

乘客及行李運輸的一般條款



國泰航空公司

生效日期：二〇一六年十一月二十一日

條款		頁數
第 1 條	本條款內個別詞彙的定義	1
第 2 條	適用情況	3
第 3 條	機票	4
第 4 條	中途停留	6
第 5 條	票價、稅款、費用和收費	6
第 6 條	訂位	6
第 7 條	辦理登機手續和登機	8
第 8 條	運輸的拒絕和限制	9
第 9 條	行李	10
第 10 條	航班預定時間表及取消航班	13
第 11 條	退款	14
第 12 條	機上行為	16
第 13 條	額外服務之安排	16
第 14 條	行政手續	17
第 15 條	接續承運人	18
第 16 條	損害賠償的法律責任	18
第 17 條	申索及訴訟時限	20
第 18 條	修改及棄權	21
第 19 條	其他條款	21
第 20 條	釋義	21

第 1 條：本條款內個別詞彙的定義

在閱讀本條款時，請謹記：

「我們」和「我們的」	指國泰航空有限公司（「國泰」）。
「閣下」、「閣下的」和「閣下自己」	指經我們同意而被載或將會被載於飛機上的任何人，機組人員除外（並請見「乘客」的定義）。
「中途著陸地點」	指列明於機票上的該等地點，出發地和最終目的地除外，或顯示於我們的時間表上預定於閣下路線中的停留地點為協定的中途著陸地點。
「航空公司指定代碼」	指區分承運人的兩個或三個英文字母。
「授權代理人」	指由我們委任代表我們銷售有關我們提供的空中運輸服務，及如獲授權時，有關其他航空承運人服務的乘客銷售代理人。
「行李」	指閣下於旅途中攜帶的個人財物。除另有指明外，它包括閣下的託運行李及非託運行李兩種。
「行李票」	指關於運輸閣下行李之機票部份。
「行李識別籤」	指一份純粹為識別託運行李而發出的文件。
「承運人」	指我們以外的航空承運人，其航空公司指定代碼顯示在閣下的機票或聯運機票上。
「託運行李」	指我們全權保管並為其發出行李票的行李。
「辦理登機手續的截止時限」	指航空公司指明閣下必須完成辦理登機手續並取得閣下登機證的時限。
「運輸條款」	指本運輸條款或另一承運人的運輸條款(依具體情況而定)。
「合約條款」	指載在或與閣下的文件一併交付予閣下的該等說明或包含提述本運輸條款的電子機票（行程收執聯），及(該等)通知。
「接駁航班」	指在同一張、另一張或聯運機票上所提供的連續運輸的一下航班。
「聯運機票」	指一張向閣下發出與另一張機票有關並與其一併構成單一運輸合約的機票。
「票聯」	指航班票聯和電子票聯兩者，各賦予其指明的乘客搭乘某指定航班之權利。
「損害」	指因在飛機上或在任何登機或下機的操作過程時的事故而引致的乘客死亡、受傷、或其他身體的傷害。損害亦指在空中運輸途中因行李的毀壞、全部或部分的受損或損失而遭受的損害。此外，損害指因乘客或行李的空中運輸之延誤而導致的損害。

「日」	指公曆日，包括一周內所有七日；不過，就通知而言，通知發送當日不會計算在內；而就釐定有效期限而言，機票發出當日，或航班啟航日，將不會被計算在內。
「電子票聯」	指電子航班票聯或存於我們的資料庫內的其他貴重文件。
「電子機票」	指由我們或代我們發出的行程收執聯、電子票聯及，如適用，登機文件。
「航班票聯」	指附有「搭乘用」之機票部份，或若為電子機票，其電子票聯，及顯示閣下有權於特定地點之間被運送之機票部份。
「不可抗力」	指非我們或閣下能控制的不尋常及不可預見的情況，而即使已適當地小心處理，其後果仍是不可避免的。
「行程收執聯」	指一份或多份我們向以電子機票形式搭乘航班的乘客發出作為機票的文件，其載有乘客姓名、航班資料及通知。
「蒙特利爾公約」	指於 1999 年 5 月 28 日在蒙特利爾簽訂的統一關於若干國際航空運輸規則的蒙特利爾公約。
「乘客」	指依據機票被載或將會被載於飛機上的任何人，機組人員除外（並請見「閣下」、「閣下的」和「閣下自己」的定義）。
「乘客票聯」或「乘客收據」	指由我們或代我們發出並如此註明及最終是由閣下保存的機票部份。
「我們的規則」	除本運輸條款及運輸價目表外，指由我們公布、在運輸開始時有效及規定乘客和行李運輸的規則。
「特別提款權單位」	指由國際貨幣基金界定的特別提款權單位。它是依據多種通用貨幣的價值而計算的一個國際會計單位。特別提款權單位的貨幣價值浮動並於每個銀行工作天被重新計算。此等價值為大多數商業銀行所認知及會定期在有權威的金融刊物及國際貨幣基金組織的網站(www.imf.org)上公佈。
「中途停留地點」	指閣下旅程中在出發地之間的預定停留地點。
「接續承運人」	指按一張機票履行運輸的眾承運人之一，或按一張機票及任何在與該機票相關連情況下發出而就決定蒙特利爾公約是否適用於交通運輸的目的而言被視作單一運輸的任何聯運機票履行運輸的眾承運人之一。
「運輸價目表」	指在需要時向適當主管當局存檔，並經公布的航空公司票價、收費及/或有關的運輸條款。
「機票」	指定名為「乘客票和行李票」的文件或交付予乘客的電子機票的行程/收執聯兩者中其中一種，各由我們或代我們發出並包含合約條款，通知和票聯。
「交易紀錄」	指一份或多份發給購買電子機票的乘客發出的文件。
「非託運行李」	指任何閣下的託運行李以外的行李，包括被閣下攜帶進飛機客艙

的所有物品。

「華沙公約」

指任何以下適用的文書：

- 於 1929 年 10 月 12 日在華沙簽訂的統一關於若干國際航空運輸規則的公約；或
- 於 1955 年 9 月 28 日在海牙修訂的華沙公約；或
- 經蒙特利爾附加議定書一號（1975 年）修訂的華沙公約；或
- 在海牙及經蒙特利爾附加議定書二號（1975 年）修訂的華沙公約；或
- 在海牙及經蒙特利爾附加議定書四號（1975 年）修訂的華沙公約；或
- 瓜達拉哈拉補充公約（1961 年）（瓜達拉哈拉）。

第 2 條：適用情況

2.1 通論

2.1.1 除了第 2.4 條和第 2.5 條的規定外，本運輸條款適用於所有我們運營的航班及關於閣下搭乘的航班而我們又對閣下負上法律責任之任何情況。

2.1.2 本條款亦適用於免費和減收票價的運輸，但在我們的規則或有關合約、通行證或機票內另有訂定除外。

2.2 包機操作

倘若是依據包機合約而履行的運輸，本運輸條款之適用僅以它們被提述方式或其他形式載在機票或其他與乘客達成之協議內為限。

2.3 代碼共享

在某些服務上我們可能與其他承運人作出名為「代碼共享」之安排。這是指就算閣下已跟我們預訂機位及持有一張我們名字或我們的航空公司指定代碼顯示為承運人的機票，飛機卻可能由另一承運人操作。如該安排適用，我們會在閣下訂位時通知閣下實際操作飛機的另一承運人的名稱。

2.4 凌駕的法律

本運輸條款得適用，除非它們與我們的運輸價目表或適用的法律不相符。在該情況下，則以該等運輸價目表或法律為準。本運輸條款下之運送受限於適用公約確立關乎責任的規則及限制，除非此運送非該公約介定的「國際運輸」。在任何適用的法律下，倘若本運輸條款的任何條文是無效，則其他條文仍會繼續有效。

2.5 條款凌駕規例

除於本運輸條款內訂明外，倘若本運輸條款與我們可能有的（關於某些主題）任何其他規例不相符，以本運輸條款為準。

第 3 條：機票

3.1 機票為合約的主要憑證

- 3.1.1 我們只會為機票上指定的乘客提供運送，及閣下可能會被要求出示適當的身份證明。
- 3.1.2 閣下不得轉讓閣下的機票。
- 3.1.3 有些以折扣票價售出的機票可能是部份或完全不可退款的。閣下應選擇最適合閣下需要的票價。閣下亦可能希望確保閣下已有適當的保險保障一些如閣下需要取消閣下之機票的情況。
- 3.1.4 假如閣下有一張如上述第 3.1.3 條所描述的機票，而又完全未使用，及閣下因不可抗力而不能成行，在閣下立即通知我們並提交該不可抗力之證據的前提下，我們會在扣減合理的行政費用後，向閣下提供一筆相等於不可退款票價的信用額，以備閣下將來搭乘我們航班之用。
- 3.1.5 機票是及無論任何時間都是發出該機票之承運人的財產。
- 3.1.6 機票的必要條件

除電子機票外，除非閣下出示有效的機票，其包含該航班的航班票聯和所有其他未使用的航班票聯及乘客票聯，否則閣下無權被運載於航班上。再者，如出示的機票被毀壞或被我們或我們的授權代理人以外的人更改，閣下無權被運送。若為電子機票，除非閣下提供正確的身份證明和有效及以閣下的姓名發出並交付予閣下的電子機票，否則閣下無權被運載於航班上。

3.1.7(a) 遺失、毀壞或未能出示機票等

在機票（或其部份）遺失或毀壞，或不能出示包含有乘客票聯和所有未使用的航班票聯的機票的情況下，當閣下要求而當時又有可以輕易核實的證據證明有關航班的有效機票已發出及閣下簽署協議同意補償我們因誤用機票而招致我們或其他承運人蒙受必需及合理地產生的任何費用或損失（最高可達機票原本價值），我們會發出一張新機票替代該機票（或其部份）。我們不會向閣下申索償還任何因我們的疏忽而引致的損失。發出機票的承運人可能會為此服務收取合理的行政費用，若有關遺失或毀壞是因發出機票的承運人或其代理人之疏忽而引致的除外。

- 3.1.7(b) 當該證據未能提供或閣下沒有簽署該協議，發出機票的承運人可要求閣下為補發機票繳付高達機票票價的全費，在如果及當原來發出機票的承運人滿意該遺失或毀壞的機票未有在其有效期屆滿前被使用的情況下可予退款。假如，在機票有效期屆滿前尋回原本機票，上述的退款手續會於閣下把它交回發出新機票的承運人時辦理。

- 3.1.8 機票是有價的及閣下應採取適當的措施保管它和確保它不會遺失或被偷去。

3.2 有效期限

- 3.2.1 除機票內另有規定外，本條款，或適用的運輸價目表，（其可能限制機票的有效期，在該情況下，該期限會顯示在機票上），機票是有效於：

- 3.2.1.1(a) 機票發出日期的一年內；或

- 3.2.1.1(b) 視乎機票發出的一年內第一次乘搭日期，依據機票第一次乘搭日期的一年內。

3.2.2 因在閣下要求預訂機位時我們不能確定預訂而妨礙閣下於機票有效期內搭乘航班，該機票的有效期將會被延長或閣下可有權按第 11 條辦理退款。

3.2.3 如閣下在展開旅程後，因病而不能於機票有效期內繼續旅行，我們可延長閣下的機票之有效期直至當閣下適合旅行之日或直至該日之後由旅程重新開始的地點而已付費的艙位又可以提供之我們的首航班。該疾病必須由醫生出具證明書作見證。當機票內剩餘的航班票聯，或若為電子機票，其電子票聯，涉及一個或多個中途停留地點，該機票的有效期可從該證明書上顯示的日期計被延長不超過三個月。在該情況下，我們會把陪同閣下的其他直系家庭成員之機票有效期相類似的延長。

3.2.4 如乘客於途中去世，陪同該乘客的人士之機票可被修改以免除任何限制及延長其有效期。倘若已展開旅程的乘客有直系家屬死亡，該乘客及陪同他或她的直系家屬的機票有效期亦會同樣地被修改。任何該等修改會於收到恰當的死亡證明書時作出，及任何該有效期的延長不得超過死亡日期起計四十五（45）天。

3.3 票聯先後次序

3.3.1 閣下購買的機票只會按機票上顯示的運送有效，從出發地經任何協定的中途著陸地點到最終目的地。閣下所繳付的票價是根據我們的運輸價目表及以顯示在機票上的全部旅程為基準而計算。它構成我們與閣下之合約的一個必要部份。假如不按機票內的指定次序使用票聯(或在機票內提及的航班)，機票不會被兌現及將會失效。例如，閣下在任何中途停留地點或同意的中途停留地方展開旅程。

3.3.2 倘若閣下欲更改閣下運送的任何方面，閣下須預先聯絡我們。閣下新的運送票價將會被計算及閣下會有權選擇接受新的票價或保留閣下原來機票的運送。倘若閣下因不可抗力而需要更改閣下運送的任何方面，閣下須在切實可行的時間內儘快聯絡我們，及我們會盡合理的努力運送閣下到閣下的下個中途停留地點或最後目的地，而不重新計算票價。

3.3.3 如閣下未經我們同意更改閣下的運送，我們會按閣下的實際旅程評估合理的票價。閣下需要繳付任何閣下已付的機票票價和適用於閣下經修正的運送的總票價之差額。如新的票價較低，我們將會把差額退回閣下，除非閣下未使用的票聯亦沒有價值。

3.3.4 請注意當有些變更並不會引致機票票價的改變，其他如出發地的更改（例如閣下不飛行首部份）或逆轉閣下旅程的方向，可導致機票票價增加。許多機票票價只適用於機票上顯示的日期和航班及可能完全不得更改，或只可在繳付附加費用後才可更改。

3.3.5 每張包含於閣下的機票內的航班票聯會按其客艙級別在預訂的日期及航班被接受提供運送。當在原來發出機票時閣下未有指明的預訂，在受制於我們的運輸價目表及閣下要求的航班艙位的供應情況，閣下可於稍後預訂機位。

3.3.6 現忠告假如閣下在未預先通知我們的情況下不出席搭乘任何航班，我們可取消閣下回程或往後的預訂機位。不過，如果閣下預先通知我們，我們將不會取消閣下預訂的其後機位。

3.4 我們的名字和地址

我們的名字可被縮寫為我們航班公司指定代碼，或以其他形式，於機票內。於機票「承運人」格內我們名字的首個縮寫旁顯示的出發地機場會被視為我們的地址，或若為電子機票，則顯示於行程收執聯的我們首航班部份。

第 4 條：中途停留

- 4.1 在不抵觸政府規定和我們的規則下，於協定的中途著陸地點停留是容許的。
- 4.2 中途停留必須預先與承運人安排及指明於機票上。

第 5 條：票價、稅款、費用和收費

5.1 票價和其他收費

票價只適用於從出發地機場到最終目的地機場的運送，另有清楚注明除外。票價不包括機場之間及機場和市區終點站之間的陸路(道路、鐵路)和海上交通運輸服務。閣下的票價會按於閣下繳付機票以按其指定的日期和路線表搭乘航班的當日有效的運輸價目表計算。如閣下更改閣下的行程或搭乘日期，這可能會改變應繳付的票價。

5.2 收費、附加費、費用和稅款

- 5.2.1 閣下須繳付我們代表政府、官方機構或機場營運部門所收取的任何不包括在機票票價內的適用收費、費用和稅款。當購買機票時，我們會通知閣下不包括在票價中的收費、費用和稅款，有關款項通常會分別列明於機票上。為航空旅程而徵收的款項經常變更，及可於機票發出後才徵收。假如顯示在機票上的收費、費用或稅款有所增加，閣下必須繳付差額。而在機票發出後才徵收的新款項，閣下亦必須繳付。假如在機票簽發後，此等款項減少或取消，或閣下取消機票，在適用法例下，閣下有權要求退回還未耗用的部份或全數繳費；無須繳付任何行政費用。
- 5.2.2 閣下須繳付我們或其他承運公司所徵收的特定額外收費、附加費或費用。此等款項一般在閣下購買機票時同時繳付，我們會按絕對酌情決定或按我們可能已公佈的任何適用規則或政策，並會不時檢討對所繳付的行政費是否符合退款，而作退款決定。由於此等收費、附加費或費用經常變更，除受限於適用法例外，我們保留向閣下收取新收費、附加費或費用（或因現有款項增加而出現的差額）的權利直至有關航班完成履行服務。

5.3 貨幣

票價、稅款、費用和收費須以機票發出的所在國家的貨幣繳付，除非我們或我們的授權代理人在繳款時或以前（例如，因當地貨幣的不可轉換性）指明另一種貨幣。我們可酌情決定接受以另一種貨幣付款。

第 6 條：訂位

6.1 訂位規定

- 6.1.1 我們或我們的授權代理人會記錄閣下的訂位。如閣下要求，我們會提供閣下訂位的書面確認。
- 6.1.2 若干票價有條款限制或排除閣下更改或取消訂位的權利。閣下應查閱適用於閣下票價

的條款，我們不會因閣下的未能查閱而承擔責任。

6.2 出票時限

如閣下未能於我們或我們的授權代理人指定的出票時限前繳付票價，我們可取消閣下的訂位。

6.3 個人資料

我們可能使用閣下提供和我們收集的個人資料(包括閣下的購票紀錄及如何使用我們的服務和設施的資料)作為以下的用途: 訂位、購買和簽發機票、為閣下提供交通運輸及任何相關服務和設施; 會計、記賬和審計、核實和審查信用卡或其他付款卡; 出入境及海關監管; 安全、保安、健康、行政和法律的目的; 統計及市場分析、飛行常客計劃的操作; 系統測試、保養及發展; IT 訓練; 客戶關係; 協助我們在將來更有效率地為閣下服務; 及市場的直接推廣和市場研究(我們只會在閣下要求、獲得閣下同意或閣下有選擇不參加的機會的情況下作出)。為此，閣下授權我們只要是需要執行該等工作及將其轉交予我們的辦事處、授權代理人、政府機構、其他承運人或上述服務的提供者，便可保留及使用該等資料。閣下可能因政府規例而被要求把指定的個人資料向我們提供，包括在緊急事故的情況下可讓我們通知家庭成員之資料和其他與運送閣下有關聯或附帶關係的用途。除非有關損失或開支是由我們的疏忽所引起的，對於我們在使用或傳送任何向我們提供的資料時，使閣下招致任何損失或開支，我們均不須承擔任何責任。我們可能監察及/或紀錄閣下與我們的電話通話，以確保服務水平，防止/偵測欺詐和培訓的目的。此外，有關我們私人資料政策的資料，包括如何使用及更改這些資料，可到我們的辦事處和我們的網站索取。

6.4 座位

我們會盡力安排閣下預先要求的座位。不過，我們不能保證任何特殊座位。我們保留在任何時間，甚至在登機後，分配或重新分配座位的權利。這可能是因為操作、安全、政府監管、健康或保安理由而必須的。我們將根據適用的法律安排合理的座位予殘疾乘客。

6.5 艙位沒有被佔用的服務費用

不得退款的票價搭乘航班除外，根據我們的規例，倘若閣下未有使用已預訂的機位，閣下須繳付合理的服務費用。

6.6 特別服務

6.6.1 我們會嘗試確保閣下在訂位時要求的特別服務得以提供，如宗教或指定餐飲，或從機場辦理登機手續到飛機的輪椅服務得以提供。閣下無須為該等服務的提供繳付費用。但是，若我們因任何理由不能提供被要求的服務，我們不須對閣下之損失、費用、違約或其他賠償負上法律責任。

6.6.2 如閣下是殘疾乘客並需要任何特別的服務，閣下必須在訂位時提出閣下的特別服務要求以致我們有足夠時間作適當安排。

6.6.3 如閣下是殘疾乘客，且就閣下的特別需求已作出安排，我們將協助閣下抵達該些地點。我們會帶閣下到已為閣下安排提供特別服務的地方。如閣下在需要特別服務時沒有告知我們，我們將仍然以合理的努力滿足閣下的特別要求。

6.6.4 為安全起見，如閣下身體上不能從機艙逃生，或無法明白安全指示，我們可能要求閣下由一名當值人員陪同閣下的旅程。

- 6.6.5 我們保留暫停接受需要使用擔架乘搭任何航班的乘客的權利。
- 6.6.6 如航班有醫療氧氣供使用，閣下可能因使用醫療氧氣被徵收費用(並且閣下可能被要求由一位當值人員陪同)。

6.7 航機上的服務

基於操作原因，我們不能就下列的服務提供/可使用作出任何保證：航班上的娛樂器材及所刊登的節目；所刊登的特別餐飲或在其他種類的餐飲；或所刊登的機上服務。

6.8 再確認訂位

- 6.8.1 前往或回程的訂位可能受制於在指定時限內再確認訂位的要求。當我們需要再確認時，我們會通知閣下如何及在那裏辦理。如需要但閣下未有再確認，我們可取消閣下往後或回程的訂位。但是，如果閣下通知我們閣下仍然希望搭乘航班，而航班上又有閣下已繳付票價的客艙座位可提供的話，我們會恢復閣下的訂位及運送閣下到閣下下一個或最終目的地。假如航班沒有閣下已支付票價的客艙座位可提供的話，我們會盡合理的努力運送閣下到閣下下一個或最終目的地。

- 6.8.2 閣下應向涉及閣下旅程中的任何其他承運人查問有關再確認訂位的規定。當需要時，閣下必須與有關機票上顯示的代碼所代表的承運人辦理再確認手續。

6.9 取消往後的訂位

如閣下未預先通知我們而不搭乘任何航班，我們可取消閣下回程或往後的訂位。不過，如果閣下預先通知我們，我們將不會取消閣下其後航班的訂位。

第 7 條：辦理登機手續和登機

- 7.1 辦理登機手續的截止時間在每個機場也有不同，我們建議閣下查詢這些辦理登機手續的截止時限並遵守該時限。如果閣下遵從辦理登機手續的截止時間要求，那麼閣下將有充裕的時間，且旅程將會非常輕鬆。如閣下不遵照指定辦理登機手續的截止時限辦理登機手續，我們保留取消閣下的訂位之權利。我們或我們的授權代理人會通知閣下搭乘我們首航班的辦理登機手續的截止時限。關於閣下旅程中任何其後的航班，閣下應查詢有關辦理登機手續的時間。我們的航班辦理登機手續的截止時限可在我們的時間表內找到，或可從我們或我們的授權代理人取得。

- 7.2 閣下須於我們在閣下辦理登機手續時指定的時間前到達登機閘口。

- 7.3 如閣下未能準時到達登機閘口或如閣下未能按第 14.2 條的規定出示所需的旅行證件，我們可取消為閣下預留的機位。

- 7.4 我們不會對因閣下不遵守本條款規定而引致的任何損失或費用負上法律責任。

第 8 條：運輸的拒絕和限制

8.1 拒絕運輸的權利

在合理行使我們的酌情決定權下，假如我們已書面通知閣下我們不會在該通知日期後任何時間運送閣下於我們的航班上，我們可拒絕運送閣下及閣下的行李(儘管閣下持有有效的機票及/或登機證)。在該情況下，閣下有權依第 11.3 條得到退款。倘若以下一項或多項情況出現或我們合理地相信會出現時，我們也可拒絕運送閣下或閣下的行李：

- 8.1.1 該行動是為遵守任何適用的政府法例、規例、或命令而必須要的；
- 8.1.2 閣下拒絕我們要求的(包括政府要求的)有關閣下的資料；
- 8.1.3 閣下的精神或身體狀況，包括閣下因酒精或藥物引致的功能受損，而對閣下自己、對乘客、對機組人員、或對財物的安全或健康構成危險或風險，或可能實質地影響其他乘客或機組人員的舒適(但是，我們會根據適用法律向殘疾乘客提供合理的艙室)；或
- 8.1.4 閣下曾於過往航班上作出不當行為，及該行為可能會重覆；或
- 8.1.5 閣下拒絕接受個人或行李保安檢查，或在接受有關檢查後，閣下在辦理登機手續或登機開口時未能就保安問題提供滿意的答案；或閣下未能通過保安檔案測試/分析，或閣下胡亂擺弄或除去任何貼在閣下行李上的安全封條或貼在登機證上的安全標貼；或
- 8.1.6 閣下未繳付適用的票價、稅款、費用、或收費；或
- 8.1.7 閣下沒有有效的旅行證件，在中轉國家過境時，未持有有效的旅行證件，或於航班途中毀壞閣下的旅行證件或當被要求出示證件時，反對／拒絕交出閣下的旅行證件予航班機組人員；或
- 8.1.8 閣下出示一張非法取得，或從我們或我們的授權代理人以外的團體購買的或已被呈報為遺失或被偷去的機票；或一張偽造機票；或閣下不能證明閣下是機票上指定的人士。我們保留保存該機票的權利；或
- 8.1.9 閣下不遵守上述第 3.3 條有關票聯先後次序和使用的規定，或閣下出示一張並非由我們或我們的授權代理出售的機票或閣下出示的機票被做過更改，但是該更改並非由我們或我們的授權代理所做出，或該機票是毀壞的；或
- 8.1.10 閣下不遵從我們有關安全或保安方面的指示；或
- 8.1.11 閣下過往曾作出上述其中任何一項行為或不作為。

8.2 拒絕運送或驅逐乘客的後果

如因閣下的舉止、行為、精神或身體狀況，我們在行使我們合理的酌情決定權下拒絕運送閣下，或於途中驅逐閣下，屆時，我們可取消閣下機票剩餘未使用的部份，並且閣下未獲得進一步運送的權利，或不不論是涉及被拒絕運送或驅逐的航段，或機票涵蓋任何其後航段均不獲退款。我們對聲稱因任何該拒絕運送或途中驅逐而引起的任何相應損失或損害不會負上法律責任。相反，我們保留就所涉的申索或損失向閣下尋求彌償的權利，包括我們轉變航班所產生的費用，包括該舉止、行為或狀況及該拒絕或驅逐所引致的死亡、受傷、損失、對其他人或對財物的損害或延誤。我們亦保留權利向閣下發出禁止搭乘飛機的通知。禁止通知指有關閣下被禁止乘搭我們的航線網絡而向閣下發出一份書面通知。即閣下被禁止乘搭我們操作的所有航線。該禁止通知將列明生效日期及適用期間。該禁止通知將要求閣下不要購買、要求或准許他人為自己購買機票。如閣下嘗試在該禁止通知生效時乘搭，我們將會拒絕運送。

8.3 特別協助

接受運送無人陪同的兒童、無行動能力的人、懷孕婦女、患病人士或其他要求提供特別協助的人時必須與我們預先安排。傷殘乘客於購票時向我們提出的所需特別服務要求，一旦被我們接受，是不會因該等有關傷殘或特別服務要求而被拒絕的，但我們的規例及/或政府規例可適用於該等乘客的運送。受限於任何適用的法律，我們可能會對我們所提供的服務酌情徵收費用。第 8.3 條的全部或部分要求可能不適用於往返美國或往返歐洲旅程的殘疾乘客。如閣下欲知要求有何不同，請向我們查詢。

8.4 飛機重量限制/座位限額

如我們相信會超過飛機重量限制或座位限額，受限於有關運輸的一般條款的第 9.6.3 條和第 10.2.4 條，及任何適用的地方法律的規定，我們會合理地酌情決定運送那些乘客或物件。

8.5 被機場保安人員移走的乘客物品

我們不會對機場保安人員按照國際或政府規例執行從閣下或閣下的行李中移走的物品負責，亦不須負上任何法律責任，不論任何該等物品其後被機場保安人員保留或毀壞，或被該機場保安人員傳遞予我們。

8.6 導引犬

受限於香港民航處刊物編號 360 就導引犬的規定，如任何以下情況已發生或我們合理地相信會發生，我們可拒絕運送閣下的導引犬：

8.6.1. 該犬隻不符合民航處刊物編號 360 內導引犬或輔助犬的定義

8.6.2 該犬未被適當地束縛或戴上口罩。

8.6.3 我們沒有空位以使該犬物能安坐於閣下面前。

8.6.4 閣下犬隻的座位位置會阻塞通道或安全規例要求保持暢通無阻作為緊急事故疏散目的的其他地方。

8.6.5 該犬有搗亂的行為、或其它對飛機上其他乘客的健康和安全造成直接威脅的行為。

8.6.6 沒有充份證據證明該犬已受正確訓練及是一隻被認可的導引犬。

8.6.7 如乘客與導引犬或其他導引動物一同乘搭往返歐洲及往返美國的航班，第 8.6 條全部或部分的要求可能會被修改或不適用。如閣下欲知要求有何不同，請向我們查詢。

第 9 條：行李

9.1 免費行李限額

在符合我們的規則下，閣下可免費攜帶一些行李。該規則顯示於乘客票和行李票上，亦可向我們索取或在國泰辦事處、服務站或由我們的授權代理人處取得。

9.2 超額行李

閣下必須為攜帶在免費行李限額以外的行李繳付費用，有關收費可向我們索取及在國泰航空辦事處及服務站或我們的授權代理人取得。

9.3 不得接受為行李之物品

9.3.1 閣下的行李不可包括：

9.3.1.1 非第 1 條界定為行李的物品；

9.3.1.2 可能會危及航機或航機上的個人或財物安全之物品，如國際民航組織危險品安全空運技術指令及國際航空運輸協會危險貨物條例、以及我們的規則（詳細資料可向我們索取）內指定的危險物品；

9.3.1.3 出境或入境國家的法律、規例或命令所禁止運送的物品；

9.3.1.4 考慮到各種因素，如航機種類，物品具有危險性或不安全性，或因其重量、尺碼、形狀或特性，或因其為易碎或易腐壞，而被認為不適合運送的物品。有關不能被接受的物品之資料可向我們索取。

9.3.2 如閣下管有或閣下的行李載有任何槍械或彈藥，閣下必須在運送展開前向我們展示以作檢查，而我們可全權酌情決定拒絕運送。如我們接受有關物件的運送，我們可能要求運送及保管有關物件直至抵達目的地的機場大樓。槍械及彈藥的運輸由國際民航組織及國際航空運輸協會的規定及規例管轄，並可能亦由適用的政府規例管轄。

9.3.3 武器例如古董槍械、劍、刀和類似物品可在我們酌情決定下被接受為託運行李，但不得放置於航機客艙中。

9.3.4 閣下將被禁止把易碎或易腐壞物品、藝術品、照相機、金錢、珠寶手飾、貴重金屬、銀器、電腦、潛水電腦儀、個人電子裝置、可轉讓票據、證券或其他貴重物品、商業文件、護照或其他證件或樣品放置在託運行李中。

9.3.5 假如閣下的行李內包括第 9.3.1 條 或 第 9.3.2 條 中所述的物品，在適用法律許可範圍內，我們將不會對此等物品之任何遺失或損壞負責。

9.4 拒絕運輸權

9.4.1 在不抵觸第 9.3.2 條及第 9.3.3 條之情況下，我們將會拒絕運送第 9.3 條所述的物品，並可於發現該物品時拒絕繼續運送。為了安全或保安起見，我們可能要求閣下准許我們搜查閣下的行李。第 9.5 條之搜索權並不會使我們承擔任何責任，無論我們是否行使此搜索權，均不構成我們的明示或默示同意運送該等放置於閣下行李內的被禁止運送之物品。

9.4.2 我們可拒絕以行李運送任何因其尺碼、形狀、重量、內載物、性質、或因安全或操作理由、或影響其他乘客之舒適而我們合理地認為不適合運送之物品。有關不接受物品的資料可向我們索取。

9.4.3 我們可因保安、安全或操作理由拒絕以行李運送任何物品，包括不屬於閣下但與閣下的行李共同托運的物品。我們對此等行李不負法律責任，並保留向閣下追討因此等行李之損壞而招致申索或損失的彌償之權利。

9.4.4 除預先與我們洽妥運送安排外，我們可將超出適用免費行李限額之行李在閣下繳付第 9.2 條指定的費用後交由後發航班運送。

9.4.5 除非我們合理地認為行李已妥當及穩固地裝入適當的提箱內，否則我們可拒絕接受該行李為託運行李。有關我們不接受的包裝及容器的資料可向我們索取。

9.4.6 在往返歐洲及往返美國的航班，我們不會拒絕運送乘客的輪椅或其他殘疾輔助器材，除非該等運送與安全、危險品或安全要求相抵觸。如閣下向我們查詢，我們會為閣下提供有關運送輪椅及其他殘疾輔助器材的進一步資料。

9.4.7 我們和我們的代理人將不會為與我們沒有互運協議的承運人檢查行李。因此，如閣下乘搭另一承運人的航班抵達機場，並準備轉乘我們其中一班航班；或當閣下乘搭我們其中一班航班抵達機場，並準備轉乘另一承運人的航班，閣下必須預先檢查我們有否跟他們有互運協議。如果沒有，閣下在乘搭下一班航班時將承擔清理、託運及把閣下的行李重新標籤的責任。在這種情況下，我們對閣下的旅程或行李的任何損失、損害或延誤無須承擔責任。

9.5 搜索權

基於安全及保安理由，我們可徵求閣下的同意搜查及掃描閣下的身體，及搜查、掃描或以 X 光檢查閣下的行李。如閣下不在場，我們可以於閣下不在場時搜查閣下的行李以確定閣下是否持有或閣下的行李內是否藏有第 9.3.1 條所述的物品或未按第 9.3.2 條或第 9.3.3 條向我們出示的任何槍械彈藥或武器。若閣下不願意遵從該請求，我們可拒絕運送閣下及閣下的行李。如搜查或掃描對閣下造成損害，或 X 光或掃描對閣下的行李造成損壞，除非因我們的過失或疏忽引致，否則我們對此等損害無須負上法律責任。

9.6 託運行李

9.6.1 當閣下欲託運的行李交付予我們時，我們會保管及為每件託運行李發出行李識別籤。

9.6.2 託運行李上必須貼上閣下的姓名或其他個人識別標記。

9.6.3 託運行李將會盡可能被運載於閣下同一航班上，除非因安全、保安或操作理由我們決定由另一航班運送。除非適用法律需要閣下本人在場清關，否則我們會把由其後航班運送之託運行李交付予閣下。

9.6.4 任何單件託運行李的最高重量為 32 公斤（即 70 磅）。在接受重量超過 32 公斤（即 70 磅）的行李時，需要於訂位/留位時預先獲得我們的允許及給予我們通知。過重的行李將會於辦理登機手續時被要求重新包裝整理或將其分拆成較輕的行李。未能被重新包裝整理的物品將不被接納運送。在任何一種情況下，我們對因閣下未能符合重量限額，並需要重新包裝整理、分拆或拒絕運送超重物品而引致的任何損失、損害或延誤無須承擔責任。

9.7 超額價值申報與費用

9.7.1 閣下可為超過適用之責任限制的託運行李申報價值。如閣下作出該申報，閣下必須根據我們的規則繳付合理的附加費用。

9.7.2 當部分運送須由一名非國際航空運輸協會會員的承運人負責而其又不提供超額價值申報服務，我們將拒絕接受此項託運行李超額價值之申報。

9.8 非託運行李

9.8.1 我們可指定閣下攜帶上飛機的行李之最大體積及/或重量。如我們沒有作出規定，則閣下攜帶上飛機的行李必須可安放於閣下前面座位底下的位置或飛機客艙內之密封式行李貯存間。倘若閣下的行李不能以此方式存放，或其為過重，或因任何理由被認為不安全，其必須以託運行李運送。

9.8.2 不適合放置於貨物艙內運送（例如細緻的樂器）及不符合上述第 9.8.1 條要求的物品，必須預先通知並得我們同意後，才能把它存放在機艙之行李貯存間內運送。閣下要為此項服務繳付額外費用。

9.9 行李提領與交付

9.9.1 在不抵觸第 9.6.3 條之情況下，閣下須在目的地或中途停留地點於可領取託運行李時儘早提領(除非該次中途停留之總時間為多於 24 小時)。為免產生疑問，若乘客於中途站停留時間由入境時間起計小於 24 小時，其託運行李均不會被運載至中途站，除非該名乘客之機票條款容許。若閣下未能在合理時間內將其提領，我們可向閣下徵收儲存費用。若閣下在可領取託運行李的時候起計三（3）個月內未將其提領，我們可把它自行處置而無須對閣下負上任何法律責任。

9.9.2 唯持有行李票及行李識別籤者才有權提領該託運行李。

9.9.3 假如提取行李者未能出示行李票及以行李識別籤辨認行李，他/她必須令我們相信他/她有權提領該行李並，如我們要求，亦須繳交足夠之保證金以彌償我們因准許該提領而招致的任何損失、損害或費用，才會把行李交付予此人。

9.9.4 持有行李票者在行李交付時接受行李而沒有作出投訴，即構成足夠的證據證明該行李已依照運輸合約在良好狀況下送達。

9.10 動物

倘若我們同意運送閣下的動物，它們必須滿足以下運送條件：

9.10.1 閣下必須確保動物如狗、貓、家居飼養的鳥類及其他寵物是依照法例規定妥當地裝入及運送於籠箱內，並備妥有效的健康及預防疫苗注射證明、入境許可證及過境或入境國家所規定的其他文件，否則該等動物將不會被運送。該運送也受制於我們的附加條款，此等條款可向我們索取。

9.10.2 如作為行李運送，則該動物、以及其籠箱及飼料不得包括在閣下之免費行李限額中，而須構成超額行李，閣下並需要支付適當之費用。除了第 9.10.3 條的另有規定外，動物將不會被置於乘客機艙內運送，它們會關入適當的籠箱內並置於飛機貨艙內運送。

9.10.3 陪同殘疾乘客的導引動物可以按我們的條款或適用的法律所規定，在正常免費行李限額以外，免費放置於客艙內。有關這些條款的進一步資料可向我們索取。

9.10.4 當此運輸不受華沙公約或蒙特利爾公約中法律責任的約束時，我們對同意運送的動物之受傷、遺失、患病或死亡一概不負責，除非後果是因我們的疏忽所造成。

9.10.5 我們對運送沒有所需的入境、出境、健康及其他文件的動物進入或經過任何國家，州或領土無須負上法律責任；另攜帶此等動物者必須償付我們因此而引起的任何罰款、費用、損失或法律責任。

第 10 條：航班預定時間表及取消航班

10.1 航班預定時間表

10.1.1 時間表上顯示的航班時間可在其編印日期後及閣下實際登機前更改。我們並不會為此向閣下作保證，其亦並不會構成我們與閣下之合約的部份。

10.1.2 在我們接受閣下留位之前，我們會通知閣下當時有效之預定航班時間，並將其顯示在閣下的機票上。但我們仍有可能在發出機票後更改已預定的航班時間。如閣下提供聯絡資料，我們將盡量通知閣下任何有關之變更。如果，在閣下購買機票後，我們對航班時間作出閣下不能接受的重大修改，而我們又未能於閣下可接受的別班航機為閣下留位，閣下有權根據第 11 條辦理退款。

10.2 取消、改變航線、延誤等

10.2.1 我們會採取所有必要措施以避免閣下及行李運送之延誤。為採取此等措施及避免取消航班，在特殊情況下，我們可安排由另一間承運人及/或航班代我們執行航班。

10.2.2 除華沙公約、蒙特利爾公約或適用法律另有規定外，若我們取消航班，沒有合理地根據預定時間執行航班，沒有停留在閣下的目的地或中途停留目的地，或導致閣下錯過已確認機位的接駁航班，我們將（閣下可任擇其一）：

10.2.2.1 以我們預定航班中最早可能有機位的航班運送閣下並免收額外費用及；於必要時，延長閣下機票的有效期限；或

10.2.2.2 在合理時間內以我們或另一間承運人的服務，或以雙方同意的其他運送方法和航位級別，改變行程運送閣下到閣下機票上顯示的目的地並免收附加費用。假如改變行程之票價和費用低於閣下已付之款項，我們將退還其差額；

10.2.2.3 或根據第 11 條辦理退款；

10.2.3 當第 10.2.2 條所列之任何情況發生，除華沙公約、蒙特利爾公約、適用法律或歐洲聯盟規例(“歐盟規例”) 261/2004 另有規定外，第 10.2.2.1 條至第 10.2.2.3 條所述的選擇乃可提供予閣下的唯一及獨有之補償方法，我們將對閣下再沒有其他的法律責任。尤其是，除非歐盟規例 261/2004 適用，如因惡劣天氣或航空交通控制而導致航班取消或延誤，雖然我們會於該等常見的情形下盡力協助閣下，但我們將不會承擔第 10.2.1 條至第 10.2.3 條所述責任或支付任何電話、住宿、膳食或交通費用的責任。

10.2.4 假如我們未能提供已確認的機位，我們將根據適用的法律被拒登機/被迫接受降級之補償政策向被拒登機或被迫接受降級到下一等別機位之乘客作出賠償。

第 11 條：退款

11.1 除非此等條款、收費規則、價目表或根據適用的法律另有規定，機票是不能辦理退款的。我們會如下述辦理機票或其未使用之部分的退款：

11.1.1 除本條款另有規定外，我們有權把退款退還給機票內註明的人，或在出示令我們滿意的付款證明時退還給實際繳付機票票價之人。

11.1.2 若機票是由一名非機票指定的乘客付款，而機票上註明退款限制，我們將把退款退還給實際繳付票價的人，或按其指示作退款。

11.1.3 除機票遺失外，票價只會在把機票及所有未用的航班票聯交回我們時才退款。

11.1.4 向任何可以出示乘客票聯或乘客收執聯及所有未用的航班票聯並堅持他/她是按第 11.2.1 條或第 11.2.2 條應得退款的人作退款，即被視為恰當的退款，並解除我們一切法律責任及閣下或其他人提出退款的申索。

11.2 非自願退款

假如我們取消航班，沒有合理地依照預定時間操作航班，沒有停留在閣下的最終目的地或中途停留地、或引致閣下錯過已訂妥機位的接駁班機，除第 11.2.4 條適用的情況之外，退款金額如下：

11.2.1 若機票全未使用，相等於已付票價的全額；

11.2.2 若機票已部分使用，退款額將不少於已付票價及已使用航段所適用票價之差額。

11.2.3 乘客在此等情況下接受其所購買機票之退款將免除我們任何其他法律責任。

11.2.4 如歐盟規例 261/2004 適用於閣下的機票，即使閣下已使用一部分或多部分的機票，在有限的情況下閣下有權根據閣下購買機票的價格全部退款。請閣下參閱我們根據該歐盟規例制訂的有關拒絕登機、取消航班及長時間延誤的規則，其將詳細解釋閣下的全部權益。

11.3 自願退款

11.3.1 假如閣下有權因第 11.2 條內注明的原因以外得到退款，退款金額如下：

11.3.1.1 若機票全未使用，相等於已付票價減去任何合理的服務費用或註銷費用後之餘額；

11.3.1.2 若機票已部分使用，退款額為已付票價及已使用航段所適用票價之差額，再減去任何合理的服務費用或註銷費用後之餘額。

11.4 遺失機票的退款

11.4.1 若閣下遺失機票或其部分，在閣下提供令我們滿意的證明其遺失及在支付合理的手續費用後，在機票有效期限屆滿後，我們將按以下條款及在切實可行的情況下儘早退款：

11.4.1.1 遺失的機票或其部分未被使用、退款或更換，（因我們的疏忽引致其曾被他人使用、退費或更換則除外）；

11.4.1.2 收取退款的人得按我們指定的格式承諾如有欺詐把退款金額全數償還給我們及/或如該遺失機票或其部份被他人使用，則按程度把退款金額償還給我們（因我們的疏忽引致任何欺詐或該機票被他人使用除外）。

11.4.2 若我們或我們之授權代理人遺失機票或其部分，我們將對此遺失負責。

11.5 拒絕退款權

11.5.1 如退款申請是在機票有效期屆滿後提出，我們可拒絕退款。

11.5.2 對已出示給我們或政府機關作為離境意向證明之機票，我們可拒絕退款，閣下能提供令我們滿意地信納閣下已獲准逗留在該國或將搭乘其他承運人之航班或其他交通工具離開該國除外。

11.5.3 如屬本條款第 8.2 條涵蓋的情況，我們可拒絕退款。

11.6 貨幣

我們保留以原購票時之相同方式及貨幣作出退款之權利。

11.7 可辦理退款者

自願退費只能由原本發出機票的承運人或其代理人，如獲此授權，辦理。

第 12 條：機上行為

12.1 假如我們合理地認為閣下在機上的行為會危害航班或機上任何人或財物，或妨礙機組人員執行勤務，或不遵守機組人員的任何指示包括但不限於有關坐好及扣好安全帶、吸煙、酒精或藥物使用之指示、或其舉止導致其他乘客或機組人員之不安、不便、損害或受傷，我們可採取我們認為合理必要的措施以防止此等行為繼續，包括禁制措施。閣下可能在航程任何地點被要求離機或被拒絕繼續運送，並可能因在航機上觸犯罪行而被檢控。

12.2 除非由我們向閣下提供，否則閣下不能在我們的飛機上飲酒(無論是從我們或其他人處免稅購買，或以其他方法取得)。我們在任何時間因任何原因有權拒絕向閣下提供或收回已向閣下提供的含酒精飲料。

12.3 一般彌償

若閣下作出上述第 12.1 條描述之行為，閣下必須彌償我們所有申索或損失，包括但並不限於，為讓閣下著陸離機而改變航線的一切費用及由於閣下的不當行為而引致我們、我們的代理人、僱員、獨立承辦商、乘客及任何第三者蒙受或招致有關死亡、受傷、他人或財物的遺失損害或延誤的一切損失。

12.4 電子裝置

12.4.1 基於安全或法律理由，我們可禁止或限制在航機上操作電子裝備，包括但並不限於，流動電話、膝上電腦、手提錄音機、手提收音機、MP3、錄音帶和鐳射唱機、電子遊戲、激光產品、或傳送裝置包括搖控或無線電控制玩具及對講機。如我們已經通知閣下不能使用此等物品，閣下便不能使用。如閣下使用的話，則可能屬犯刑事罪行。助聽器及心律調整器的操作則是容許的。

12.4.2 若閣下不遵守第 12.4 條，我們有權留置該電子裝置直至閣下航班結束或我們認為適當的時間之權利。

第 13 條：額外服務之安排

13.1 若我們為閣下安排任何第三者提供的航空運輸以外之服務，包括道路、鐵路及海上運輸，或我們發出有關由第三者提供之交通或服務（航空運輸服務以外）如酒店預訂或汽車租賃之票證或付款憑據，我們只以該第三者的代理人身份處理此等安排。該第三方服務提供者之條件及條款將適用，我們對該服務將不會負上法律責任，包括第三方服務提供者作出的有關取消或拒絕任何訂位決定。

13.2 若我們向閣下提供地面(陸地或海上)運送服務，其他有關該地面運送的條款可能適用。此等條款可向我們或我們的授權代理人索取。

第 14 條：行政手續

14.1 通則

14.1.1 閣下(而非我們)必須檢查任何閣下將前往國家的有關入境要求;並向我們出示所有所需要的護照、簽證、健康證明書及其他閣下旅程所需要的旅遊證件。

14.1.2 閣下必須遵守出發地、過境地及目的地的所有法律、規例、命令、要求及旅遊規定。

14.1.3 我們對 (i) 閣下沒有所需要的護照、簽證、健康證明書及其他旅遊證件; (ii) 閣下的護照、簽證、健康證明書或其他旅遊證件無效或過期; 或(iii)閣下沒有遵守所有有關的法律、規例、命令、要求、規定、規則或指示將無須承擔法律責任。

14.2 旅遊證件

在出發前,閣下必須向我們出示所有有關國家的法律、規例、命令、要求或規定所需的出境、入境、健康及其他證件包括護照及簽證。如我們要求,閣下必須允許我們複印及保留閣下護照或相等的旅遊證件副本,並將其交由飛機的機組人員安全保管,直至旅程完畢為止。若閣下不遵守此等規定或閣下的旅遊證件不完備,我們將對此保留拒絕運送之權利。

14.3 拒絕入境

若閣下被任何國家拒絕入境,閣下必須負責支付有關政府向我們征收的任何罰款、懲罰或費用、任何向我們收取的拘留費用及從該國家遣送閣下的運輸費用,及其他我們合理支付或同意支付的費用。而運送閣下到被拒入境之地點的已付票價將不會被退回。

14.4 乘客須負責罰款或拘留費用等

如我們因閣下不遵守有關國家的法律、規例、命令、要求及其他旅遊規定或未能出示所需的文件而須繳付或交存任何罰款或罰金或產生任何開支,閣下必須補償我們所有已付金額或因此產生的開支。我們可用閣下未使用運輸航段之票值或任何我們持有閣下的款項來支付該繳款或開支。

14.5 海關或其他官方檢查

如有需要,閣下應當在海關或其他政府官員檢查閣下的行李時在場。我們對由於該項檢查或閣下不遵守此規定而蒙受之損失或損害無須負上法律責任。

14.6 保安檢查

閣下應准許我們、政府人員、機場人員、或其他承運人對閣下或閣下的行李進行保安檢查。除非由我們的疏忽所導致,我們對閣下在有關保安檢查或由於閣下未能符合該條件所蒙受的任何損失無須承擔法律責任。

第 15 條：接續承運人

- 15.1 由我們或其他承運人按一張機票或聯運票執行的運輸就華沙公約及蒙特利爾公約而言被視為單一運輸。不過，請留意第 16 條。

第 16 條：損害賠償的法律責任

16.1 適用規則

- 16.1.1 此等運輸條款及適用法律規限我們對閣下的法律責任。如我們為接續承運人，我們將不為該些由其他承運人履行的旅程的部份承擔責任。如我們為實際承運人，我們對在飛機上或在上、下飛機的過程中發生造成傷害或死亡的事故承擔責任；如我們為立約承運人但不履行承運的操作的任何部份，我們對交通運輸的任何部份中在飛機上或在上、下飛機的過程中發生造成傷害或死亡的事故承擔責任。
- 16.1.2 適用法律可能包括華沙公約、蒙特利爾公約，及/或在個別國家適用的法律。華沙公約及蒙特利爾公約將適用於在該等公約內所界定的國際運輸。
- 16.1.3 如我們發出由另一承運人運輸的機票，或我們為閣下託運由另一承運人運輸的行李，我們只作為該承運人的代理人辦理上述程序。

16.2 我們對乘客之死亡或損傷的法律責任

- 我們就閣下在我們提供運輸的過程發生的意外中蒙受的死亡、受傷或任何其他身體損傷方面的經證明損失應承擔責任受限於在適用法律和以下的補充規則中列明的規則和限制。
- 16.2.1 我們不會引用適用法律給予的任何財務限制作為任何可追討補償性損害賠償申索的辯護；
- 16.2.2 在蒙特利爾公約適用的申索方面有關任何高達及包括總額相等於十一萬三千一百個特別提款權單位，及在所有其他情況下高達及包括總額相等於十萬個特別提款單位的可追討損害，我們將不會免除或限制我們的法律責任，包括引用任何基於我們或我們的代理人已採取一切必要措施以避免損害的證據，或我們或代理人不可能採取上述措施的證據作為抗辯；
- 16.2.3 儘管第 16.2.2 條的規定，如我們能夠證明損害是由受傷或死亡的乘客，或有法律權利提出申索補償的人士的疏忽、或其他錯誤作為或不作為所導致或促成的，我們可能根據適用法律全部或部分寬免我們的法律責任。
- 16.2.4 根據本條款，如在蒙特利爾公約適用的申索方面可追討損害賠償可能超過十一萬三千一百個特別提款權單位，及在所有其他情況下可能超過十萬個特別提款權單位的範圍，如我們能夠證明有關損害：-
- (a) 並不是因為我們或我們的代理人的疏忽、其他錯誤作為或不作為而引起的；或
 - (b) 是純粹因為第三方的疏忽、其他錯誤作為或不作為而引起的，則損害賠償將被部份或全部減少。
- 16.2.5 歸咎於閣下的年齡、精神或身體狀況，而引起的任何疾病、受傷或傷殘，包括死亡，或該等狀況的惡化，我們均無須承擔法律責任。

16.3 我們對於行李損壞的法律責任

- 16.3.1 除非損害是由我們的疏忽或我們的代理人的疏忽所導致，我們對有關非託運行李的損害無須承擔責任 (但受延誤所導致的損害除外，並由第 16.4 條管轄)。
- 16.3.2 我們對行李固有的缺陷、品質或缺陷而導致的損害無須承擔責任。同樣地，我們對在空中運輸時因平常和正常震動對行李造成的正常損耗無須承擔責任。
- 16.3.3 有關華沙公約適用的申索，有關託運行李的損害，我們的法律責任應限於每公斤 17 個特別提款權單位，而有關非託運行李的情況，我們的法律責任應受限於每一位乘客 332 個特別提款權單位，或任何根據第 9.7.1 條經我們同意的更高金額。
- 16.3.4 有關蒙特利爾公約適用的申索，有關非託運及託運行李的損害，我們的法律責任包括由延誤所導致的損害是限於每一位乘客 1,131 個特別提款權單位或任何根據第 9.7.1 條經我們同意的更高金額。
- 16.3.5 如閣下能證明損害是由我們或我們的代理人的作為或不作為所導致的，且該作為或不作為：
(a) 有意導致損害；或
(b) 是罔顧後果及實際知悉損害將可能發生的，且閣下能證明負責該作為或不作為的我們的員工或代理人當初在其受僱範圍內行事；
如華沙公約或蒙特利爾公約適用，則第 16.3.3 條和第 16.3.4 條所提及法律責任限制並不適用。
- 16.3.6 如本地法律取代華沙公約或蒙特利爾公約適用閣下的旅程，則本地法律有關非託運和託運行李的法律責任限額適用於閣下的行李。
- 16.3.7 如華沙公約及蒙特利爾公約均不適用於閣下的運輸，且本地法律沒有確定法律責任限額，則在第 16.3.3 條所列出對非託運行李和託運行李的損害法律責任限額分別適用於非託運行李和託運行李的損害。
- 16.3.8 如閣下的託運行李或非託運行李的實際價值或重置成本超過我們的法律責任，則閣下可作出特別的價值申報(見第 9.7.1 條)或為閣下購買額外的保險使其受保。
- 16.3.9 如行李的重量沒有在行李票紀錄下來，即當作該託運行李的總重量沒有超出有關我們的規例所規則運輸級別所適用的免費行李限額。
- 16.3.10 如閣下在登機時辦好較高價值的特別聲明，並支付適當的費用，我們的責任將限於所申報的較高價值。
- 16.3.11 如我們能證明我們和我們的代理人已採取所有合理地被要求的措施，以防止損害，或當時不可能由我們或我們的代理人採取有關措施，我們將不會對延誤導致行李損失承擔法律責任。
- 16.3.12 如閣下或其他人的行李內裝載的財產使閣下受傷或對閣下的行李造成破壞，我們無須承擔法律責任。閣下應負責因閣下的行李而導致的任何第三者損害，包括財產損失，且閣下應賠償我們因此而遭受的所有損失和損害。
- 16.3.13 除在華沙或蒙特利爾公約介定的在國際運輸中運送的托運行李或非托運行李外，凡由根據第 9.3 條被禁止在閣下的行李盛載的物品造成對閣下行李內的物件有任何損害，我們在任何情況下均無須負責，包括但不限於在閣下行李的易碎或易毀消的物品、鑰匙、藝術品、相機、金錢、珠寶、寶石、銀器、醫藥、藥物、危險物品、商業物品、不正常大小的物品、可流轉文件、證券，或其他貴重物品、商業文件、護照和其他身份證明文件、或樣品。

16.3.14 對於閣下沒有遵照此等條款中第 9.4.7 條的規定，包括未能為在與我們沒有互運協議的承運人的航班上運送而進行清理、辦理登機手續及重新標籤行李識別而造成的損害，無論在什麼情況下我們均無須負責。

16.3.15 如我們能夠證明行李的損害是由閣下的疏忽或其他錯誤或不作為所造成，我們則無須承擔相關損害的法律責任。

16.4 我們對乘客因延誤造成的法律責任

16.4.1 我們對閣下乘搭空中運輸時的延誤所造成的損害的法律責任受華沙公約和蒙特利爾公約所限制。

16.4.2 無論華沙公約或蒙特利爾公約是否適用於閣下的申索，若我們能夠證明我們和我們的代理人已採取所有合理地所需要的措施以防止損害，或當時我們或我們的代理人無能採取有關措施，我們對乘客因延誤引起的損害無須承擔法律責任。

16.5 一般條文

16.5.1 我們僅對機票上顯示我們的航空公司指定代碼或我們實際操作的運輸途中發生的損害負上法律責任。假如我們以另一承運人之航空公司指定代碼發出機票或辦理行李託運，我們僅以該承運人之代理人身份為之。然而，關於託運行李，閣下可能有權向第一或最後的承運人提出申索。但是，涉及閣下旅程中的各承運人的法律責任應按其各自的運輸條款而定。

16.5.2 我們對因我們遵守或閣下不遵守任何法律或政府規例、命令或要求所引致的任何損害無須負上法律責任。

16.5.3 除非此等運輸條款另有說明，我們的法律責任只限於經證實的補償性損害賠償，及在任何情況下，我們將不會對(i) 任何利潤、收入、合約、銷售、預期儲蓄、商譽和名譽的損失；和(ii) 間接、相應而生的損失，或(iii)任何形式的非補償性損害賠償承擔法律責任。

16.5.4 若閣下的年齡或精神或生理狀況牽涉對閣下的危險或風險，我們對因此等狀況或其惡化所引起之任何疾病、損傷或殘障，包括死亡，無須負上法律責任。

16.5.5 我們的法律責任之任何限制或免除均適用於及受惠於我們的代理人、僱員及代表，以及供我們使用其航機之其他人及其代理人、僱員及代表。因此，從我們及此等代理人、僱員、代表及他人所獲得的總賠償不得超過我們之法律責任限制。

16.5.6 除非我們另有說明，此等運輸條款的任何規定均不放棄我們根據適用法律可能有權享有的法律責任的免除或限制。就第三方而言，我們保留所有針對任何其他人，包括但不限於責任分擔和彌償的權利。

第 17 條：申索及訴訟時限

17.1 行李的時限

17.1.1 除非閣下另有證明，否則當閣下或其他由閣下授權持有行李票和行李識別籤的人士在發回託運行李時沒有作出正式的投訴，即構成充分的證據證明閣下所收回的託運行李

運作及狀況良好。

- 17.1.2 如閣下欲向我們就託運行李的損害作出補償的申索，閣下必須根據下列規定通知我們:-
- 17.1.2 (a) 如損害是實質性的，閣下必須在收到託運行李的七(7)天內書面通知我們。
- 17.1.2 (b) 如損害包括遺失全部託運行李，閣下必須在行李應被送遞日起的二十一(21)天內書面通知我們。
- 17.1.2 (c) 如損害包括託運行李的延誤，閣下必須在行李交付到閣下日起的二十一(21)天內書面通知我們。
- 17.1.3 如閣下沒有遵照上述條件 17.1.2 (a) 至 (c) 規定的時間內書面通知我們，而若華沙公約或蒙特利爾公約適用於閣下的申索，除屬我們欺詐的情況外，閣下不得向我們提出申索。

17.2 所有行動的訴訟時效

如訴訟沒有在航機抵達目的地之日或其應抵達目的地之日、或運輸停止之日起計之兩年內提起，則閣下可能獲得任何損害賠償的權利即告終絕。時效期限須由案件聆訊的法院的法律決定。

第 18 條：修改及免除

- 18.1 我們的代理人、僱員或代表均無權更改、修改或免除本運輸條款的任何條文。

第 19 條：其他條款

- 19.1 閣下及閣下行李之運送亦適用於被我們採納之若干其他條款。此等時常變更之規例及條款是非常重要的。它們是關於，除其他事宜外，沒有人陪同的未成年人、懷孕婦女及患病乘客的運送，在機上使用電子裝置、行李內的禁止物品以及航機上飲用酒精飲品之限制。我們有關該等事項的規則及條款的複印本可向我們索取。

第 20 條：釋義

- 20.1 本運輸條款各條款之標題只為便於檢索而設，並非作為詮釋其條文之用。

[本文為英文版本之中文譯本，如本文與英文版本有任何異差，
則以英文版本為準。]