

深圳航空有限责任公司货物运输总条件

(2024年12月1日起生效)

目 录

第一章 定义.....	2
第二章 适用范围.....	7
第三章 货物托运.....	8
第四章 特种货物.....	14
第五章 货物声明价值与保险.....	14
第六章 航空货运单.....	15
第七章 运价、运费和其它费用.....	16
第八章 货物运送.....	18
第九章 变更运输.....	19
第十章 货物交付.....	21
第十一章 货物包机运输.....	24
第十二章 责任与赔偿.....	24
第十三章 索赔诉讼时限.....	28
第十四章 投诉受理渠道.....	29
第十五章 生效与修改.....	30

第一章 定义

第一条 本条件中下列定义，除具体条款中有其它要求或另有明确规定外，含义如下：

(一) “货物”是指除邮件或者行李外，已经或者将由民用航空器运输的物品，包括凭航空货运单运输的行李。

(二) “深航”是深圳航空有限责任公司的简称。

(三) “国内运输”是指根据货物运输合同，其出发地点、约定的经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内的运输。

(四) “国际运输”是指公约另有规定外，根据货物运输合同，无论运输有无间断或者有无转运，货物的出发地点、目的地点或者约定的经停地点之一不在中华人民共和国国境内的运输。

(五) “约定的经停地点”是指除出发地点和目的地点以外，在货运单上或者深航的班期时刻表上或者运输合同中另有注明的托运货物在运输路线中预定经停的地点。

(六) “货物托运书”是指航空货物托运人办理航空货物托运时填写的书面文件，是据以填开航空货运单的凭据。

(七) “航空货运单”是指托运人或托运人委托承运人填制的，托运人和承运人之间为在承运人的航班上运输货物所订立合同的初步证据。

(八) “一票货物”是指凭一份航空货运单运输的运往一个目的地交付给一个收货人的一件或多件货物。

(九) “公约”是指下列可适用的文件:

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”);

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”)。

(十) “承运人”是指以营利为目的,使用民用航空器从事货物、邮件运输的公共航空运输企业。

(十一) “托运人”是指为民用航空货物运输与承运人订立合同,并在航空货运单或者货物运输记录上署名的企业或者个人。

(十二) “代理人”是指经明确授权,以承运人或托运人的名义,或代表承运人或托运人履行与货物运输有关活动的个人或组织。如地面服务代理人、航空货运销售代理人、托运人代理人。

地面服务代理人,是指受承运人委托,从事航空货物收运、场内转运、装卸等货物地面操作业务的企业。

航空货运销售代理人,是指依照中华人民共和国法律成立的,与承运人签订销售代理协议,从事民用航空货物运输销售代理业务的企业。

托运人代理人,是指经托运人授权,代表托运人托运货

物或者签署民用航空货物运输相关文件的企业或者个人。

(十三) “收货人”是指承运人按照航空货运单或者货物运输记录上所列名称而交付货物的企业或个人。

(十四) “声明价值”是指托运人向承运人特别声明的其托运货物在目的地交付时的价值。

(十五) “声明价值附加费”是指托运人办理货物声明价值时按规定向承运人支付的专项费用。

(十六) “有效身份证件”是指托运人托运货物或收货人提取货物时必须出示的由政府主管部门规定的证明其身份的证件，如居民身份证、有效护照、军官证、士兵证、文职军人证、户口簿、机动车驾驶证等。

(十七) “日”是指全日历日，包括星期天及公共假日；确定有效期时，运输文件签订日、航班离站日或发出通知当日不计算在内。

(十八) “国际航空运输协会 (International Air Transport Association --IATA)” 简称“国际航协”。是指由世界各国航空运输企业自愿联合组成的非政府性质的国际组织。

(十九) “特种货物”是指在收运、仓储、装卸、运输和交付过程中，有特殊要求或者需要采取某些特殊措施才能完好运达目的地的货物。

(二十) “押运货物”是指由于货物性质特殊，在航空运输过程中需要托运人派专人照料和监护的货物。

(二十一) “集装设备”是指在飞机上使用的装载货物、邮件和行李的专用设备，包括各种类型的集装板、集装箱及其附属设备。

(二十二) “变更运输”是指托运人或承运人对已托运的货物，改变其运输的部分或全部内容。

(二十三) “货物运输事故记录”是指由承运人出具并经收货人认可并签字的，证明货物异常状况的记录文件。

(二十四) “运价”是指托运人与承运人签订货物运输合同当日承运人对外公布生效，或合同双方约定的货物自始发地机场至目的地机场之间的航空货物运输价格。

(二十五) “货物运费”是指托运人在办理货物托运时或收货人在提取货物时须向承运人支付的航空运费和其他费用。

(二十六) “毛重”是指通过官方认可的计重器具获得的货物重量，包括货物包装和托盘重量。

(二十七) “体积重量”是指根据一票货物的总体积折合的货物重量，根据国际航空运输协会规定，每 6000 cm³折合 1kg。

(二十八) “计费重量”是指航空承运人据以计收货物运费的重量。一般是货物的体积重量与实际毛重两者之间的较高者。但是，如果较高的最低重量使用的是较低的运价，则应将这个较高的最低重量作为计费重量。

(二十九) “预付”是指根据货物运输合同，托运人在托

运货物时向承运人支付所有与货物运输有关的应付费用。

(三十) “到付”是指根据货物运输合同，收货人在提取货物时向承运人支付所有与货物运输有关的应付费用。

(三十一) “包机运输”是指托运人包用承运人的一架飞机的全部舱位用来运输货物。

(三十二) “特别提款权(Special Drawing Right--SDR)”也称“纸黄金”，是国际货币基金组织创设的一种储备资产和记账单位。

(三十三) “损失”指托运货物在运输过程中发生的毁灭、遗失、损毁而产生的损失等。

(三十四) “承运人的规定”是指除承运人的运输总条件外，承运人公布的填写航空货运单日之前有效的关于货物运输管理的规定，其中包括有效的适用运价。

(三十五) “包装”是指为确保货物运输安全、方便储运与装卸，按一定技术方法和要求，把货物放在容器内或用辅助材料进行的包装。

(三十六) “包装件”是指货物经过包装所形成的整体。

(三十七) “代码共享”是指一家航空公司的航班号(即代码)可以用在另一家航空公司的航班上。

(三十八) “运价手册”是指国际航空运输协会颁布的全球范围内各航点之间的航空货物运价手册(THE AIR CARGO TARIFF MANUAL, 简称 TACT)。

第二章 适用范围

第二条 适用范围

(一) 本条件适用于深航提供的货物运输以及与此有关的服务。如果本条件与适用的法律或者运价手册相抵触或者不一致，则适用的法律或者运价手册优先适用，本条件的其余条款仍然有效。

(二) 关于免费运输，如果免费运输合同没有限定本条件的全部或部分适用，则本条件适用于经过深航同意接受的免费运输。

(三) 根据包机合同提供的运输，应遵照包机合同约定的运输条件。本条件仅适用于该包机合同中未涉及的范围。

(四) 在本条件中如果含有与国家法律、政府规定、命令或要求相违背的条款，以国家法律、政府规定、命令或要求为准，本条件其余条款仍然有效。

(五) 在某些航线上，深航通过“代码共享航班”经营货运业务或者受其他承运人委托经营该承运人航班的货运业务，这意味着即使托运人订妥了深航的航班并持有深航的货运单，其所托运的货物可能是由另一承运人实际运输。此种情况下的货物运输同样适用本条件。

(六) 除另有约定外，在深航的货物运输规定中如果含有与本条件不一致的条款，以本条件为准。

(七) 本条件不适用于航空邮件运输。

第三章 货物托运

第三条 一般要求

(一) 托运人托运货物应遵守适用的公约、法律、规定以及本条件。因托运人违反公约、法律和规定及本条件托运货物给深航或者深航对之负责的其他人造成的损失，托运人应当承担责任。

1. 托运人应当准确申报货物品名，正确地对货物进行分类、识别、包装、加标记、贴标签，提供真实完整有效的民用航空货物运输相关文件。托运人代理人应当持有托运人的授权书，并适用本条件有关托运人的规定。

2. 托运人不得托运国家规定禁止通过民用航空运输的物品。不得在货物或者货物包装内夹带禁止或者限制运输的物品、危险品等。

3. 国家规定限制通过民用航空运输的物品，托运人应当按照规定提供真实完整有效的证明文件。

4. 托运人运输动物和动物产品、野生动物及其制品的，应当依照国家法律法规的规定办理，并按照规定提供相关证明文件。

5. 托运人托运需要经过行政当局检验、检查的货物，应在办理货物托运手续之前自行办妥相关资料或文件。办理货物托运时，托运人应提供这些必需的资料或文件，以便在货物交付收货人之前完成法律和规定要求的手续；因没有此种资料、文件，或者此种资料、文件不充足、不准确或者不

符合规定造成托运货物不能按时运输或按时交付，托运人应当承担责任。除法律和规定另有要求外，深航不承担必须对上述资料或者文件进行检查的义务。

6. 托运货物的出入境运输为始发地、目的地及经停地国家所允许；

7. 托运货物不会危及航空器、旅客及相关工作人员的安全；不会危及航班飞行安全；不会烦扰旅客。

8. 运输条件不同或性质相互抵触的货物，托运人应分别办理托运手续。

9. 托运人托运货物前应当了解深航关于货物运输的相关规定和要求。因托运人违反这些规定或要求而给深航或者其他人造成的损失，托运人应当承担责任。

10. 托运人应当对货运单上所填写的各项内容的真实性、准确性和完整性负责。因托运人提供的货运单上所填写的内容不真实、不准确或者不完整而给深航或者第三方造成的损失，托运人应当承担责任。

11. 如果托运人使用深航的集装设备自行组装货物，应遵守深航的有关规定。由于托运人不按规定操作所造成的损失，托运人应当承担责任。

(二) 连带责任

1. 托运人承担向深航付清所有费用的责任。保证支付收货人拒绝或不能足额支付的所有费用，包括到付运费、到

付运费手续费、保管费等。托运人还应当承担根据其指示运回货物所产生的费用。

2. 托运人应当保证支付由于以下原因可能使深航及相关承运人承担的所有开支、罚款、损失等费用：

- a. 托运货物中有禁止运输的物品；
- b. 限制运输的货物不符合限制条件；
- c. 托运货物的标识、数量、地址、包装或者托运货物品名不准确、不正确、不完整；
- d. 托运货物的进、出口许可或者所需证书、文件的缺失、延滞或者错误；
- e. 托运货物的实际品名、重量、体积等与货运单不符；
- f. 由于托运货物或文件的原因导致的海关、警察、检验检疫等行政当局的罚款、扣押、拒绝入境等。

(三) 除另有约定外，深航不承运声明价值超过规定限额的货物。

(四) 运输条件不同或性质相互抵触的货物，托运人应分别办理托运手续。

第四条 货物托运书的填写与基本内容

(一) 货物托运人对托运书的准确性、真实性负责，并在托运书上签字或盖章。

(二) 货物托运书的基本内容

1. 货物托运人或收货人的具体单位或个人的全称及详细地址、电话、邮政编码

2. 货物品名
3. 货物件数、包装方式和标志
4. 货物实际价值与货物声明价值
5. 普货运输或急件运输
6. 货物特性、储运注意事项等其他说明。

第五条 货物包装

(一) 托运人应当保证所托运货物的包装在运输过程中不致损坏、散失、渗漏；不会伤害人员、不致损坏和污染飞机、设备或其它物品。

(二) 托运人应当根据货物性质、重量及运输环境，采用适当的内、外包装材料和包装形式，对货物进行妥善包装。精密易碎、怕震、怕压、不可倒置的货物必须有相适应的包装措施。严禁使用草袋包装和草绳捆扎。

(三) 货物包装内不准夹带危险物品、政府禁止运输和限制运输物品、贵重物品、保密文件和资料等。

(四) 托运人所使用的包装材料应当符合托运货物的出发地、经停地、目的地国家的法律和规定。

第六条 货物标志、标贴、标签

(一) 托运人应当在每件货物的外包装上标明货物的始发站、目的站和托运人、收货人的单位、姓名及详细地址、电话号码等。

(二) 托运人应当根据货物性质，按国际及国家规定的标准式样，在货物外包装上粘贴航空运输指示标贴。

(三) 托运人使用旧包装时，必须清除原包装上残旧、无关的标志、标贴和标签。

(四) 托运人托运每件货物，应当按规定粘贴或拴挂承运人的货物运输标签。

第七条 货物计重

(一) 货物的重量按毛重计算。国内运输，计量单位为千克，重量不足1千克的尾数四舍五入。国际运输中，计量单位为0.1千克，计费重量以0.5千克为单位，0.5千克以下按0.5千克计算；0.5千克以上不足1千克的，按1千克计算。

(二) 贵重物品的重量按实际毛重计算，计量单位为0.1千克。

(三) 轻泡货物以每6000立方厘米折合1千克计算，折合办法为整票折算。折合后重量不足1千克的尾数四舍五入。

第八条 货物重量、尺寸

(一) 托运货物包装尺寸，除可直接随附货运单的文件、信函类货物外，其它货物的长、宽、高之和不得小于40cm，最小一边不小于5cm。小于该尺寸的货物，托运人应加大包装。

(二) 深航将根据航线机型以及始发站、中转站和目的站机场的仓储、装卸设备条件，确定可以收运的单件货物的最大重量和尺寸。

(三) 计算尺寸时，按包装尺寸的最长、最宽、最高计

量，以厘米为单位，厘米以下四舍五入。

第九条 托运人、收货人的责任

(一) 托运人托运的货物与航空货运单上所列品名不符，包括在货物中夹带危险物品或政府禁止运输或限制运输的物品，深航按下列规定办理：

1. 在始发站停止发运，运费不退，通知托运人。
2. 在中转站停止运送，运费不退，通知托运人，并按照实际运送航段另核收运费。
3. 在目的站，另核收全程运费。
4. 必要时深航可报请政府有关部门处理。
5. 托运人需承担在本款情况下产生的后果。

(二) 由于收货人的过错，造成承运人或第三人的损失，收货人应承担赔偿责任。

(三) 托运人使用承运人的集装设备装货时，应遵守承运人的规定。对不按规定装载造成的损失，托运人应承担赔偿责任。

第十条 货物检查

(一) 所有托运货物在进入出港库区前，都必须通过安检仪器的安全检查。

(二) 承运人认为有必要时，可以开箱检查托运的货物及相关的文件资料，但不承担必须检查的义务。

第四章 特种货物

第十一条 特种货物包括危险物品、活体动物、鲜活易腐货物、贵重物品、灵柩等。

第十二条 托运人托运特种货物，应当遵守有关国家以及承运人关于特种货物运输的规定；托运的特种货物同时具有两种或者两种以上特种货物的性质时，应同时符合这几种性质特种货物的运输规定和要求。

第十三条 特种货物的包装应当符合特种货物包装的有关要求。

第十四条 托运人和收货人应当在深航指定的地点托运和提取特种货物。

第五章 货物声明价值与保险

第十五条 货物声明价值

(一) 托运人托运的货物，国内运输毛重每千克价值超过人民币 100 元，国际运输毛重每千克价值超过蒙特利尔公约的责任限额的，可以办理货物声明价值。办理声明价值时，托运人需在航空货运单“声明价值”栏内注明声明的金额。无声明价值的货物由托运人在航空货运单上注明。

(二) 办理声明价值的货物，托运人按规定支付声明价值附加费。

(三) 除另有约定外，每一份航空货运单的声明价值不

超过人民币 50 万元。

(四) 声明价值是指整票货物的总价值，不可以只办理一票货物中的部分货物。

(五) 已办理托运手续的货物，货物运出前托运人要求变更声明价值，按货物退运处理，重新填开航空货运单，原声明价值附加费不退。

(六) 已经开始运输的货物，托运人不得变更声明价值。

第十六条 托运人可以投保航空货物运输险。

第六章 航空货运单

第十七条 航空货运单（以下简称“货运单”）

(一) 货运单作为运输凭证具有法律效力。货运单应当由托运人或其代理人填写，连同托运货物一起交给承运人。如果承运人依据托运人或其代理人提供的货物托运书填写货运单并经托运人审核签字后，在没有相反证据的情况下，应当视为承运人代替托运人填写。货运单填写完毕，经托运人和承运人双方签字或者盖章后生效。

(二) 在符合深航要求的前提下，托运人可以填写电子货运单，电子货运单可以以电子表格形式制作并存储，且可以实施电子签字，可靠的电子签章、电子标识可以用于电子货运单上的签章。但办理货物托运或者货物交接时，必须使用该电子货运单的纸质打印件。托运人不得伪造、冒用、盗用他人的电子签章、电子标识或者篡改电子货运单。

(三) 如果托运人所填写的货运单上的内容被涂改或者删除的，深航将有可能拒绝接受该货运单。

(四) 托运人所托运的货物超过一个包装件的，深航可以根据货物性质或安全要求请托运人分别填写货运单。

(五) 一份航空货运单只能有一个托运人和一个收货人。

(六) 航空货运单不得转让，转让的航空货运单无效。

第七章 运价、运费和其它费用

第十八条 运价

(一) 一票货物中有适用于不同运价的货物，则整票货物均按高运价计收运费。

(二) 除另有约定外，特种货物运价按普通货物运价的150%计算。

第十九条 航空运费和其它费用

(一) 航空运费是指依据填开航空货运单当日承运人公布的有效运价和货物的计费重量计得的费用，不包括机场与市区、同一城市两个机场之间的地面运输费及其它费用。

(二) 其它费用是指除运费以外，承运人依据规定收取的地面运输费、保管费及退运手续费等项费用。

第二十条 货物运费和其它费用的支付

(一) 托运人应当使用深航接受的货币支付货物运费。

(二) 托运人托运货物，应当预付全部货物运费，经深航同意的情况下，也可以由收货人提取货物前付清这些费用。

如果选择后者，应当符合目的地国家的法律规定和承运人的要求。发生在货物运输过程中或目的地的与运输有关的费用由收货人在提取货物前付清。

(三) 托运人除应支付必须支付的费用外，还应保证支付因收货人原因可能使承运人或第三人蒙受的损失。承运人有权扣押未付清上述费用的货物，并可以对货物做出拍卖处理，用部分或全部拍卖收入支付上述费用，但是，此种拍卖不能免除付款不足的责任。

(四) 无论货物是否损失或是否运抵运输契约指定的目的地，托运人或收货人应支付承运人因承运该票货物而产生的所有费用。

(五) 托运人或收货人拒绝支付全部或部分费用时，承运人可以拒绝运输或拒绝交付货物。

(六) 深航只承运运价手册中规定的国家的运费到付货物。在任何情况下，有权拒绝运输下列运费到付货物：

1. 目的地国家规定不允许本国货币兑换成其他币种的；
2. 目的地国家规定不允许将本国货币汇到其他国家的；
3. 目的地国家不接受运费到付货物的。

第二十一条 运价和其它费用的调整

托运人托运货物时，应按填开航空货运单当日承运人公布的有效运价支付运费。航空货运单填开后，运价或其它费用发生调整，原运价或其它费用不做调整。

第八章 货物运送

第二十二条 急件货物和限定时间运输的货物

(一) 急件货物，托运人应在货运单上注明发运日期和航班，承运人应按指定的航班和日期运出。需要办理急件联程运输的货物，承运人必须征得联程站同意后方可办理。

(二) 限定时间运输的货物，托运人与承运人约定运抵日期并在货运单上注明，承运人应在与托运人约定的期限内将货物运抵目的站。

第二十三条 根据货物性质，承运人按照下列顺序发运：

(一) 抢险、救灾、急救、外交信袋和政府指定急运的物品；

(二) 指定日期、航班和按急件收运的货物；

(三) 有时限、贵重和零星小件物品；

(四) 中转联程货物；

(五) 一般货物按照收运的先后顺序发运。

第二十四条 运输路线

(一) 承运人按照合理、快捷的原则选择货物运输路线，但不承担用特定的飞机或经过特定的一条或几条航线进行运输，或者用特定的航班在任何一个地方衔接货物续运的义务。

(二) 由于不可抗拒或不可预见的原因，承运人可在不预先通知的情况下取消、变更、推迟、提前或终止全部或部分货物运输。

(三) 为了尽早将货物运达目的站，必要时承运人可以在不预先通知的情况下，将货物转交其它承运人或采用其它运输方式运输全部或部分货物至目的站。

第二十五条 终止运输

(一) 在运输过程中，如有充足理由确认某票货物属国家法律、政府规定、命令或要求禁止运输的，承运人有权终止该票货物的运输，由此产生的后果应由托运人负责。

(二) 由于货物本身的自然属性或因包装不良可能危及飞机、人员和财产的安全，承运人可在不预先通知的情况下随时做出相应处理。

第九章 变更运输

第二十六条 自愿变更

(一) 自愿变更是指由于托运人的原因，或者由于托运人的原因致使承运人改变运输的部分或全部内容。自愿变更仅适用于一份航空货运单上列明的全部货物。

(二) 托运人要求变更运输时，应出示航空货运单托运人联、托运人出具的书面要求及个人有效身份证件。自愿变更应符合本条件的有关规定，不得损害承运人和第三人的利益，否则，承运人不予办理。

(三) 变更内容

1. 始发站退运；
2. 中途站停运；

3. 变更目的站;
4. 变更收货人 (变更后的收货人即为货运单所指定的收货人);
5. 将货物运回始发站。

(四) 承运人应及时处理托运人的变更要求, 根据变更要求, 更改和重开货运单, 重新核收运费。如果承运人认为无法执行托运人的变更要求, 应立即通知托运人。

(五) 托运人应承担因其行使变更权给承运人造成的所有损失, 支付承运人在履行托运人的变更要求时产生的所有费用。

(六) 自货物托运后至收货人提取货物前, 托运人可以对货物行使变更权。

第二十七条 非自愿变更

(一) 非自愿变更是指由于不可抗力或承运人原因产生的货物运输变更。发生非自愿变更时, 承运人应当及时通知托运人或收货人, 商定处理办法。

(二) 运费按下列规定处理:

1. 在始发站退运货物, 退还全部运费。
2. 在中途站变更目的站, 退还未使用航段的运费, 另核收由变更站至新目的站的运费, 其差额多退少不补。
3. 在中途站将货物运回始发站, 退还全部运费。
4. 如改用其它运输工具将货物运至目的站, 超额费用由承运人承担。

第十章 货物交付

第二十八条 到货通知

(一) 货物运至目的站后，除另有约定外，承运人或其代理人应及时向收货人发出到货通知。到货通知的时间根据各航站机场保障能力而定，一般情况下，特种货物、急件货物的到货通知在货物到达后 2 小时内发出，普通货物的到货通知在货物到达后 24 小时内发出。

(二) 普通货物、危险物品自发出到货通知的次日起免费保管 3 日；贵重物品到达当日免保管费；活体动物、鲜活易腐物品以及其它需冷藏、冷冻的货物自货物到达后免费保管 6 小时。逾期提取，承运人按规定收取保管费。

(三) 由于承运人原因，货物运输受到影响的，承运人应当立即通知托运人。非承运人原因造成的收货人未收到或延迟收到到货通知，承运人不承担责任。

第二十九条 货物提取

(一) 收货人应在承运人指定的提货地点提取货物。活体动物、鲜活易腐物品及其它指定航班运输的货物，托运人应负责通知收货人到目的站机场等候提取。

(二) 除托运人与承运人另有约定外，货物应交付给航空货运单上的收货人。

(三) 收货人提取货物时应当出示有效身份证件，承运人对收货人身份证件的真实性不承担责任。必要时，承运人

可要求收货人出示有关货物运输的文件或证明。

(四) 收货人提取货物前应付清所有应付费用。

(五) 收货人提取货物时，发现货物有丢失、短少、污染、变质、损坏或延误到达等情况，应当场向承运人提出异议，由承运人按规定填定货物运输事故记录，并由双方签字或盖章。

(六) 收货人提取货物并在航空货运单上签字而未提出异议，则视为按运输合同规定货物已完好交付的初步证据。

(七) 承运人按照适用的法律、政府规定或命令将货物移交国家主管机关或部门，货物即被视为已完成交付。发生此类情况，承运人或其代理人应通知托运人或收货人。

(八) 非承运人原因货物被政府有关部门扣留或等待处理，由收货人或托运人承担保管费和其它有关费用。发生此类情况，承运人应通知托运人或收货人。

第三十条 非承运人原因造成的活体动物在运输期间死亡，鲜活易腐物品在运输、仓储过程中发生变质或腐烂；或在目的站无人提取；或收货人拒绝提取时，承运人有权在不预先通知的情况下，采取一切合理的处置措施，如销毁或遗弃全部或部分货物等。由此产生的费用，由托运人支付。

第三十一条 无法交付货物

(一) 下列情况之一称为无法交付货物：

1. 自第一次发出到货通知后 14 日内仍无人提取，始发站或托运人又没有处理意见的货物。

2. 收货人拒绝提取或者拒绝支付应付费用的货物。
3. 按照货运单所列联系方式无法通知到收货人的货物。
4. 托运人或收货人声明放弃的货物。

(二) 无法交付货物的处理:

1. 发出到货通知的次日起 14 日内货物无人提取, 通知始发站, 由始发站通知托运人征求处理意见, 并根据托运人的意见对货物进行处理; 得到始发站的答复后, 按始发站意见处理。如果托运人要求将货物退回始发站、变更目的站、变更收货人或放弃货物, 按自愿变更运输处理, 因此发生的费用, 由托运人承担。如果托运人或收货人声明放弃货物, 必须出具书面声明 (该书面声明由处理货物的航站留存), 同时必须符合政府相关规定。

2. 在储存货物满 30 天后, 根据货物所在地国家法律和规定处置货物。

3. 国内货物到达目的站满 60 日、国际货物到达目的站满 90 日仍未提取的, 又未收到托运人出来意见的, 按无法交付货物处理。

4. 凡属政府禁止和限制运输物品、贵重物品及珍贵文史资料等货物, 无价移交政府主管部门。

5. 凡属一般的生产、生活资料, 作价移交有关物资部门或商业部门。

6. 凡属鲜活易腐物品或保管有困难的货物, 由承运人酌情处理。由此产生的费用由托运人承担。

7. 作价处理的货款，由承运人负责保管。从处理之日起 90 日内，如有托运人或收货人认领，扣除该货的保管费和处理费后的余款退给认领人；如 90 日后仍无人认领，余款上缴国库。

8. 承运人根据法律和规定对无法交付货物的处理结果，由目的站通过始发站通知托运人。

9. 托运人应承担与无人提取货物有关的所有费用及支出，包括将货物运回始发站产生的费用。收货人承担连带责任。

第十一章 货物包机运输

第三十二条 包机运输

当托运人需要包用深航的整架飞机运输货物时，应当向深航提出包机申请，并签订包机合同。

第十二章 责任与赔偿

第三十三条 责任范围

(一) 基本规定

1. 深航对托运货物在航空运输中发生的损害赔偿责任，受适用的公约、法律和规定及本条件约束。托运货物在航空运输期间发生损失的，深航将承担责任，但是依据公约、法律和规定以及本条件免除责任的除外。

2. 托运货物在航空运输期间因延误运输造成损失的，深航依据公约、法律和规定以及本条件承担责任。但是，深航已采取一切合理要求的措施或者不可能采取此种措施的，以及公约、法律和规定以及本条件另有要求的情况除外。

3. 由于遵守公约、法律和规定而产生的、或由于不可抗力原因造成直接或间接损失的，深航不承担责任。当托运的货物属于深航禁运的某类货物，或者适用的法律和规定不允许运输该货物时，深航将拒绝运输而不承担责任。

(二) 对下列原因造成的货物损失，承运人不承担责任：

1. 战争或武装冲突、政府行为、自然灾害及其他不可抗力原因。

2. 货物本身的自然属性、缺陷或货物性质不适合运输过程中发生的气温、气压变化及运输时限而引起的货物损坏或变质。

3. 承运人或其受雇人、代理人以外的人包装货物的，货物包装不良。

4. 包装完好，封志无异状，而内件短少或损坏，除能证明是由于承运人的过失造成的外。

5. 货物的合理损耗。

6. 托运人或其代理人违反适用的公约、法律和规定及本条件托运货物。

(三) 因货物损失或延误等造成的间接损失承运人不承担责任。

(四) 由于自然原因造成的动物死亡；或由于动物自身的或其它动物的咬、踢、抵或窒息等动作造成的；或由于动物在运输过程中经不起不可避免的自然环境的变化而造成的或促成的动物死亡或受伤引起的任何损失、损害或费用，承运人不承担责任。

(五) 除能证明是由于承运人工作人员的过失造成的外，承运人对押运货物的损失不承担责任。

(六) 押运活体动物的押运员在押运途中因动物的原因造成的伤害或死亡，承运人不承担责任。在正常的操作过程中，动物给承运人工作人员造成的伤害由托运人承担责任。

(七) 在运输过程中，货物延误的责任应当由承运人承担。但承运人已采取一切必要措施或不可能采取此种措施的，以及国家法律、政府规定、命令或要求以及本条件另有约定的情况除外。

(八) 在运输过程中，经证明货物的损失或延误等是由托运人或收货人的过错造成或促成的，应当根据造成或促成此种损失的过错程度相应免除或减轻承运人的责任。

(九) 除承运人故意行为外，由于履行托运人的变更要求或在变更期间产生的货物损失，承运人不承担责任。

(十) 深航为其它承运人的航班上运输货物而填开航空货运单时，只能作为该其它承运人的代理人。除能证明是由于深航的责任造成外，深航对其它承运人的航班上运输的货物发生损失或延误不承担赔偿责任。

(十一) 根据本条件免除或限制承运人的责任时，此类免除和限制亦适用于承运人的代理人、受雇人或代表，也适用于进行运输所使用的飞机或其它运输工具所属的任何承运人。

(十二) 一票货物中的部分货物或货物中的任何包装件发生损失或延误时，确定承运人的赔偿责任应以有关包装件的重量为限。当托运货物中的任何物件的损失或延误影响到同一份航空货运单上其它包装的价值时，确定赔偿责任时，应考虑其它包装件的重量。在没有相反的证据时，损失或延误货物的价值在全部货物总价值中的比例，按损失或延误货物的重量在全部货物总重量中的比例确定。

(十三) 违反有关法律、规章有下列行为之一的，将被依法作为严重失信行为记入民航行业信用记录：

1. 提供虚假证明文件的；
2. 伪造、冒用、盗用他人的电子签章、电子标识或者篡改电子单证的；
3. 造成运输航空事故或者严重征候的；
4. 12 个月内造成运输航空一般征候两次（含）以上的。

第三十四条 连续承运人

(一) 由几个连续承运人根据一份航空货运单进行的运输被视为一个单一运输过程。

(二) 由连续承运人运输的货物，每一承运人就其根据运输合同办理的运输区段作为运输合同的订约一方。在运输

过程中，对货物损失或延误等，托运人有权对第一承运人提起诉讼，收货人有权对最后承运人提起诉讼，托运人或收货人均可以对发生货物损失或延误等的运输区段的承运人提起诉讼。

第三十五条 赔偿限额

(一) 办理了声明价值并交付了声明价值附加费的货物，在运输过程中发生损失，该声明价值为最高赔偿限额。承运人能够证明货物的实际损失低于声明价值的，按实际损失赔偿。

(二) 未办理声明价值的货物，在运输过程中发生损失，国内运输货物深航承担的最高赔偿限额为每千克 100 元人民币；国际运输货物，无论货物始发地国家或目的地国家是否加入公约，深航的赔偿责任限额为蒙特利尔公约规定的责任限额。如果深航能够证明托运货物的实际损失低于公约规定的责任限额的，将按实际损失赔偿。

(三) 投保航空运输险的货物，在运输过程中发生损失，由保险公司按照有关规定赔偿。

(四) 延误运输的赔偿

由于承运人原因，导致货物超过运输合同约定期限运达，承运人应当按照运输合同的约定进行赔偿。

第十三章 索赔诉讼时效

第三十六条 因货物损失或延误发生索赔，航空货运单

上的托运人或收货人应在下列期限内以书面形式向承运人提出：

（一）提货时发现货物有明显损失或部分丢失，至迟应自收到货物之日起 14 日内提出。

（二）延误运输的货物自货物处置权交给指定收货人之日起 21 日内提出。

（三）收货人提不到货物，自航空货运单填开之日起 120 日内提出。

托运人未在规定时限内提出书面异议的，除承运人有欺诈行为外不得向深航提出索赔诉讼。

第三十七条 航空运输纠纷的诉讼时效期间为两年，自飞机到达目的地点、应当到达的目的地点或者运输终止之日起计算。

第三十八条 源于本条件或与本条件相关的纠纷适用于中国法律。在公约适用的前提下，关于损失的诉讼可以根据索赔人的选择，或者在我们总部所在地法院，或者在缔结合同的我们的分支机构所在地法院，或者在目的地法院等司法管辖权范围内进行。

第十四章 投诉受理渠道

第三十九条 投诉受理渠道

顾客的意见、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和专门的电子邮箱，致力于解决未及时、妥善处理的顾客问题，并受理顾客的表扬和投诉。

对于国内货物运输，自收到托运人或者收货人投诉之日起 10 个工作日内予以处理，并告知投诉人；对于国际货物运输，自收到投诉之日起 15 个工作日内予以处理，并告知投诉人。

深航顾客意见受理电话：拨打 95361 转“意见与建议”

邮箱：szacargo@shenzhenair.com

地址：深圳宝安国际机场深圳航空公司基地客户服务中心。

邮编：518128

第十五章 生效与修改

第四十条 本条件自 2024 年 12 月 1 日起生效并施行。在此之前制定施行的《深圳航空有限责任公司货物国内运输总条件》同时废止。

第四十一条 深航有权依照国家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承运人已收运的货物运输，但是国家另有规定或者运输合同另有约定的除外。

第四十二条 如果本条件中的部分条款依据适用法律被确认为无效或无法履行，本条件其他条款继续有效。

第四十三条 深航的代理人、雇员或代表无权改动、修

改或放弃本条件中的任何条款。

第四十四条 本条件由深圳航空有限责任公司负责解释。