

乘客及行李运输的一般条款



國泰航空公司

自二〇一九年十二月二十八日生效

内容目录

条款		页数
第 1 条	本条款内个别词汇的定义	1
第 2 条	适用范围	3
第 3 条	机票	4
第 4 条	中途停留	6
第 5 条	票价、税款、费用和收费	6
第 6 条	订位	6
第 7 条	办理登机手续和登机	8
第 8 条	运输的拒绝和限制	9
第 9 条	行李	10
第 10 条	航班预定时间表及取消航班	13
第 11 条	退款	14
第 12 条	机上行为	16
第 13 条	额外服务之安排	16
第 14 条	行政手续	17
第 15 条	连续承运人	18
第 16 条	损害赔偿的法律责任	18
第 17 条	索赔及诉讼时限	20
第 18 条	修改及弃权	21
第 19 条	其他条款	21
第 20 条	释义	21

第 1 条：本条款内个别词汇的定义

在阅读本条款时，请谨记：

「我们」和「我们的」	指国泰航空有限公司（「国泰」）。
「阁下」、「阁下的」和「阁下自己」	指除机组成员以外，经我们同意在航空器上被载运或将会被载运的任何人（另请参阅「乘客」的定义）。
「约定经停地点」	指除出发地点和目的地点以外，在阁下的机票或我们的班期时刻表上列明作为阁下旅行路线中预定的经停地点，即为协议的约定经停地点。
「航空公司指定代码」	指专为识别特定航空承运人的两个或三个英文字母的代码。
「授权代理人」	指由我们指定的并代表我们销售有关我们提供的航空运输服务，及如获授权时，有关其他航空承运人服务的客运销售代理人。
「行李」	指阁下于旅途中携带的个人财物。除另有规定外，它包括阁下的托运行李及非托运行李两种。
「行李票」	指机票上与运输阁下托运行李有关的部份。
「行李识别签」	指一份专为识别托运行李而出具的文件。
「承运人」	指除我们以外，在阁下的机票或联运机票上列明其航空公司指定代码的航空承运人。
「托运行李」	指我们全权保管并为其开具行李票的行李。
「办理登机手续的截止时限」	指航空公司规定的阁下必须在此之前完成办理登机手续并取得阁下登机牌的时限。
「运输条款」	指本运输条款或另一承运人的运输条款(依具体情况而定)。
「合约条款」	指记载在或与阁下的文件一并交付予阁下的该等说明或包含提述本运输条款的电子机票（行程收执联），及(该等)通知。
「接驳航班」	指在同一张、另一张或联运机票上所连续运输的后续航班。
「联运机票」	指一张向阁下开具的与另一张机票有关并与其共同构成单一运输合约的机票。

「票联」	指航班票联和电子票联两者，各赋予票联上列明的乘客有权搭乘该票联上指定航班之权利。
「损害」	指因在航空器上或在登机或下机的任何操作过程中的事故而造成乘客死亡、或其他任何身体伤害而产生的损失。损害亦指在航空运输途中因行李的毁坏、全部或部分的受损或损失而产生的损失。此外，损害指因乘客或行李的航空运输之延误而导致的损失。
「日」	指公历日，包括一周内所有七日；不过，就通知而言，通知发送当日不会计算在内；而就确定有效期限而言，机票出具当日，或航班启航日，将不会被计算在内。
「电子票联」	指存于我们的数据库内的电子航班票联或其他有价凭证。
「电子机票」	指由我们或代我们签发的行程收执联、电子票联及有可能适用的登机文件。
「航班票联」	指机票中标明「搭乘用」之部份，或在电子机票中指电子票联，表示阁下有权搭乘该联指定的地点之间的航班。
「不可抗力」	指非我们或阁下能控制的非正常的及不可预见的情况，而即使已适当地小心处理，仍不可避免其后果的发生。
「行程收执联」	指一份或多份我们为使用电子机票搭乘航班的乘客签发作为机票的文件，其载有乘客姓名、航班信息及通知。
「蒙特利尔公约」	指于 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蒙特利尔公约。
「乘客」	指除机组成员以外，依据机票在航空器上被载运或将会被载运的任何人（另请参阅「阁下」、「阁下的」和「阁下自己」的定义）。
「乘客票联」或「乘客收据」	指由我们或代我们签发并在机票中注明的部分，并始终由阁下保存。
「我们的规则」	除本运输条款及运输价目表外，指由我们公布、在运输开始之日时有效及规定乘客和行李运输的规则。
「特别提款权单位」	指由国际货币基金界定的特别提款权单位。它是依据多种通用货币的价值而计算的一个国际会计单位。特别提款权单位的货币价值浮动并于每个银行工作日被重新计算。此等价值为大多数商业银行所认知并会定期在权威的金融刊物及国际货币基金组织的网站(www.imf.org)上公布。
「中途停留地点」	指阁下旅程中在出发地和目的地之间的预定停留地点。

「连续承运人」	指按一张机票履行运输的多个承运人之一，或按一张机票及任何在与该机票相关连情况下签发的而就决定蒙特利尔公约是否适用于交通运输的目的而言被视作单一运输的任何联运机票履行运输的多个承运人之一。
「运输价目表」	指在需要时向适当主管当局备案，并经公布的航空公司票价、收费及/或有关的运输条款。
「机票」	指定名为「乘客票和行李票」的文件或交付予乘客的电子机票的行程/收执联两者中其中一种，各由我们或代我们签发并包含合约条款，通知和票联。
「交易纪录」	指一份或多份向购买电子机票的乘客签发的文件。
「非托运行李」	指任何阁下的托运行李以外的行李，包括被阁下携带进飞机客舱的所有物品。
「华沙公约」	指任何以下适用的文书： <ul style="list-style-type: none"> - 于 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；或 - 于 1955 年 9 月 28 日在海牙修订的华沙公约；或 - 经蒙特利尔附加议定书一号（1975 年）修订的华沙公约；或 - 在海牙及经蒙特利尔附加议定书二号（1975 年）修订的华沙公约；或 - 在海牙及经蒙特利尔附加议定书四号（1975 年）修订的华沙公约；或 - 瓜达拉哈拉补充公约（1961 年）（瓜达拉哈拉）。

第 2 条：适用范围

2.1 一般规定

2.1.1 除了第 2.4 条和第 2.5 条的规定外，本运输条款适用于所有我们运营的航班及关于阁下搭乘的航班而我们又对阁下负上法律责任之任何情况。

2.1.2 本条款亦适用于免费和减收票价的运输，但在我们的规则或有关合约、通行证或机票内另有规定的除外。

2.2 包机操作

倘若是依据包机合约而履行的运输，本运输条款仅适用于该包机合约或包机客票条款中或其他与乘客达成之协议中引用本运输条款的情形为限。

2.3 代码共享

在某些服务上我们可能与其他承运人作出名为「代码共享」之安排。这意味着即使阁下已跟我们预订机位及持有一张我们名字或我们的航空公司指定代码显示为承运人的机票，但航空器却可能由另一承运人操作。如遇此种情形，我们会在阁下订位时通知阁下实际操作航空器的另一承运人的名称。

2.4 法律优先适用

本运输条款得适用于我们提供的运输，如本运输条款与我们的运输价目表或适用的法律相抵触，则以该等运输价目表或法律为准。

本运输条款下之运输应参照适用公约所确立的与责任相关的规则及限制，除非此运输非该公约所定义的「国际运输」。

如果本运输条款中的任何条文与适用的法律相抵触，则该条文无效。但是，本条款的其他条文仍然有效。

2.5 本条款优先于我们的其他规定

除本运输条款内另有规定外，倘若本运输条款与我们可能有的（关于某些特定事项）任何其他规定不一致，以本运输条款为准。

第 3 条：机票

3.1 机票为合约的主要凭证

3.1.1 我们只会为机票上指定的乘客提供运输，并且阁下可能会被要求出示适当的身份证明。

3.1.2 阁下不得转让阁下的机票。

3.1.3 有些以折扣票价售出的机票可以退还部分票款或不得退票。阁下应选择最适合阁下需要的票价。阁下亦可能希望确保阁下已有适当的保险以保障一些如阁下需要取消阁下之机票的情况。

3.1.4 假如阁下有一张如上述第 3.1.3 条所规定情形的机票，而又完全未使用，并且阁下因不可抗力而不能成行，在阁下立即通知我们并提交该不可抗力之证据的前提下，我们会在扣减合理的行政费用后，对于不得退款的金额，我们将向阁下提供一个凭证，以备阁下将来搭乘我们航班之用。

3.1.5 机票是并且在任何时间都是签发该机票之承运人的财产。

3.1.6 机票的必要条件

除电子机票外，除非阁下出示有效的机票，其应包含该航班的航班票联和所有其他未

使用的航班票联及乘客票联，否则阁下无权被运载于航班上。此外，如出示的机票是残损的或不是由我们或我们的授权代理人变更的，阁下无权被运载。若为电子机票，除非阁下提供正确的身份证明和以阁下的姓名签发并交付予阁下的有效电子机票，否则阁下无权被运载于航班上。

3.1.7(a) 遗失、残损或未能出示机票等

在机票（或其部份）遗失或残损，或不能出示包含有乘客票联和所有未使用的航班票联的机票的情况下，根据阁下的要求，并且当时又有可以轻易核实的证据证明有关航班的有效机票已适当签发且阁下签署协议保证补偿我们因误用机票而导致我们或其他承运人可能会产生的必要和合理的任何费用或损失（最高以机票原本价值为限），我们会签发一张新机票替代该机票（或其部份）。我们不会向阁下申索偿还任何因我们的过失而造成的损失。签发机票的承运人可能会为提供此服务收取合理的行政费用，但有关遗失或残损是因签发机票的承运人或其代理人之过失而造成的除外。

3.1.7(b) 当该证据未能提供或阁下没有签署该协议，签发机票的承运人可要求阁下为补开机票而支付机票票价的全额费用，并且只有在原本签发机票的承运人确信该遗失或残损的机票未在其有效期届满前被使用的情况下方可予以退款。假如，在机票有效期届满前寻回原本机票，上述的退款手续会于阁下把它交回签发新机票的承运人时办理。

3.1.8 机票是有价的票证并且阁下应采取适当的措施保管它并确保它不会遗失或被盗。

3.2 有效期限

3.2.1 除机票内，本条款或适用的运输价目表（其可能限制机票的有效期，在该情况下，该限制会显示在机票上）另有规定外，机票有效期为：

3.2.1.1(a) 机票签发日期开始的一年内；或

3.2.1.1(b) 自机票签发日期开始的一年内第一次乘搭日期，依据该第一次乘搭日期的一年内。

3.2.2 因在阁下要求预订机位时我们不能确定预订而造成阁下不能于机票有效期内搭乘航班，该机票的有效期将会被延长或阁下可有权按第 11 条办理退款。

3.2.3 如阁下在展开旅程后，因病而不能于机票有效期内继续旅行，我们可延长阁下的机票之有效期直至当阁下适合旅行之日或延长至该日之后由旅程重新开始的地点而按照阁下已付费的舱位又可以提供之我们的最早航班。该疾病必须由医生出具证明书作见证。当机票内剩余的航班票联，或若为电子机票的电子票联，涉及一个或多个中途停留地点，该机票的有效期的延长不得超过该证明书上显示的日期之日起三个月。在该情况下，我们会把陪同阁下的其他直系家庭成员之机票有效期作相类似的延长。

3.2.4 如乘客于途中去世，陪同该乘客的人士之机票可通过免除任何限制及延长其有效期的方式予以更改。倘若已展开旅程的乘客有直系家属死亡，该乘客及陪同他或她的直系家属的机票有效期亦会同样地被修改。任何该等修改会于收到适当的死亡证明书后办理，并且任何该有效期的延长不得超过死亡日期之日起算四十五（45）天。

3.3 票联先后次序

- 3.3.1 阁下购买的机票仅对机票上所显示的运输有效，从出发地经任何约定经停地点到最终目的地。阁下所缴付的票价是根据我们的运输价目表及以显示在机票上的全部旅程为基准而计算。它构成我们与阁下之合约的一个必要部份。假如不按机票内的规定的次序(或在机票内提及的航班)使用票联，机票不会被兑现并将会失效。例如，阁下在任何中途停留地点或约定经停地点展开旅程。
- 3.3.2 倘若阁下欲更改运输的任何方面，阁下须预先联络我们。阁下新的运输一经变更，票价将会被重新计算并且阁下会有权选择接受新的票价或保留阁下原来机票项下的运输。倘若阁下因不可抗力而需要更改运输的任何方面，阁下须在切实可行的时间内尽快联络我们，并且我们会尽合理的努力运送阁下到阁下的下个中途停留地点或最终目的地，而不重新计算票价。
- 3.3.3 如阁下未经我们同意而更改运输，我们会按阁下的实际旅程评估合理的票价。阁下需要缴付任何阁下已付的机票票价和适用于阁下经修正的运输的总票价之间的差额。如新的票价较低，我们将会把差额退回阁下，并且阁下未使用的票联将作废。
- 3.3.4 请注意有些变更并不会引致机票票价的改变，但其他如出发地的更改（例如阁下不飞行首程）或阁下旅程的方向的变更，可能导致机票票价增加。许多机票票价只适用于机票上显示的日期和航班并且可能完全不得更改，或只可在缴付额外费用后才可更改。
- 3.3.5 每张包含于阁下的机票内的航班票联应当列明客舱级别、乘机日期，且在定妥座位后方可用于运输。当机票签发时未能列明阁下的预订信息，机位可在参照我们的运输价目表及阁下要求的航班舱位的供应情况于稍后预订。
- 3.3.6 请注意，假如阁下在未预先通知我们的情况下未能搭乘任何航班，我们可取消阁下回程或后续的预订机位。不过，如果阁下确实预先通知我们，我们将不会取消阁下预订的后续机位。

3.4 我们的名字和地址

我们的名字可被缩写为我们的航空公司指定代码，或以其他形式出现于机票内。于机票「承运人」栏内我们名字的首个缩写旁显示的出发地机场会被视为我们的地址，或若为电子机票，则显示于行程收执联的我们的第一航段中。

第 4 条：中途停留

- 4.1 根据政府规定和我们的规则，允许于约定经停地点中途停留。
- 4.2 中途停留必须预先与承运人进行安排并载明于机票上。

第 5 条：票价、税款、费用和收费

5.1 票价和其他收费

票价只适用于从出发地机场到最终目的地机场的运输，除非另有规定外。票价不包括机场之间及机场和市区航站楼之间的陆路(道路、铁路)和海上交通运输服务。阁下的票价会根据阁下缴付机票票价之日我们有效的运输价目表进行计算，该票价适用于您的客票上所载明的特定日期和航程。如阁下更改阁下的行程或搭乘日期，这可能会改变应缴付的票价。

5.2 收费、附加费、费用和税款

5.2.1 适用的收费、费用和税款不包括在票价内，该类款项针对我们或针对阁下，将由我们代表政府或其他机构，或机场营运部门代为收取，并应由阁下予以支付。当阁下购买机票时，我们会通知阁下不包括在票价中的收费、费用和税款，该类款项的大部分通常会分别列明于机票上。为航空旅程而征收的收费、费用和税款经常变更，并可于机票签发后才征收。假如显示在机票上的收费、费用或税款有所增加，阁下必须缴付差额。而在机票签发后才征收的新的收费、费用和税款，阁下亦必须缴付。假如在机票签发后，阁下在当时已支付的任何收费、费用或税费被减少或取消使得这类费用不再适用于阁下，则应付较少的费用，或阁下取消机票，根据适用的法律，阁下有权要求退回还未使用的部份或全额收费、费用和/或税费（依具体情况而定），而无须缴付任何行政费用。

5.2.2 阁下须缴付给我们或其他承运人所征收的特定额外收费、附加费或费用。此等收费、附加费或费用一般在阁下购买机票时同时缴付，并且我们会行使绝对酌情决定权或按我们可能已公布的任何适用规则或政策，并且，无论在何种情况下，根据我们不时所决定适用的支付的行政费用是否符合退款，而对此类额外收费、附加费或费用作出是否退款决定。由于此等收费、附加费或费用经常变更，除受限于适用的法律外，我们保留向阁下收取新收费、附加费或费用（或因现有款项增加而出现的差额）的权利直至相关的收费、附加费或费用所适用的有关航班完成履行服务。

5.3 货币

票价、税款、费用和收费须以机票签发所在国家的货币缴付，除非我们或我们的授权代理人在缴款时或缴款前（例如，因当地货币的不可兑换性）指定用另一种货币缴款。我们可酌情决定接受以另一种货币付款。

第 6 条：订位

6.1 订位规定

6.1.1 我们或我们的授权代理人会记录阁下的订位。如阁下要求，我们会提供阁下订位的书面确认。

6.1.2 某些票价有条款限制或排除阁下更改或取消订位的权利。阁下应查阅适用于阁下票价的条款，我们不会因阁下的未能查阅而承担责任。

6.2 出票时限

如阁下未能于我们或我们的授权代理人指定的出票时限前缴付票价，我们可取消阁下的订位。

6.3 个人资料

我们可能使用阁下提供和我们收集的个人信息(包括阁下的购票纪录及如何使用我们的服务和设施的数据)作为以下的用途: 订位、购买和签发机票、为阁下提供交通运输及任何相关服务和设施; 会计、记账和审计、核实和审查信用卡或其他付款卡; 出入境及海关监管; 安全、安保、健康、行政和法律的目的; 统计及市场分析、飞行常客计划的操作; 系统测试、维护及发展; IT 训练; 客户关系; 协助我们在将来更有效率地为阁下服务; 及市场的直接推广和市场研究(我们只会在阁下要求或获得阁下同意或如果我们给予阁下有选择不参加的机会的情况下作出)。为此, 阁下同意我们仅为执行该等目的及将其转交予我们的办事处、授权代理人、政府机构、其他承运人或上述服务的提供者, 便可保留及使用该等数据。阁下可能因政府规定而被要求把指定的个人资料或信息向我们提供, 包括在紧急情况下可让我们通知家庭成员之信息和其他与运送阁下有关联或附带关系的用途的信息。除非有关损失或开支是由我们的过失所引起的, 对于我们在使用或传送任何提供给我们的数据时, 使阁下招致任何损失或开支, 我们均不须承担任何责任。我们也可能监察及/或纪录阁下与我们的电话通话, 以确保服务水平, 防止/侦测欺诈和以培训的目的。此外, 有关我们私人数据政策, 包括如何使用及更改这些数据, 可从我们的办事处和我们的网站获取。

6.4 座位

我们会尽力安排阁下预先要求的座位。不过, 我们不能保证提供任何特定座位。我们保留在任何时间, 甚至在登机后, 分配或重新分配座位的权利。这可能是基于操作、安全、政府监管、健康或安保理由而必要的行为。我们将根据适用的法律安排合理的座位予残疾乘客。

6.5 舱位没有被占用的服务费用

不得退款的票价搭乘航班除外, 根据我们的规则, 倘若阁下未能使用已预订的机位, 阁下仍须缴付合理的服务费用。

6.6 特别服务

6.6.1 我们会尝试确保阁下在订位时要求的特别服务得以提供, 如宗教或指定餐饮, 或从机场办理登机手续之地点到飞机的轮椅服务得以提供。阁下无须为该等服务的提供缴付费用。但是, 若我们因任何理由不能提供此前被要求的服务, 我们无须对阁下之损失、费用、违约或其他损害承担法律责任。

6.6.2 如阁下是残疾乘客并需要任何特别的服务, 阁下必须在订位时提出阁下的特别服务要求以便我们有足够时间作适当安排。

6.6.3 如阁下是残疾乘客，且就阁下的特别需求已作出安排，我们将协助阁下抵达该些地点。我们会带阁下到已为阁下安排提供特别服务的地点。如阁下在需要特别服务时没有告知我们，我们将仍然以合理的努力满足阁下的特别要求。

6.6.4 为安全起见，如阁下不能自主从机舱逃生，或阁下无法明白安全指示，我们可能要求阁下由一名当值人员陪同阁下的旅程。

6.6.5 我们保留拒绝接受需要使用担架乘搭任何航班的乘客的权利。

6.6.6 如航班有医疗氧气供使用，阁下可能因使用医疗氧气被征收费用(并且阁下可能被要求由一位当值人员陪同)。

6.7 机上的服务

基于操作原因，我们不能就下列服务的提供/可使用作出任何保证：航班上的娱乐设备及所宣传的节目；所宣传的特别餐饮或其他种类的餐饮；或所宣传的机上服务。

6.8 再确认订位

6.8.1 后续或回程的订位可能需在指定时限内再确认订位的要求为准。当我们需要再确认时，我们会通知阁下并告知阁下如何及在哪里办理。如需要但阁下未能再确认，我们可取消阁下后续或回程的订位。但是，如果阁下通知我们阁下仍然希望搭乘航班，而航班上又有阁下已缴付票价的客舱座位可提供的话，我们会恢复阁下的订位并运送阁下到阁下下一个或最终目的地。假如航班没有阁下已支付票价的客舱座位可提供的话，我们会尽合理的努力运送阁下到阁下下一个或最终目的地。

6.8.2 阁下应向涉及阁下旅程中的任何其他承运人查询他们有关再确认订位的规定。当需要时，阁下必须与有关机票上显示的航班代码所代表的承运人办理再确认手续。

6.9 取消后续的订位

请注意，如阁下未预先通知我们而未能搭乘任何航班，我们可取消阁下回程或后续的订位。不过，如果阁下预先通知我们，我们将不会取消阁下后续航班的订位。

第 7 条：办理登机手续和登机

7.1 办理登机手续的截止时间在每个机场有所不同，我们建议阁下自行查询这些办理登机手续的截止时限并遵守该时限。如果阁下预留充裕的时间以便遵从办理登机手续的截止时间要求，那么阁下的旅程将会更为顺畅。如阁下未能遵照规定办理登机手续的截止时限之前办理登机手续，我们保留取消阁下的订位之权利。如果您搭乘的第一个航班是我们的航班，我们或我们的授权代理人会通知阁下办理登机手续的截止时限。关于阁下旅程中任何后续的航班，阁下应自行查询有关办理登机手续的截止时间。我们的航班办理登机手续的截止时限可在我们的时间表内找到，或可从我们或我们的授权代理人处获得。

- 7.2 当阁下办理了登机手续，阁下须于我们为阁下办理登机手续时所规定的时间前到达登机闸口。
- 7.3 如阁下未能准时到达登机闸口或如阁下未能按第 14.2 条的规定出示所需的旅行证件，我们可取消为阁下预留的机位。
- 7.4 我们不会对因阁下不遵守本条款规定而产生的任何损失或费用承担任何法律责任。

第 8 条：运输的拒绝和限制

8.1 拒绝运输的权利

根据我们合理的自行判断，假如我们已书面通知阁下我们不会在该通知日期后的任何时间于我们的航班上运送阁下，我们可拒绝运送阁下及阁下的行李(尽管阁下持有有效的机票及/或登机证)。在该情况下，阁下有权依第 11.3 条办理退款。由于以下一项或多项情况出现或我们合理地相信会出现时，我们也可拒绝运送阁下或阁下的行李：

- 8.1.1 该行动是为遵守任何适用的政府法律、法规、或命令而必要的；
- 8.1.2 阁下拒绝我们要求的(包括政府要求的)有关阁下的信息；
- 8.1.3 阁下的精神或身体状况，包括阁下因酒精或药物导致的功能受损，而对阁下自己、对乘客、对机组人员、或对财物的安全或健康构成危险或风险，或可能实质地影响其他乘客或机组人员的舒适(但是，我们会根据适用法律向残疾乘客提供合理的舱室)；或
- 8.1.4 阁下曾于过往航班上作出不当行为，及该行为可能会再次发生；或
- 8.1.5 阁下拒绝接受个人或行李安保检查，或在接受有关检查后，阁下在办理登机手续或登机闸口时未能就安保问题提供满意的答案；或阁下未能通过安保档案测试/分析，或阁下胡乱摆弄或除去任何贴在阁下行李上的安全封条或贴在登机证上的安全标贴；或
- 8.1.6 阁下未缴付适用的票价、税款、费用、或收费；或
- 8.1.7 阁下没有有效的旅行证件，可能尝试通过在某个国家中转过境时而进入该国，或在中转国家过境时未持有有效的旅行证件，或于航班途中毁坏阁下的旅行证件或当被要求出示证件时，阁下拒绝交出阁下的旅行证件予航班机组人员签收保管；或
- 8.1.8 阁下出示一张非法取得，或从我们或我们的授权代理人以外的团体购买的或已被呈报为遗失或被盗的机票；或一张伪造机票；或阁下不能证明阁下是机票上指定的人士。我们保留保存该机票的权利；或

8.1.9 阁下不遵守上述第 3.3 条有关票联先后次序和使用的规定，或阁下出示一张并非由我们或我们的授权代理人所签发或更改的机票，或该机票是损毁的；

8.1.10 阁下不遵从我们有关安全或安保方面的指示；或

8.1.11 阁下过往曾作出上述其中任何一项行为或不作为。

8.2 拒绝运送或驱逐乘客的后果

如因阁下的举止、行为、精神或身体状况，我们在行使我们合理的酌情决定权下拒绝运送阁下，或于途中驱逐阁下，届时，我们可取消阁下机票剩余未使用的部份，并且阁下无权获得被进一步运送的权利，或不论是涉及被拒绝运送或驱逐的航段，或机票涵盖任何后续航段均无权获得退款。对于因任何该拒绝运送或途中驱逐而引起的任何所声称的间接损失或损害我们不会承担任何法律责任。相反，我们保留就所涉的申索或损失向阁下寻求补偿的权利，包括我们转变航班所产生的费用，包括该举止、行为或状况及该拒绝或驱逐所引致的对其他人或对财物的死亡、受伤、损失、损害或延误。我们亦保留权利向阁下发出禁止搭乘飞机的通知。禁止通知指有关阁下被禁止乘搭我们的航线网络而向阁下发出的一份书面通知。即阁下被禁止乘搭我们所运营的所有航线。该禁止通知将列明生效日期及适用期间。该禁止通知将要求阁下不要购买机票或要求或准许他人为阁下购买机票。如阁下尝试在该禁止通知生效时乘搭，我们将会拒绝运送。

8.3 特别协助

接受运送无人陪同的儿童、无行动能力的人、怀孕妇女、患病人士或其他要求提供特别协助的人必须先经我们同意并作出预先安排后方可承运。残疾乘客于购票时向我们提出的所需特别服务要求，一旦被我们接受，是不会因该等有关伤残或特别服务要求而被拒绝运输的，但我们的规则及/或政府规定可适用于该等乘客的运送。根据任何适用的法律，我们可能会对我们所提供的服务酌情征收费用。第 8.3 条的全部或部分要求可能不适用于往返美国或往返欧洲旅程的残疾乘客。如阁下欲知要求有何不同，请向我们查询。

8.4 飞机重量限制/座位限额

如我们相信会超过飞机重量限制或座位限额，根据本运输的一般条款的第 9.6.3 条和第 10.2.4 条，及任何适用的地方法律的规定，我们会合理地酌情决定运送哪些乘客或对象。

8.5 被机场安保人员移走的乘客物品

我们不会对机场安保人员按照国际或政府规定执行从阁下或阁下的行李中移走的物品负责，亦无须负上任何法律责任，不论任何该等物品其后被机场安保人员保留或毁坏，或被该机场安保人员转递予我们。

8.6 服务犬

根据香港民航处刊物编号 360 关于服务犬的规定，如任何以下情况已发生或我们合理

地相信会发生，我们可拒绝运送阁下的服务犬：

- 8.6.1. 该犬只不符合民航处刊物编号 360 内导盲犬或协助犬的定义。
- 8.6.2 该犬只未被适当地束缚或戴上口罩。
- 8.6.3 我们没有空位以使该犬只能安坐于阁下面前。
- 8.6.4 阁下犬只的座位位置会阻塞走道或安全规章要求为紧急疏散目的而需保持畅通无阻的其他地方。
- 8.6.5 该犬只有捣乱的行为、或其他对飞机上其他乘客的健康和安全造成直接威胁的行为。
- 8.6.6 没有充份证据证明该犬只已受适当的训练及是一只被认证的服务犬。
- 8.6.7 如乘客与服务犬或其他服务动物一同乘搭往返欧洲及往返美国的航班，第 8.6 条全部或部分的要求可能会被修改或不适用。如阁下欲知要求有何不同, 请向我们查询。

第 9 条：行李

9.1 免费行李限额

在符合我们的规则下，阁下可免费携带一些行李。该规则显示于乘客票和行李票上，亦可向我们索取或在国泰办事处、服务站或由我们的授权代理人处取得。

9.2 超额行李

阁下必须为超出免费行李限额的所携带的行李缴付费用，有关收费可向我们索取及在国泰航空办事处及服务站或我们的授权代理人处取得。

9.3 不得接受为行李之物品

9.3.1 阁下的行李不可包括：

9.3.1.1 非第 1 条界定为行李的物品；

9.3.1.2 可能会危及航空器或航空器上的个人或财物安全之物品，如国际民航组织危险品航空安全运输技术细则及国际航空运输协会危险物品运输规则、以及我们的规则（进一步信息可向我们索取）内列明的危险物品；

9.3.1.3 出境或入境国家的法律、法规或命令所禁止运送的物品；

- 9.3.1.4 考虑到各种合理因素而被认为不适合运送的物品，因物品具有危险性或不安全性，或因其重量、尺码、形状或特性，或因考虑到包括但不限于飞机机型的因素易碎或易腐坏物品。有关不能被接受的物品之资料可向我们索取。
- 9.3.2 如阁下携有或阁下的行李载有任何枪械或弹药，阁下必须在运输开始前向我们出示以作检查，而我们可全权酌情决定拒绝运送。如我们接受有关对象的运送，我们可能要求运送及保管有关对象直至抵达目的地的机场大楼。枪械及弹药的运输由国际民航组织及国际航空运输协会的规定及规则管辖，并可能亦由适用的政府规定管辖。
- 9.3.3 武器例如古董枪械、剑、刀和类似物品可在我们酌情决定下被接受为托运行李，但不得放置于航机客舱中。
- 9.3.4 阁下将被禁止把易碎或易腐坏物品、艺术品、照相机、金钱、珠宝手饰、贵金属、银器、计算机、潜水计算机、个人电子装置、可转让票据、证券或其他贵重物品、商业文件、护照或其他证件或样品放置在托运行李中。
- 9.3.5 假如阁下的行李内包括第 9.3.1 条 或 第 9.3.2 条 中所述的物品，在适用法律许可范围内，我们将不会对此等物品之任何遗失或损坏承担任何责任。
- 9.4 拒绝运输权**
- 9.4.1 按照第 9.3.2 条及第 9.3.3 条的规定，我们将会拒绝运送第 9.3 条所述的物品，并可于发现该物品时拒绝继续运送。为了安全或安保起见，我们可能要求阁下准许我们搜查阁下的行李。第 9.5 条之搜查权并不会使我们承担任何责任，无论我们是否行使此搜查权，均不构成我们的明示或默示同意运送该等放置于阁下行李内的被禁止运送之物品。
- 9.4.2 我们可拒绝以行李运送任何因其尺码、形状、重量、内载物、性质、或因安全或操作理由、或影响其他乘客之舒适的原因而由我们合理地认为不适合运送之物品。有关不接受物品的资料可向我们索取。
- 9.4.3 我们可因安保、安全或操作理由拒绝以行李运送任何物品，包括不属于阁下但与阁下的行李共同托运的物品。我们对此等行李不承担法律责任，并保留向阁下追讨因此等行李之损坏而招致申索或损失的补偿之权利。
- 9.4.4 除预先与我们确定运送安排外，我们可将超出适用免费行李限额之行李在阁下缴付第 9.2 条指定的费用后交由后发航班运送。
- 9.4.5 除非我们合理地认为行李已妥当及稳固地装入适当的提箱内，否则我们可拒绝接受该行李为托运行李。有关我们不接受的包装及容器的资料可向我们索取。
- 9.4.6 在往返欧洲及往返美国的航班，我们不会拒绝运送乘客的轮椅或其他残疾辅助器材，除非该等运送与安全、危险品或安全要求相抵触。如阁下向我们查询，我们会为阁下提供有关运送轮椅及其他残疾辅助器材的进一步数据。
- 9.4.7 我和我的代理人将不会为与我们没有互运协议的其他承运人托运行李。因此，如阁下乘搭另一承运人的航班抵达机场，并准备换乘我们其中一班航班；或当阁下乘搭

我们其中一班航班抵达机场，并准备换乘另一承运人的航班，阁下必须预先查询我们是否跟他们有互运协议。如果没有的话，阁下在乘搭下一班航班时将承担清运阁下的行李并托运行李及把阁下的行李重新标签上下一航班的责任。在这种情况下，我们对阁下的旅程或行李的任何损失、损害或延误无须承担任何责任。

9.5 搜查权

基于安全及安保理由，我们可要求阁下同意搜查及扫描阁下的身体，及搜查、扫描或以 X 光检查阁下的行李。如阁下不在场，我们可以于阁下不在场时搜查阁下的行李以确定阁下是否持有或阁下的行李内是否藏有第 9.3.1 条所述的物品或未按第 9.3.2 条或第 9.3.3 条向我们出示的任何枪械弹药或武器。若阁下不愿意遵从该请求，我们可拒绝运送阁下及阁下的行李。如搜查或扫描对阁下造成损害，或 X 光或扫描对阁下的行李造成损坏，除非因我们的过失或疏忽造成，否则我们对此等损害无须承担任何法律责任。

9.6 托运行李

9.6.1 当阁下欲托运的行李交付予我们时，我们会保管及为每件托运行李出具行李识别签。

9.6.2 托运行李上必须贴上阁下的姓名或其他个人识别标记。

9.6.3 托运行李将会尽可能被运载于阁下同一航班上，除非因安全、安保或操作理由我们决定由另一航班运送。除非适用法律需要阁下本人在场办理海关手续，否则将会由我们把由后续航班运送之托运行李交付予阁下。

9.6.4 任何单件托运行李的最高重量为 32 公斤（即 70 磅）。在接受重量超过 32 公斤（即 70 磅）的行李时，需要于订位/留位时预先获得我们的允许及给予我们通知。过重的行李将会于办理登机手续时被要求重新包装整理或将其分拆成较轻的行李。未能被重新包装整理的物品将不被接纳运送。在任何一种情况下，我们对因阁下未能符合重量限额，并需要重新包装整理、分拆或拒绝运送的超重物品而引致的任何损失、损害或延误无须承担责任。

9.7 超额价值申报与费用

9.7.1 阁下可为超过适用之责任限制的托运行李申报价值。如阁下作出该申报，阁下必须根据我们的规则缴付合理的额外费用。

9.7.2 当部分运送须由一名非国际航空运输协会会员的承运人负责而其又不提供超额价值申报服务，我们将拒绝接受此项托运行李超额价值之申报。

9.8 非托运行李

9.8.1 我们可指定阁下携带上客舱的行李之最大体积及/或重量。如我们没有作出规定，则阁下携带上航空器舱的行李必须可安放于阁下前面座位底下的位置或航空器客舱内之密封式行李贮存间。倘若阁下的行李不能以此方式存放，或其超重，或因任何理由被认为不安全，其必须以托运行李运送。

9.8.2 不适合放置于货物舱内运送（例如精致的乐器）及不符合上述第 9.8.1 条要求的物品，必须预先通知并取得我们同意后，才能把它存放在机舱之行李贮存间内运送。阁下要为此项服务缴付额外费用。

9.9 行李提领与交付

9.9.1 按照第 9.6.3 条的规定，阁下须在目的地或中途停留地点于可领取托运行李时尽早提领(倘若该次中途停留之总时间为多于 24 小时)。为免产生疑问，若乘客于中途站停留并会在到达后 24 小时内起飞，其托运行李均不会被运载至中途站，除非该名乘客之机票条款容许。若阁下未能在合理时间内将其提领，我们可向阁下征收储存费用。若阁下在可领取托运行李的时候起计三（3）个月内未将其提领，我们可把它自行处置而无须对阁下承担任何法律责任。

9.9.2 唯持有行李票及行李识别签者才有权提领该托运行李。

9.9.3 假如提取行李者未能出示行李票及以行李识别签辨认行李，他/她必须令我们相信他/她有权提领该行李，且如我们要求，亦须缴交足够之保证金以补偿我们因准许该提领而招致的任何损失、损害或费用，才会把行李交付予此人。

9.9.4 持有行李票者在行李交付时接受行李而没有提出异议，即构成足够的证据证明该行李已依照运输合约在良好状况下送达。

9.10 动物

倘若我们同意运送阁下的动物，它们必须满足以下运送条件：

9.10.1 阁下必须确保动物如狗、猫、家居饲养的鸟类及其他宠物应适当地装入木箱内或运送于笼箱内，并符合法律相关要求，并备妥有效的健康及预防疫苗注射证明、入境许可证及过境或入境国家所规定的其他文件，否则该等动物将不会被运送。该运送也需参照我们的附加条款，此等条款可向我们索取。

9.10.2 如作为行李运送，则该动物、以及其笼箱及饲料不得包括在阁下之免费行李限额中，而须构成超额行李，并需要阁下支付适当之费用。除了第 9.10.3 条的另有规定外，动物将不会被置于乘客机舱内运送，它们会被关入适当的笼箱内并置于飞机货舱内运送。

9.10.3 陪同残疾乘客的服务动物可以按我们的条款或适用的法律所规定，在正常免费行李限额以外，作为托运行李运输或免费放置于客舱内运输。有关这些条款的进一步信息可向我们索取。

9.10.4 当此运输不受华沙公约或蒙特利尔公约中法律责任的约束时，我们对同意运送的动物之受伤、遗失、患病或死亡一概不负责，除非该后果是因我们的过失所造成。

9.10.5 对于动物没有进入或经过任何国家，州或领土要求的所需的入境、出境、健康及其他文件，我们对此不承担任何法律责任，并且携带此等动物者必须补偿我们因此而合理地遭受或产生的任何罚款、费用、损失或法律责任。

第 10 条：航班预定时间表及取消航班

10.1 预定时间表

10.1.1 时间表上显示的航班时间可在其发布日期后及阁下实际登机日期前进行更改。我们并不会为此向阁下作保证，其亦并不会构成我们与阁下之运输合约的组成部份。

10.1.2 在我们接受阁下预订之前，我们会通知阁下当时有效之预定航班时间，并将其显示在阁下的机票上。但我们仍有可能在签发机票后更改已预定的航班时间。如阁下提供给我们联络信息，我们将尽力通知阁下任何有关之变更。如果，在阁下购买机票后，我们对航班时间作出阁下不能接受的重大修改，而我们又未能为阁下安排阁下可接受的替代航班，阁下有权根据第 11 条办理退款。

10.2 取消、改变航线、延误等

10.2.1 我们会采取所有必要措施以避免阁下及行李运送之延误。为采取此等措施及避免取消航班，在特殊情况下，我们可安排由另一承运人及/或航班代我们执行航班。

10.2.2 除华沙公约、蒙特利尔公约或适用法律另有规定外，若我们取消航班，没有合理地根据预定时间执行航班，没有停留在阁下的目的地或中途停留目的地，或导致阁下错过已确认机位的接驳航班，我们将采取如下措施（阁下可任择其一）：

10.2.2.1 以我们预定航班中最早可能有机位的航班运送阁下并免收额外费用及；于必要时，延长阁下机票的有效期限；或

10.2.2.2 在合理时间内，通过改变行程，安排我们的航班或另一承运人的航班，或以双方同意的其他运送方法和航位级别，运送阁下到阁下机票上显示的目的地并免收附加费用。假如改变行程之票价和费用低于阁下已付之款项，我们将退还差额；

10.2.2.3 或根据第 11 条办理退款；

10.2.3 当第 10.2.2 条所列之任何情况发生，除华沙公约、蒙特利尔公约、适用法律或欧洲联盟规则(“欧盟规则”) 261/2004 另有规定外，第 10.2.2.1 条至第 10.2.2.3 条所述的选择是可提供予阁下的唯一及排他的补救措施，我们对阁下不再承担其他任何法律责任。尤其是，除非欧盟规则 261/2004 适用，如因恶劣天气或航空交通管制而导致航班取消或延误，虽然我们会于该等常见的情形下尽最大努力协助阁下，但我们没有直接的义务遵循第 10.2.1 条至第 10.2.3 条的规定，我们也完全没有直接的义务承担并支付任何电话、住宿、膳食或交通费用。

10.2.4 假如我们未能提供已确认的机位，我们将根据适用的法律为被拒登机或被迫接受降舱的乘客作出赔偿。

第 11 条：退款

11.1 除非本条款、收费规则、价目表或根据适用的法律另有规定，机票是不能办理退款的。我们会根据如下情况办理机票或其未使用之部分的退款：

11.1.1 除本条另有规定外，我们有权把退款退还给机票内注明的人，或在收到符合我们要求的付款证明时退还给实际缴付机票票价之人。

11.1.2 若机票是由一名非机票载明的乘客付款，而机票上注明退款限制条件的，我们将把退款退还给实际缴付票价的人，或按其指示作退款。

11.1.3 除机票遗失外，只有在把机票及所有未用的航班票联交回我们后方可办理退款。

11.1.4 向任何可以出示乘客票联或乘客收执联及所有未用的航班票联并坚持他/她是按第 11.2.1 条或第 11.2.2 条应得退款的人办理退款，即被视为适当的退款，并应解除我们一切法律责任及阁下或其他人提出退款的申索。

11.2 非自愿退款

假如我们取消航班，没有合理地依照预定时间操作航班，没有停留在阁下的最终目的地或中途停留地、或导致阁下错过已确认机位的接驳航班，除第 11.2.4 条适用的情况之外，退款金额如下：

11.2.1 若机票完全未使用，相等于已付票价的全额；

11.2.2 若机票已部分使用，退款额将不少于已付票价及已使用航段所适用票价之差额。

11.2.3 乘客在此等情况下接受其所购买机票之退款将免除我们任何其他法律责任。

11.2.4 如欧盟规则 261/2004 适用于阁下的机票，即使阁下已使用一部分或多部分的机票，在有限的情况下阁下有权根据阁下购买机票的价格全额退款。请阁下参阅我们根据该欧盟规则制订的有关拒绝登机、取消航班及长时间延误的规则，其将详细解释阁下的全部权益。

11.3 自愿退款

11.3.1 假如阁下有权因第 11.2 条内注明的原因以外的情况得到退款，退款金额如下：

11.3.1.1 若机票完全未使用，相等于已付票价减去任何合理的服务费用或取消费用后之余额；

11.3.1.2 若机票已部分使用，退款额为已付票价及已使用航段所适用票价之差额，再减去任何合理的服务费用或取消费用后之余额。

11.4 遗失机票的退款

11.4.1 若阁下遗失机票或其部分，在阁下提供符合我们要求的证据证明其遗失并在支付合理的手续费用后，在机票有效期限届满后，我们将按以下条款及在切实可行的情况下尽早退款：

11.4.1.1 遗失的机票或其部分未被使用、此前未退款或被更换，（因我们的过失引致其曾被第三人使用、退费或更换的除外）；

11.4.1.2 收取退款的人必须按我们指定的格式保证如有欺诈则其应把退款金额全数返还给我们及/或如该遗失机票或其部份被第三人使用，则按程度把退款金额返还给我们（因我们的过失造成任何欺诈或该机票被第三人使用的除外）。

11.4.2 若我们或我们之授权代理人遗失机票或其部分，我们将对此遗失负责。

11.5 拒绝退款权

11.5.1 如退款申请是在机票有效期届满后提出，我们可拒绝退款。

11.5.2 对已出示给我们或政府机关工作人员作为离境意向证明之机票，我们可拒绝退款，但阁下能提供符合我们要求的证据以证明阁下已获准停留在该国或将搭乘其他承运人之航班或其他交通工具离开该国除外。

11.5.3 如属本条款第 8.2 条涵盖的情况，我们可拒绝退款。

11.6 货币

我们保留以原购票时之相同方式及相同货币作出退款之权利。

11.7 可办理退款者

自愿退费只能由原本签发机票的承运人或其代理人（如获此授权）办理。

第 12 条：机上行为

12.1 假如我们合理地认为阁下在机上的行为会危害航空器或航空器上任何人或财物，或妨碍机组人员履行职责，或不遵守机组人员的任何指示包括但不限于有关坐好及扣好安全带、吸烟、酒精或药物使用之指示、或其举止导致其他乘客或机组人员之不安、不便、损害或受伤的行为，我们可采取我们认为合理必要的措施以防止此等行为继续，包括禁制措施。阁下可能在航程任何地点被要求离机或被拒绝继续运送，并可能因在航机上触犯刑律而被检控。

12.2 除非由我们向阁下提供，否则阁下不能在我们的飞机上饮酒(无论是从我们或其他人处免税购买，或以其他方法取得)。我们有权在任何时间以任何原因拒绝向阁下提供或收回已向阁下提供的含酒精饮料。

12.3 一般补偿

若阁下作出上述第 12.1 条描述之行为，阁下必须补偿我们所有申索或损失，包括但并不限于，为让阁下着陆离机而改变航线所产生的一切费用及由于阁下的不当行为而造成我们、我们的代理人、雇员、独立承包商、乘客及任何第三者遭受或产生的有关死亡、受伤、他人或财物的遗失损害或延误的一切损失。

12.4 电子装置

12.4.1 基于安全或法律理由，我们可禁止或限制在航空器上操作电子装备，包括但并不限于，移动电话、笔记本电脑、手提录音机、手提收音机、MP3、录音带和激光唱机、电子游戏、激光产品、或传输装置包括摇控或无线电控制玩具及对讲机。如果我们已经通知阁下不能使用此等物品，阁下便不能使用。如阁下使用的话，则可能触犯刑律。助听器及心律调整器的操作则是容许的。

12.4.2 若阁下不遵守第 12.4 条，我们有权留置该电子装置直至阁下航班结束或我们认为适当的时间。

第 13 条：额外服务之安排

13.1 若我们为阁下安排任何第三者提供的航空运输以外之服务，包括道路、铁路及海上运输，或如我们出具有关由第三者提供之运输或服务（航空运输服务以外）之票证或付款凭据，如酒店预订或汽车租赁，我们只是作为阁下的代理人向该第三者安排此等服务。该第三方服务提供商之条件及条款将适用，我们对该服务将不承担任何法律责任，包括第三方服务提供商作出的有关取消或拒绝任何订位决定。

13.2 若我们向阁下提供地面(陆地或海上)运送服务，其他有关该地面运送的条款可能适用。此等条款可向我们或我们的授权代理人索取。

第 14 条：行政手续

14.1 一般规定

14.1.1 阁下(而非我们)必须检查任何阁下将前往国家的有关入境要求;并向我们出示所有所需要的护照、签证、健康证明书及其他阁下旅程所必需的旅游证件。

14.1.2 阁下必须遵守出发地、过境地及目的地的所有法律、法规、命令、要求及旅游规定。

14.1.3 (i) 如阁下没有所必需的护照、签证、健康证明书及其他旅游证件; (ii) 阁下的护照、

签证、健康证明书或其他旅游证件无效或过期；或(iii)阁下没有遵守所有有关的法律、法规、命令、要求、规定、规则或指示，我们将无须对阁下承担任何法律责任。

14.2 旅游证件

在出发前，阁下必须向我们出示所有有关国家的法律、法规、命令、要求或规定所需的出境、入境、健康及其他证件包括护照及签证。如我们要求，阁下必须允许我们复印及保留阁下护照或等同的旅游证件副本，并将其交由飞机的机组人员安全保管，直至旅程完毕为止。若阁下不遵守此等规定或阁下的旅游证件不符合要求，我们将对此保留拒绝运送之权利。

14.3 拒绝入境

若阁下被任何国家拒绝入境，阁下必须负责支付有关政府向我们征收的任何罚款、惩罚或费用、任何向我们收取的拘留费用及从该国家遣送阁下的运输费用，及其他我们合理支付或同意支付的费用。而运送阁下到被拒入境之地点的已付票价将不会被退回。

14.4 乘客须负责罚款或拘留费用等

如我们因阁下不遵守有关国家的法律、法规、命令、要求及其他旅游规定或未能出示所需的文件而须缴付或交存任何罚款或罚金或产生任何开支，阁下必须补偿我们所有已付金额或因此产生的开支。我们可用阁下未使用运输航段之机票价值或任何我们持有阁下的款项来支付该缴款或开支。

14.5 海关或其他官方检查

如有需要，阁下应当在海关或其他政府官员检查阁下的行李时在场。我们对由于该项检查或阁下不遵守此规定而蒙受之损失或损害不承担任何法律责任。

14.6 安保检查

阁下应准许我们、政府人员、机场人员、或其他承运人对阁下和阁下的行李进行安保检查。除非由我们的过失所导致，我们对阁下在有关安保检查或由于阁下未能遵守此规定所蒙受的任何损失不承担任何法律责任。

第 15 条：连续承运人

15.1 由我们或其他承运人按一张机票或联运票执行的运输，应当被视为华沙公约及蒙特利尔公约意义上的单一运输。但是，请阁下留意第 16 条。

第 16 条：损害赔偿的法律责任

16.1 适用规则

16.1.1 本运输条款及适用法律规定了我们对阁下的法律责任。如我们为连续承运人，我们将不为该些由其他承运人履行的旅程的部份承担责任。如我们为实际承运人，我们对在航空器上或在上、下航空器的过程中发生造成伤害或死亡的事故承担责任；如我们为缔约承运人但不履行运输操作的任何部份，我们对运输的任何部份中在航空器上或在上、下航空器的过程中发生造成伤害或死亡的事故承担责任。

16.1.2 适用法律可能包括华沙公约、或蒙特利尔公约，及/或在个别国家适用的法律。华沙公约及蒙特利尔公约将适用于在该等公约内所定义的国际运输。

16.1.3 如我们签发由另一承运人运输的机票，或我们为阁下托运由另一承运人运输的行李，我们只作为该承运人的代理人办理上述程序。

16.2 我们对乘客之死亡或受伤的法律責任

我们就阁下在我们提供运输的过程发生的意外中蒙受的死亡、受伤或任何其他身体损伤方面的经证明的损失承担责任，但该责任应参照适用法律和以下的补充规则中列明的规则和限制。

16.2.1 我们不会援引适用法律项下任何有关责任方面的财务限制作为任何可追讨补偿性损害赔偿申索的辩护；

16.2.2 对于可追讨的损害，如该索赔适用蒙特利尔公约且索赔金额达到或相当于十二万八千八百二十一个特别提款权单位，或者在所有其他情况下索赔金额达到或相当于十万个特别提款权单位，我们将不会免除或限制我们的法律责任，包括援引任何基于我们或我们的代理人已采取一切必要措施以避免损害的证据，或我们或我们的代理人不可能采取上述措施的证据作为抗辩；

16.2.3 尽管第 16.2.2 条的规定，如我们能够证明损害是由受伤或死亡的乘客，或有权合法索赔的人的过失、或其他不当作为或不作为所导致或促成的，我们可能根据适用法律全部或部分免除我们的法律责任。

16.2.4 根据本条款，对于可追讨的损害，如该索赔适用蒙特利尔公约且索赔金额可能超过十二万八千八百二十一个特别提款权单位，或者在所有其他情况下索赔金额可能超过十万个特别提款权单位的范围，该损害索赔将全部或部分减免，如我们能够证明有关损害： -

- (a) 并不是因为我们或我们的代理人的过失、其他不当作为或不作为而造成的；或
- (b) 是纯粹因为第三方的过失、其他不当作为或不作为而造成的。

16.2.5 对于任何可归因于阁下的年龄、精神或身体状况，而引起的任何疾病、受伤或伤残，包括死亡，或因该等状况的恶化，我们均不承担任何法律责任。

16.3 我们对于行李损坏的法律責任

- 16.3.1 除非损害是由我们的过失或我们的代理人的过失所导致，我们对有关非托运行李的损害不承担任何责任(但受延误所导致的损害除外，并适用第 16.4 条的规定)。
- 16.3.2 我们对因行李固有的缺陷、质量或缺陷而导致的损害不承担任何责任。同样地，我们对在空中运输时因平常和正常震动对行李造成的正常损耗不承担任何责任。
- 16.3.3 对于适用华沙公约的申索，有关托运行李的损害，我们的法律责任应限于每公斤 17 个特别提款权单位，而有关非托运行李的情况，我们的法律责任应受限于每一位乘客 332 个特别提款权单位，或任何根据第 9.7.1 条经我们同意的更高金额。
- 16.3.4 对于适用蒙特利尔公约的申索, 有关非托运及托运行李的损害（包括由延误所导致的损害），我们的法律责任仅限于每一位乘客 1,288 个特别提款权单位或任何根据第 9.7.1 条经我们同意的更高金额。
- 16.3.5 若前述第 16.3.3 条和第 16.3.4 条中规定的适用华沙公约或蒙特利尔公约的责任限制不适用，如阁下能证明损害是由我们或我们的代理人的作为或不作为所导致的，且该作为或不作为：
(a) 有意导致损害；或
(b) 是重大过失并且明知损害将可能发生仍轻率行事，且阁下能证明我们的员工或代理人当初在其受雇范围内应对该作为或不作为承担责任；
- 16.3.6 如本地法律取代华沙公约或蒙特利尔公约而适用于阁下的旅程，则本地法律有关非托运和托运行李的法律责任限额适用于阁下的行李。
- 16.3.7 如华沙公约及蒙特利尔公约均不适用于阁下的运输，且适用的本地法律没有关于责任限制的规定，则在第 16.3.3 条所列出的对非托运行李和托运行李的损害法律责任限额分别适用于非托运行李和托运行李的损害。
- 16.3.8 如阁下的托运行李或非托运行李的实际价值或重置成本超过我们的法律责任，则阁下可作出特别的价值申报(见第 9.7.1 条)或为阁下购买额外的保险使其获得保险保障。
- 16.3.9 如行李的重量没有在行李票纪录下来，则推定该托运行李的总重量没有超出我们有关的规则中所规定运输级别所适用的免费行李限额。
- 16.3.10 如阁下在登机时办好较高价值的特别声明，并支付适当的费用，我们的责任将限于所申报的较高价值。
- 16.3.11 如我们能证明我们和我们的代理人已采取所有合理地要求的措施，以防止损害发生，或当时我们或我们的代理人不可能采取有关措施以避免损害发生, 我们将不会对延误导致行李损失承担法律责任。
- 16.3.12 如阁下或其他人的行李内装载的财物使阁下受伤或对阁下的行李造成破坏，我们不承担任何法律责任。阁下应负责因阁下的行李而导致的任何他人的损害，包括财产损失，且阁下应补偿我们因此而遭受的所有损失和损害。

16.3.13 除在华沙公约或蒙特利尔公约所定义的国际运输中运送的托运行李或非托运行李外，凡由根据第 9.3 条的规定禁止阁下携带或禁止在阁下的行李中盛载的物品造成对阁下行李内的对象有任何损害，我们在任何情况下均不承担任何法律责任，包括但不限于对在阁下行李中的易碎或易毁消的物品、钥匙、艺术品、相机、金钱、珠宝、宝石、银器、医药、药物、危险物品、商业物品、不正常大小的物品、流通票据、证券、或其他贵重物品、商业文件、护照和其他身份证明文件、或样品的损害。

16.3.14 对于阁下没有遵照本条款中第 9.4.7 条的规定，包括对于在与我们没有互运协议的承运人的另一个航班上运送行李却未能负责进行清理、办理登机手续及重新标签行李识别而造成的损害，无论在什么情况下我们均不承担任何责任。

16.3.15 如我们能够证明行李的损害是由阁下的过失或其他错误或不作为所造成，我们则无须承担相关损害的法律責任。

16.4 我们对乘客因延误造成的法律責任

16.4.1 我们对阁下乘搭空中运输时的延误所造成的损害的法律責任以华沙公约和蒙特利尔公约的规定为限。

16.4.2 无论华沙公约或蒙特利尔公约是否适用于阁下的申索，若我们能够证明我们和我们的代理人已采取所有合理的必要的措施以防止损害发生，或当时我们或我们的代理人不可能采取有关措施以避免损害发生，我们对乘客因延误引起的损害不承担任何法律責任。

16.5 一般条款

16.5.1 我们仅对机票上显示我们的航空公司指定代码或我们实际操作的运输途中发生的损害承担法律責任。假如我们以另一承运人之航空公司指定代码出具机票或办理行李托运，我们仅以该承运人之代理人身份为之。然而，关于托运行李，阁下可能有权向第一或最后的承运人提出申索。但是，涉及阁下旅程中的各承运人的法律責任应根据其各自的运输条款而定。

16.5.2 我们对因我们遵守或阁下不遵守任何法律或政府规章、命令或要求所造成的任何损害不承担任何法律責任。

16.5.3 除非本运输条款另有规定，我们的法律責任只限于经证实的补偿性损害赔偿，并且在任何情况下，对于(i) 任何利润、收入、合约、销售、预期储蓄、商誉和名誉的损失；和(ii) 非直接和间接的损失，或(iii)任何形式的非补偿性损害赔偿，我们均不承担任何法律責任。

16.5.4 若阁下的年龄或精神或生理状况牵涉到对阁下自身的危险或风险，我们对因此等状况或其恶化所引起之任何疾病、损伤或残障，包括死亡，均不承担任何法律責任。

16.5.5 我们的法律責任之任何限制或免除均适用于及惠及我们的代理人、雇员及代表，以及供我们使用其航机之任何人及其代理人、雇员及代表。因此，从我们及这些代理人、雇员、代表及其他人所获得的总赔偿额不得超过我们之法律責任限额。

- 16.5.6 除非我们另有说明，本运输条款的任何规定均不得视为我们放弃我们可根据适用法律可能有权享有的法律责任的免除或限制的规定。就第三方而言，我们保留所有针对任何其他人，包括但不限于责任分担和补偿的权利。

第 17 条：索赔及诉讼时效

17.1 行李的时限

- 17.1.1 除非阁下另行证明，否则当阁下或其他由阁下授权持有行李票和行李识别签的人士在领取托运行李时没有提出正式的异议，即构成充分的证据证明阁下所领取的托运行李以状况良好交付。

- 17.1.2 如阁下欲向我们就托运行李的损害提出索赔，阁下必须根据下列规定通知我们:-

- 17.1.2 (a) 如损害是实质性的，阁下必须在收到托运行李的七(7)天内书面通知我们。

- 17.1.2 (b) 如损害包括托运行李全损，阁下必须在行李应被交付之日起的二十一(21)天内书面通知我们。

- 17.1.2 (c) 如损害包括托运行李的延误，阁下必须在行李交付到阁下指定地点之日起的二十一(21)天内书面通知我们。

- 17.1.3 如阁下没有遵照上述条件 17.1.2 (a) 至 (c) 规定的时间内书面通知我们，并且华沙公约或蒙特利尔公约适用于阁下的申索，除我们存在欺诈的情况外，阁下不得向我们提出申索。

17.2 所有行动的诉讼时效

如在航机抵达目的地之日或其应抵达目的地之日、或运输停止之日起计之两年内未提起诉讼的，则阁下将丧失对损害赔偿的权利。诉讼时效期间的计算方法由案件受理法院的法律决定。

第 18 条：修改及弃权

- 18.1 我们的代理人、雇员或代表均无权更改、修改或放弃本运输条款的任何规定。

第 19 条：其他条款

19.1

阁下及阁下行李之运送亦适用于被我们采纳和适用的我们的规则和某些其他条款。此等时常变更之规则及条款是非常重要的。它们是关于，除其他事宜外，没有人陪同的未成年人、怀孕妇女及患病乘客的运送，在机上使用电子装置、行李内的禁止物品以及航机上饮用酒精饮品之限制。

有关该等事项的规则及条款的复印本可向我们索取。

第 20 条：释义

20.1

本运输条款各条款之标题只为便于检索而设，并非作为诠释其条文之用。

(本文为英文版本之中文译本，如本文与英文版本有任何异差，
则以英文版本为准。)