，深航有权拒绝运输。

(4) 旅客行李的尺寸、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，而旅客又不能或拒绝改善，深航有权拒绝运输。

(5) 旅客拒绝接受对其行李的安全检查，深航有权拒绝运输该行李。

### 8.3.2 检查权

政府有关主管部门或深航为了运输安全，可以对旅客的行李进行检查。检查时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失，深航不承担责任。

### 8.3.3 行李收运

(1) 旅客必须凭有效客票在航班离站当日办理行李托运行李手续；

(2) 办理行李托运手续后，行李牌识别联交给旅客作为领取行李的证据；

(3) 旅客托运有运输责任争议的行李时，深航应向旅客

说明情况，经旅客签署书面免责声明后，拴挂免除责任行李牌，以免除深航相应的运输责任，方可托运。如旅客拒绝签署免责声明，深航有权利拒绝运输。

#### 8.3.4 行李运载

(1) 旅客的托运行李与旅客同机运送。特殊情况下不能同机运送时，深航应向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送；

(2) 旅客的逾重行李在飞机载量允许的条件下与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送，深航可拒绝收运该逾重行李。

#### 8.3.5 行李的领取和交付

(1) 旅客应在航班到达后立即在机场凭行李牌识别联领取行李。必要时，应交验客票；

(2) 深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发生的费用，不承担责任；

(3) 旅客收受行李而未提出异议，即为该行李已按运输合同完好交付的初步证据；

(4) 旅客遗失行李牌识别联，应立即向深航挂失。旅客如要求领取行李，应向深航提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领，深航不承担责任；

(5) 旅客未立即领取的行李，对于其中的易腐物品，深航有权在行李到达 24 小时后予以处理。

(6) 旅客的托运行李将尽可能与旅客同机运输，除非出于运行、安全或安保方面的原因而由其它航班运输。如果旅客的托运行李是因深航的原因改由后续航班运输，将由深航交付与旅客。对于因上述原因发生延误的行李，深航不收取保管费。

#### 8.3.6 行李不正常运输的处理

(1) 行李运输发生延误、遗失损坏或毁灭，旅客应在事件发生地点的深航或其授权地面服务代理人处办理相关手续；

(2) 因深航原因使旅客的托运行李未能当天与旅客同机到达，造成旅客旅途生活的不便，给予旅客一次性临时生活用品补偿费人民币 100 元。

#### 8.4 不得作为行李运输的物品

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：

8.4.1 可能危及航空器或航空器上人员、财产安全的危险品，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》（ICAO-TI）和国际航空运输协会（IATA）《关于危险物品运输规则》（IATA-DGR）以及深航的规定中列明的物品，特别是以下禁运物品：爆炸品、气体（包括易

燃和非易燃无毒气体、有毒气体、压缩气体等)；易燃(包括液体易燃物、固体易燃物，例如打火机、火柴等)、自燃物和遇水易燃物；氧化剂和有机过氧化物；毒性物质和传染性物质；放射性或者磁化物；腐蚀性物质；有威胁性或刺激性物质等各项危险品。

8.4.2 枪支及其主要零部件(含军用、民用、公务用枪；手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪、气枪、麻醉注射枪、样品枪、道具枪、钢珠枪、催泪枪、电击枪等)；弹药；军械、警械及其主要零部件(警棍、军用或警用匕首、刺刀等)；国家禁止的械具(电击器、防卫器)；国家管制器具(弩、匕首、三棱刀、机械加工用的三棱刮刀、带有自锁装置的刀具和形似匕首但长度超过匕首的单刃刀、双刃刀以及其它类似的单刃、双刃、三棱尖刀等)；其它类似物品及上述物品的仿制品不得作为行李运输，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，如果符合第 8.6.3 款规定，可作为托运行李运输。

8.4.3 不符合本条件 1.45 款关于“行李”定义的物品，或者深航认为基于以下原因不得运输的物品：由于物品的危险性、不安全性，或由于其重量、体积、包装、形状或者性质不适宜运输的物品及国家规定的其他禁运物品；活体动物(本条件 8.6.9 款规定的小动物、导盲犬、助听犬除外)；易碎、易损、易腐物品及带有明显异味的鲜活物品(如海鲜、

榴莲等 )；具有麻醉、令人不快或其他类似性质的物品等。

8.4.4 我国的法律、法规或者命令禁止运输的物品。

8.5 不得作为托运行李或夹入行李内托运的物品

8.5.1 锂电池、锂电池移动电源 ( 如充电宝 ) 不得作为托运行李或夹入行李内托运。

8.5.2 在旅客的托运行李中 , 建议不要放置或夹带重要文件和资料、证券、现金、票据、珠宝、贵重金属及其制品、古玩字画或其他贵重物品 , 易碎、易损和易腐物品、样品、旅行证件等需要专人照管的物品以及个人需定时服用的处方药 , 深航对托运行李中放置或夹带上述物品的遗失和损坏 , 按一般托运行李承担责任。

8.5.3 如果在旅客的行李中夹带了本条件 8.4 款或 8.5.1 款禁止携带或运输物品 , 如果由于政府有关部门、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的此类物品的遗失及损坏 , 对此类物品的任何遗失、损坏或没收 , 深航不承担责任。

8.6 限制运输的物品

下列物品只有在符合深航运输条件的情况下 , 并经深航同意 , 方可接受运输 :

8.6.1 精密仪器、电器等类物品 , 应作为货物托运 , 如需按托运行李运输 , 必须符合深航关于行李包装、体积、重量的要求。且此类物品的重量不得计算在免费行李额内 , 按实



际重量计收逾重行李费；

8.6.2 如果旅客的物品不适宜在航空器货舱内运输，如精致的乐器，并且不符合本条件 8.1.2 款规定，旅客须事先通知深航并得到深航的许可后，作为占座行李带入客舱，按占座行李规定办理相关手续。此类物品需单独付费并由旅客自行保管；

8.6.3 用于狩猎和体育运动的枪支弹药可凭枪支运输许可证和国务院体育行政部门的批准说明作为托运行李运输，但不得作为随身携带的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。弹药的运输应当符合危险物品运输的有关规定。弹药的运输应当按 ICAO 和 IATA 的规定及我国适用的法律、法规及深航的规定办理。并且此类物品的重量不计算在免费行李额内，按逾重行李收取相应费用；

8.6.4 外交信袋，机要文件；

外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管。根据外交信使的要求，深航也可以按照托运行李办理，但深航只承担一般托运行李的责任。外交信使携带的外交信袋和行李，可以合并计重或计件，超过免费行李额部分，按照逾重行李的规定办理。

外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经深航和有关承运人同意，方可予以运输。占用每一座位的外交信袋的重量不得超过 75 千克，体积不得超过 40×60×

100 厘米。占用座位的外交信袋没有免费行李额，运费按下列两种办法计算，取其高者：

(1) 根据占用座位的外交信袋实际重量，按照逾重行李费率计算运费；

(2) 根据外交信袋占用的座位数，按照运输起讫地点之间，与该外交信使所持客票票价等级相同的票价计算运费。

(3) 机要交通人员携带机要文件，适用本条规定。

8.6.5 旅客旅行途中使用的折叠轮椅或电动轮椅；

8.6.6 儿童限制装置；

8.6.7 管制刀具以外的利器、钝器，例如菜刀、水果刀、餐刀、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；

8.6.8 干冰

8.6.9 小动物；

(1) 小动物是指家庭驯养的狗、猫。野生动物和具有怪异形或可能伤人等特性的动物如蛇等，不属于小动物范围。

(2) 旅客托运小动物必须在定座时提出，并提供动物检疫证明，经深航同意后方可托运；旅客应在乘机的当日，按深航指定的时间，将小动物自行运至机场办理托运手续。

(3) 装运小动物的容器应符合下列要求：

1) 能防止小动物破坏、逃逸和将身体某一部分伸出容器

以外损伤人、行李、货物或飞机；

- 2) 能容小动物站立和适当活动，保证空气流通，不致使小动物窒息；
- 3) 能防止粪便渗溢、污染飞机、机上设备及其他物品。

(4) 旅客携带的小动物，必须装在货舱内运输。小动物及其容器和携带的食物的重量，按照逾重行李费率计费。小动物运输不能办理声明价值。旅客应对所托运的小动物承担全部责任，除深航原因外，运输中出现的小动物患病、受伤和死亡，深航不承担责任。

(5) 导盲犬、助听犬的运输，适用本条规定。导盲犬、助听犬在符合深航运输条件的情况下可由有视/听残疾旅客本人带入客舱运输。导盲犬、助听犬连同其容器和食物可以免费运输且不计算在免费行李额内。旅客应对其携带的导盲犬、助听犬可能对其他旅客或深航造成的所有损害或伤害承担全部责任。

## 8.7 行李声明价值

8.7.1 旅客的托运行李，每千克价值超过人民币 100 元时，可办理行李的声明价值。

8.7.2 托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每一旅客的行李声明价值最高限额为人民币 8,000 元。如深航对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，深航有权拒绝收运。

8.7.3 深航按照旅客声明的价值中超过本条件 8.7.1 款规定限额部分的价值的 5‰收取声明价值附加费。金额以元为单位，尾数四舍五入。

## 8.8 违章行李处置

旅客的行李中，凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品等，其整件行李称为违章行李。对违章行李，深航按下列规定办理：

8.8.1 在始发地发现违章行李，深航拒绝收运；已经承运的违章行李，取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收逾重行李费不退；

8.8.2 在经停地发现违章行李，立即停运，已收逾重行李费不退；另对违章行李收取自始发站到停运站间该旅客在该航班适用逾重行李费计算运价的 150%费用；

8.8.3 对违章行李中夹带的国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品，交有关部门处理。

## 8.9 行李退运

8.9.1 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。以上退运，均退还已收逾重行李费。

8.9.2 旅客在经停地退运行李，除时间不允许外，可予以办理。但未使用航段的已收逾重行李费不退。

8.9.3 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，在经停地不退已交付的声明价值附加费。

8.9.4 由于深航的原因，需要安排旅客改乘其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收逾重行李费多退少不补；已交付的声明价值附加费不退。

## **第九条 班期时刻、航班取消及变更**

### **9.1 航班时刻**

9.1.1 深航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。

9.1.2 深航对《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，除非损失是由于深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。深航对其代表、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。

9.1.3 深航将采取一切可合理要求的措施来避免旅客以及行李延误。如深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,深航不承担责任。

### **9.2 航班取消与变更**

有下列情形之一的，深航可不经事先通知，改变机型或航线，取消、中断、延迟或延期航班飞行：

( 1 ) 为遵守国家的法律、法规、政府规章及其它规范性文件；

( 2 ) 为保证飞行安全；

( 3 ) 其他无法控制的原因。

9.3 由于本条件 9.2 款原因之一，深航取消航班，未能合理地按照航班时刻飞行，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，或造成旅客错失已定妥座位的衔接航班（仅限于在深航购买连续承运客票的旅客），深航应当考虑旅客的合理需求并采取下列措施之一：

( 1 ) 为旅客安排有可利用座位的深航后续航班；

( 2 ) 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；

( 3 ) 变更原客票列明的航程，安排深航或其它承运人的航班将旅客运达目的地或中途分程地点，票款、逾重行李费和其它服务费用的差额多退少不补。

#### 9.4 不正常航班的帮助

##### 9.4.1 航班动态信息通知

深航在掌握航班延误、取消信息后，将通过：官方网站、呼叫中心、短信、电话、广播等一种或者几种方式及时向旅客发布延误、取消信息。

##### 9.4.2 食宿安排

( 1 ) 因工程机务、航班计划、运输服务、机组人员等

深航原因，造成航班在始发地延误或取消，航班延误超过 2 小时，正值正餐时间，深航将向旅客提供餐饮服务。航班延误超过 4 小时，深航将根据实际需要免费提供住宿休息。

( 2 ) 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检及旅客等非深航原因，造成航班在始发地延误或取消，深航将协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

( 3 ) 航班在经停地点延误或者取消，或者航班发生备降，无论何种原因，深航将向旅客提供餐食或者住宿服务。

( 4 ) 在航班出港延误或者取消时，深航将优先为残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。

#### 9.4.3 航班延误补偿

国内航班若因工程机务、航班计划、运输服务、机组人员四种属深航原因造成航班延误，深航将根据航班延误时间的实际情况，向旅客提供经济补偿。延误四小时（含）以上不超过八小时，补偿人民币 200 元或者等额积分；延误八小时（含）以上，补偿人民币 400 元或者等额积分。

由于航班延误常常由几个原因综合所致，深航给予延误补偿是以深航原因造成的延误时间累加为准。

#### 9.4.4 代码共享航班不正常航班的服务

代码共享航班是深航为旅客提供更多航班和时刻选择的服务。当旅客购买了深航的客票，但实际乘坐的是与深航代

码共享的另一家航空公司班机时，旅客在客票变更、签转、退票服务方面与乘坐深航航班一样；而在地面服务、客舱服务、航班延误、不正常航班补偿方面等享受的服务，则由与深航进行代码共享合作的航空公司提供。

## 第十条 客票变更与签转

旅客购买深航客票后，若需要客票变更或签转，按如下规定办理（深航特别声明的特种票价客票、团体旅客客票除外）：

### 10.1 旅客自愿变更或签转客票

#### 10.1.1 变更航班\日期

（1）深航将在航班有同等舱位和时间允许的条件下为旅客办理，并根据旅客客票上的舱位收取相应的改期费。

（2）更改后的订座舱位（包括不同服务等级舱位和各服务等级子舱位）与原客票上列明的舱位不相符或同等舱位变更前后票价不同，按以下规定办理：

- 1) 高舱位改低舱位(变更子舱位)、降低舱位等级(降舱)、同等舱位较高票价变更到较低票价按自愿退票处理。
- 2) 低舱位改高舱位(变更子舱位)、提高舱位等级(升舱)或低票价变更到高票价,补收实际舱位票价差额。如客票航班/日期等变更与低舱位改高舱位或低票价改高票价同时进行,则实际舱位票价差额与改期费同时收



取。

3) 订座舱位更改后如需再变更,按更改后的订座舱位适用条件办理。

(3) 缺口程、联程客票自愿变更,按单程或产品适用的规定执行。

10.1.2 变更航程:按照自愿退票处理。

10.1.3 公布来回程运价客票完全未使用或部分使用后要求变更,均按对应航段 1/2 来回程运价计算变更费。如果变更后舱位有公布来回程运价,则票价价差为相应 1/2 来回程运价的差额;如果变更后舱位没有公布来回程运价,则票价价差为变更后舱位单程运价与变更前 1/2 来回程运价之间的差额。

10.1.4 有特殊规定的深航自定义产品客票及中转联程客票变更,按照深航自定义产品客票及中转联程客票的变更规定执行。

10.1.5 深航电子商务网:WWW.SHENZHENAIR.COM 的特殊产品客票按照网站产品客票说明中的变更规定执行。

10.1.6 正常票价、儿童\婴儿票价的客票在符合下列全部条件时,可以签转:

(1) 客票上无签转限制条件;

(2) 接受签转的承运人与深航有票证结算关系,并且其航班有可利用座位;

10.1.7 有相应限制条件的折扣客票，不能签转。

## 10.2 非自愿变更或签转客票

因深航原因（因工程机务、航班计划、运输服务、机组人员）或者因非深航原因（天气、突发事件、空中交通管制、安检及旅客等）造成航班延误、取消或不能提供原定座位，深航为旅客安排有可利用座位的临近航班，票款的差额由深航承担。

## 第十一条 退票

非团队旅客购买深航客票后，若需要客票退票，按如下规定办理（深航特别声明的特种票价客票除外）：

### 11.1 旅客自愿退票

#### 11.1.1 旅客退票地点

旅客自愿退票，在原购票的销售渠道办理或深航任一直属售票处办理。团队客票、凤凰知音里程兑换奖励客票及旅客使用境外卡支付的客票等，仅限在原购票的销售渠道办理。

#### 11.1.2 直达航班客票的自愿退票

旅客自愿退票，深航将按客票的舱位及其适用条件收取退票手续费。

#### 11.1.3 有特殊规定的产品客票的自愿退票

退票规定按产品的规定执行。中转联程客票作为一项特

殊产品，按中转联程退票的相关规定执行。

#### 11.1.4 儿童票自愿退票

儿童退票按订座舱位规定收取退票费（注：无陪儿童按正常票价舱位适用的退票规定操作，如为特殊运价则按特价舱位规定收取退票费）。

#### 11.1.5 革命伤残军人及因公致残的人民警察自愿退票

持革命伤残军人或因公致残的人民警察客票的旅客要求退票，免收退票费。

#### 11.1.6 婴儿票自愿退票

持婴儿票的旅客要求退票，免收退票费。

#### 11.1.7 凤凰知音俱乐部会员自愿退票

退票规定参照《凤凰知音俱乐部会员手册》。

#### 11.1.8 深航电子商务渠道销售的客票

按照电子商务适用的退票规定执行。

#### 11.1.9 误机、漏乘退票

按照直达航班客票的自愿退票规定办理。

11.1.10 旅客在航班的经停地自动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

11.1.11 客票变更后如需退票，票价价差部分按新票价舱位或新票价规则的退票手续费标准办理，其它按变更前订座舱位退票手续费标准办理，合计收取退票费。客票改期后如需退票，已收取的改期费不退。

## 11.2 旅客非自愿退票

11.2.1 由于深航自身或不可抗力因素（包括天气、突发事件、空中交通管制、安检等因素）导致深航航班未能在合理的时间内按照班期时刻离站、旅客生病或死亡导致旅客不能按客票列明时间乘机。则退票按下列规定办理：

（1）非自愿退票，可在原购票地，航班始发地、经停地、终止旅行地或任一深航直属售票处办理。

（2）非自愿退票，在航班始发站提出，退还全部票款；在经停地（备降站）提出，退还未使用航段的全部票款（即：经停地至旅客所持客票上目的地的正常票价乘以旅客原购票折扣得出的金额），但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

### 11.2.2 非自愿退票的特殊情况----旅客因病或死亡退票

#### （1）退票凭证

旅客购票后，因病不能旅行要求退票，旅客须提供县级（含）以上医疗单位出具的有主治医师签字的正规诊断证明原件、医药发票，证明材料时限为购票之日起至起飞当日（含）之前；旅客死亡应由提出退票申请的人提供乘机人的死亡证明。

如在机场（航班规定截载时间后）病情突然发生，或在航班经停站（备降站）临时发生病情，凭机场医疗中心出具的诊断证明，申请退票。

对于不能够提供上述要求的退票凭证的旅客，深航及深航授权的销售代理人有权按自愿退票处理，不予免费退票。

## (2) 退票规定

旅客因病退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止旅行地的深航售票处办理。

在航班始发站提出，退还全部票款；在经停地（备降地）提出，退还未使用航段的全部票款（即：经停地至旅客所持客票上目的地的正常票价乘以旅客原购票折扣得出的金额），但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

如因病情严重，旅客本人无法亲自办理退票手续，其委托代办人必须持患病旅客本人的有效身份证件原件、授权委托书及代办人身份证原件办理退票手续。

患病旅客的陪伴人员要求退票，必须与患病旅客同时提出，可免收退票费的陪伴人员限两名，其他陪伴人员按自愿退票处理。

11.3 若旅客要求退票，请在客票有效期内提出，过期将不予办理。

### 11.4 电子客票行程单遗失后旅客退票

旅客丢失行程单后，应在退票地填写《深圳航空有限责任公司遗失客票申请书》，经退票地确认后，在客票有效期内为旅客办理退款手续。

### 11.5 退票对象、所需文件及责任免除

11.5.1 深航向客票上载明姓名的人或者获得授权的人办理退款。

11.5.2 旅客退票时，须持本人有效身份证件原件在深航指定地点办理。

11.5.3 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有效身份证件的同时，提供该客票上载明姓名的旅客的有效身份证件原件及复印件和其退票授权书。

11.5.4 除客票或电子客票行程单遗失的情况外，申请退票人应向深航提供有效身份证件、电子客票行程单方能办理退票。

11.5.5 深航将票款退给持有客票未使用的电子客票行程单，并符合本条 11.5.1、11.5.2、11.5.3 款规定的人，被视为正当退款，深航应解除责任。

## 11.6 拒绝退款权

11.6.1 按照适用运价及深航有关规定不能办理退票的，深航有权拒绝退票。

11.6.2 在客票有效期期满之后申请退票，深航将不予办理。

## 第十二条 团队旅客

### 12.1 团队旅客人数的计算

除另有规定外，团队旅客是指符合本条件 1.12 款定义的旅客。持有购买婴儿、儿童及其他特种票价客票的旅客不得计算在团队人数内。

## 12.2 团队旅客退票

### 12.2.1 团队旅客自愿退票

团体旅客退票地点：旅客自愿退票，只限在原购票的销售渠道办理。

团队旅客自愿要求退票，按下列规定收取退票费：在航班规定离站时间 72 小时（含）以前，收取票面价格 10% 的退票费；在航班规定离站时间前 72 小时以内至航班规定离站时间前一日中午 12 点（含）以前，收取票面价格 30% 退票费；在航班规定离站时间前一日中午 12 点以后至航班截止办理乘机手续之前，收取票面价格 50% 的退票费；在航班截止办理乘机手续以后，客票作废，票款不退。

团队旅客中部分成员自愿退票。如果团队中部分成员自愿要求退票，团队乘机人数发生改变，除票价附有限制条件者外，按下列规定办理：

(1) 如乘机的团队旅客人数不少于该票价规定的最低团队人数时，按团队旅客正常退票规定办理。

(2) 如乘机的团队旅客人数少于该票价规定的最低团队人数时，分别按以下规定办理：

1) 如客票全部未使用，应按团队旅客原付折扣票价总金

额扣除乘机旅客按正常票价计算的票款总金额后，再扣除按正常团队退票规定的退票费，差额多退少不补；

- 2) 如客票部分未使用，应将团队旅客原付折扣票价总金额扣除该团队已使用航段的票款后，再扣除乘机旅客按正常票价计算的未使用航段票款总金额及团队旅客自愿退票规定的退票费，票款的差额多退少不补。

团队旅客购票后，因病不能旅行要求退票，参照本条件11.2.2款办理。

#### 12.2.2 团队旅客非自愿退票

由于深航自身或不可抗力（包括天气、突发事件、空中交通管制、安检等因素）导致深航航班未能在合理的时间内按照班期时刻离站、旅客生病或死亡导致旅客不能按客票列明时间乘机。则团队旅客退票按下列规定办理：

（1）退票地点：如果团队旅客是非自愿退票，需在原购票地、航班始发地、经停地、终止旅行地的深航售票处办理。

（2）如果团队旅客非自愿退票或因病要求退票，在航班始发站提出，退还全部票款；在经停地（备降地）提出，退还未使用航段的全部票款（即：经停地至旅客所持客票上目的地的正常票价乘以旅客原购票折扣得出的金额），但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

（3）部分团队旅客由于非自愿退票导致团队现有人数低



于规定最低成团人数时，其余旅客不需补足团散之间的票款差额。

12.2.3 团队旅客误机、漏乘，客票将作废，票款不予退还。

12.2.4 团队旅客变更或签转客票.在购买团体客票后，如自愿要求改变航班、日期、舱位等级或承运人，深航将按团体旅客自愿退票办理。

### **第十三条 航班超售**

13.1 为满足更多旅客出行需求，深航可能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。

13.2 如果航班发生超售，深航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，深航可拒绝部分旅客登机。

13.3 由于深航的航班超售造成旅客未能按照原定航班成行，深航将安排最早有可利用座位的航班让旅客尽快成行或免费办理退票，同时给予一定形式的补偿。

### **第十四条 飞机上的行为**

#### **14.1 一般规定**

根据深航的判断，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，深航可以采取合理的措施，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，而且旅客有可能因客舱内的不当行为被起诉。

#### 14.2 电子及其相关设备

出于安全的原因，深航禁止或者限制在航空器上使用任何电子设备，包括但不限于移动电话、笔记本电脑、便携式录音机、便携式收音机、CD 播放器、电子游戏机或者包括遥控电子玩具和对讲机在内的发射装置。但是，允许使用助听器 and 心脏起搏器。

#### 14.3 航班禁烟

在深航所有的航班上均已禁烟，客舱所有区域均不允许吸烟。

#### 14.4 安全带

旅客在机上就座时，应全程系好安全带。

#### 14.5 附加服务安排

如果深航为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者深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）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，深航仅作为旅客的代理，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。

如果深航向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。

## **第十五条 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的承运人共同承担的运输，应视为是一个单一运输。另请参见本条件 16.1.3 款之规定。

## **第十六条 损失责任及赔偿限额**

### **16.1 损失责任**

16.1.1 深航对其履行的航空运输期间发生的损失承担责任，本条件和法律法规另有规定的除外。

16.1.2 深航为遵守国家法律、法规、政府规章及其它规范性文件而引起的任何损失，深航不承担责任。

16.1.3 旅客未遵守国家法律、法规、政府规章及其它规范性文件而引起的任何损失，深航不承担责任。

16.1.4 深航对旅客的运输责任受本条件约束，旅客航程

中的其他承运人对旅客的运输责任受其各自的运输条件约束。

16.1.5 深航的责任，不超过经证明直接损失的数额。深航对间接的或随之引发的损失不承担责任，深航也不对精神损害承担责任。

## 16.2 旅客人身伤亡

16.2.1 深航承担在航空运输期间，由于深航及其代理人原因造成的旅客人身伤亡的赔偿责任。旅客由于其年龄、精神或身体状况，在运输中造成或加重其本人人身伤亡的，深航免除或减轻承担责任。

16.2.2 深航对每名旅客受伤、死亡的赔偿责任限额为人民币 400,000 元。

## 16.3 行李损失

16.3.1 因发生在航空运输期间的事件，造成旅客托运行李毁灭、遗失或者损坏的，深航承担责任。对于非托运行李，深航对因其过错或者其雇员或者代理人的过错造成的损害承担责任。

16.3.2 旅客行李的毁灭、遗失或者损坏完全是由于行李本身的自然属性、内物原因、质量或者缺陷造成的，深航不承担责任。

16.3.3 由于旅客责任，其行李造成本人伤害或财产损失，深航不承担责任。由于旅客的责任，旅客行李对他人造成伤

害或对他物品或深航财产造成损失，旅客应当赔偿损失和由此支付的费用。

16.3.4 旅客随身行李毁灭、遗失或者损坏的，深航按照行李折旧后价值赔偿或负担修理费用。深航对托运行李损失的赔偿金额每千克不超过人民币 100 元；深航对非托运行李的赔偿金额为每位旅客不超过人民币 3,000 元；如行李的价值低于上述限额时，按实际价值赔偿。

16.3.5 旅客如已办理行李声明价值并支付相关费用的，深航按声明的价值赔偿。若深航证明行李的声明价值高于在目的地点交付时的实际价值时，按实际价值赔偿。

16.3.6 旅客的托运行李或行李中任何物件毁灭、损失、损坏或者延误的，用以确定深航赔偿责任限额的重量仅为该受损行李或物件的重量；如果无法确定受损行李或物件重量，每一旅客的受损行李最多只能按该旅客享受的免费行李额来计算。

16.3.7 对于旅客在托运行李内夹带的本条件第 8.5.2 款所列物品毁灭、遗失或者损坏，深航只按一般托运行李承担赔偿责任。

16.3.8 构成国际运输的国内航段，行李赔偿按适用的国际运输行李赔偿规定办理。

16.3.9 已赔偿的丢失行李找到后，深航将尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔款，临时生活用品补

偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为，深航有权追回全部赔款并有权要求旅客赔偿由此给深航造成的损失。

## 16.4 延误

16.4.1 对于由深航无法控制或者避免的因素造成航班延误所带来的损失，深航不承担责任。这些因素包括但不限于：天气原因、自然灾害、突发事件、空中交通管制、机场安检、机场没有或未能提供正常服务、旅客自身行为、深航为遵守法律法规、政府规定和命令采取的行为及其他无法控制或避免的因素。

16.4.2 深航证明本人或者其受雇人、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，不承担责任。

16.4.3 由于后续航班具有对前面航班延误的继承性，前面航班的延误原因视同后段航班的延误原因。

## 16.5 免除或减轻责任

在旅客、行李运输中，经证明，损失是由旅客自身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，相应免除或者减轻深航的责任。相关权利人就旅客死亡或者受伤提出赔偿要求时，经证明死亡或者受伤是旅客本人的过错造成或者促成的，同样应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻深航的责任。

16.6 深航责任的任何免除或限制适用于深航的代理人、

雇员和代表以及将飞机提供给深航使用的任何人及其代理人、雇员和代表。深航和上述代理人、雇员、代表以及任何人可以支付的赔偿总额，不得超过深航的责任限额。

## **第十七条 索赔和诉讼时效**

17.1 在交付托运行李时，行李票持有人收受托运行李而未提出异议的，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。除非行李票持有人提出相反证据。

17.2 旅客的行李发生损失的，应在发现后立即向深航或其授权地面服务代理人书面提出异议，至迟应当自收到托运行李之日起 7 日内提出。托运行李发生延误的，至迟应自托运行李交付旅客之日起 21 日内提出。

17.3 旅客未在规定期限内以书面形式提出异议的，则不得向深航提出索赔诉讼。

17.4 航空运输的诉讼时效期间为 2 年，自飞机到达目的地、应当到达目的地或运输终止之日起计算。

## **第十八条 顾客意见受理**

### **18.1 意见受理**

旅客的意见、建议、问题或想法是深航最宝贵的财富，将成为深航改进服务的重要依据。为此，深航专设有 24 小

时顾客意见受理电话，致力于解决未及时、妥善处理的顾客问题，并受理旅客的表扬和投诉。一般投诉在 5 个工作日内回复。

深航顾客意见受理电话：拨打 95361 转“意见与建议”键

邮箱：szaservice315@shenzhenair.com

传真：0755 - 27776211

地址：深圳宝安国际机场深圳航空公司基地大楼服务发展部

邮编：518128

## 第十九条 生效与修改

19.1 本条件自 2017 年 1 月 1 日起施行。在此之前制定施行的《深圳航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》同时废止。

19.2 深航有权不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用标准。但此修改不适用于修改前已经开始的运输。

19.3 深航的工作人员、授权销售代理人、授权地面服务代理人或雇员都无权违反或更改深航适用的运输条件、运输规定、票价和费用标准。