



东海航空

DONGHAI AIRLINES

旅客、行李国内运输总条件

目 录

目录.....	2
第一章总则.....	3
第二章限制运输和拒绝运输.....	6
第三章客票.....	8
第四章票价和税费.....	10
第五章购票.....	11
第六章定座.....	12
第七章班期时刻、航班取消与变更.....	13
第八章客票变更.....	15
第九章退票.....	16
第十章客票遗失.....	19
第十一章客票超售.....	20
第十二章乘机.....	21
第十三章行李运输.....	22
第十四章飞机上的行为.....	28
第十五章旅客服务.....	29
第十六章连续运输.....	30
第十七章损失责任及补偿限额.....	31
第十八章旅客意见受理.....	33
第十九章行政手续.....	34
第二十章生效与修改.....	35

第一章 总 则

第一条为建立和维护东海航空有限公司（以下简称“东海航空”）国内旅客和行李正常的运输秩序，加强运输管理，保障旅客、东海航空和其他利益相关者的合法权益，根据有关法律法规及规章，制定本旅客、行李国内运输总条件（以下简称“本条件”）。

第二条本条件适用于东海航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输及经东海航空同意而办理的免费运输。

第三条本条件使用下列用语

3.1 国内航空运输：是指根据旅客运输合同，其出发地、约定经停地和目的地均在中华人民共和国境内的航空运输。

3.2 承运人：指填开客票和承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的，依法批准运营的公共航空运输承运人。

3.3 东海航空：东海航空是一家承运人。其英文名称为 DONGHAI AIRLINES CO., LTD，英文简称 DONGHAI AIRLINES；航班二字代码为 DZ；三字代码为 EPA；IATA 结算代码为 893；网址 www.donghaiair.com。

3.4 东海航空运输规定：东海航空根据本条件制定和公布的并于填开客票之日时有效的其他关于旅客及行李运输管理的规定，包括但不限于适用的票价及适用条件。

3.5 销售代理人：指从事民用航空运输销售代理业务的企业。

3.6 东海航空授权销售代理人（以下简称“授权销售代理人”）：指根据东海航空的委托，向东海航空收取代理费，并在东海航空的授权的范围内代为办理民用航空运输销售业务的销售代理人。

3.7 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。

3.8 东海航空授权地面服务代理人（以下简称“授权地面服务代理人”）：指根据东海航空的委托，向东海航空收取代理费，并在东海航空的授权的范围内代为办理民用航空运输地面服务的地面服务代理人。

3.9 旅客：指经东海航空同意在飞机上载运除机组成员以外的任何人。

3.10 团体旅客：指统一组织的人数在 10 人（含）以上，航程、乘机日期、航班和舱位等级相同并支付团体票价的旅客。

3.11 儿童：指乘机当日年龄满 2 周岁（含）但不满 12 周岁的人。

3.12 婴儿：指乘机当日，出生满十四天（含）以上，但年龄不满两周岁的人。

3.13 定座：指对旅客预订的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

3.14 东海航空合同单位（以下简称“合同单位”）：指与东海航空签订定座或购票合同的单位或人。

3.15 航班：指承运人按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

3.16 旅客定座单：指旅客购买客票前必须填写的供承运人或其授权销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。

3.17 有效身份证件：指旅客购票和乘机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、按规定可使用的有效护照、港澳通行证、军官证、警官证、士兵证、文职干部或离退休干部证明等，16周岁以下未成年人的学生证、户口簿、婴儿的出生证，以及公安部门认可的其他证件。

3.18 客票：是指承运人或其销售代理人所填开的被称为“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。

3.19 电子客票：是指由承运人或其销售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。

3.20 航空运输电子客票行程单：是指旅客购买电子客票时承运人或其授权销售代理人出具的付款凭证或报销凭证，同时具备提示旅客行程的作用。

3.21 连程客票：指列明有两个（含）以上航班的客票。

3.22 连续客票：填开给旅客并与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

3.23 日：是指日历日，按照世界协调时或者当地时间划分的一个时间段，从当日零点到次日零点之间的24小时。本条件适用北京时间。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，亦不计算在内。

3.24 定期客票：指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

3.25 不定期客票：指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的客票。

3.26 普通票价：指在票价适用期内价格主管部门和民用航空主管部门公布的经济舱各舱位等级中适用于普通成人旅客的最高票价。如票价管制方法发生变化的，以当时的规定为准。

3.27 特种票价：低于普通票价，并附有使用限制条件的票价。

3.28 超售：是指航班预订的座位数超出航班实际可允许的销售座位数。

3.29 误机：指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。

3.30 漏乘：指旅客在航班始发站办理乘机手续后或经停站过站时未搭乘上指定的航班。

3.31 错乘：指旅客实际乘坐的航班并非客票上列明的航班。

3.32 行李：指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或者适量的物品和其他个人财物。除另有规定者外，包括旅客的托运行李和非托运行李。

3.33 托运行李：指旅客交由东海航空负责照管和运输并填开行李票的行李。

3.34 非托运行李：指经东海航空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进入客舱并负责照管的行李和随身携带物品。

3.35 随身携带物品：指经东海航空同意由旅客自行携带乘机的零星小件物品。

3.36 行李票：指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

3.37 行李牌：栓挂或粘贴在托运行李上的带有编号及始发站、终点站内容的识别标识牌。

3.38 离站时间：指航班旅客登机后关机门的时间。

3.39 办理乘机手续截止时间：是指由航空公司规定的旅客应该办理完毕乘机登记手续和领取登机牌的时间。

3.40 约定经停地点：指除出发地点和目的地点以外，在客票中列明作为地面停留的中途机场。

3.41 中途分程：指经东海航空事先同意，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。

3.42 转机：指旅客在出发地点和目的地点间旅行时，在中间地点转乘同一承运人的其他航班或其他承运人的航班到达目的地。

3.43 损失：指在东海航空提供的航空运输中或与航空运输有关的其它服务时发生的直接的实际损失，包括因死亡、受伤、延误、丢失、损坏或其他原因造成的损失。

3.44 不可抗力：指无法预见的、无法避免并且无法控制的情况。

第二章 限制运输和拒绝运输

第四条 限制运输

4.1 病患旅客（含担架旅客），障碍旅客（含轮椅旅客、聋哑人旅客）无成人陪伴儿童、老人旅客、孕妇旅客、婴儿旅客、犯罪嫌疑人及其押解人员等由于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，只有在符合东海航空运输规定的条件下，经东海航空预先同意并在必要时做出安排后方予载运。上述有关运输规定和条件，可向东海航空查询。

4.2 限制运输旅客的数量：出于安全的考虑，东海航空根据机型对每一航班限制运输旅客数量进行相应的控制，波音 737—800 机型每一航班限制运输旅客人数总和不得超过 10 人。

4.3 航班上载运在运输过程中没有陪伴人员，但在紧急撤离时需要他人协助的残疾人数为：

- (1) 航班座位数为 51-100 个时，为 2 名；
- (2) 航班座位数为 101-200 个时，为 4 名；
- (3) 航班座位数为 201-400 个时，为 6 名；
- (4) 航班座位数为 400 个以上时，为 8 名；

4.4 载运残疾人数超过上述规定时，应按 1:1 比例增加陪伴人员，但残疾人数最多不得超过上述规定的一倍。

第五条 拒绝运输

东海航空出于安全原因或根据合理的判断，可以拒绝承运旅客和其行李。由于下列一种或多种原因，东海航空有权拒绝承运旅客和/或其行李：

5.1 东海航空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。

5.2 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。

5.3 旅客不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，或不遵守东海航空相关规定。

5.4 旅客拒绝接受安全检查。

5.5 旅客未支付适用的票价、费用以及未承兑其与东海航空之间的信用付款。

5.6 旅客未能出示本人购票时的有效的旅行证件。

5.7 旅客出示的客票经证明是非法获得或不是在东海航空或其授权销售代理人处购买的，或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由东海航空或其授权销售代理人更改的乘机联或乘机联被涂改的。

5.8 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。

5.9 旅客出示的客票经证实其定座记录是无效的。

5.10 旅客没有遵守东海航空有关安全或安保方面的指令。

5.11 旅客未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定。

5.12 旅客曾有航班上的不良行为纪录，并且东海航空有理由相信此种不良行为仍有可能再次发生。

第六条 对被拒绝运输旅客的安排对被拒绝运输的旅客，东海航空按下列规定办理：

-
- 6.1 属本条件第 5.2 款情形的旅客，已购客票按本条件第三十五条非自愿退票的规定办理。
- 6.2 属本条件第五条第 5.3、5.4、5.5、5.10、5.11、5.12 款情形的旅客，已购客票按本条件第三十六条自愿退票的规定办理。
- 6.3 属本条件第五条第 5.5 款情形的旅客，按本条件第十一条第 11.2 款的规定，由旅客补付不足的票款及税费。
- 6.4 属本条件第五条第 5.6 款情形的旅客，按本条件第三十六条自愿改变航班、日期或第五十条旅客误机的规定办理。
- 6.5 属本条件第五条第 5.7、5.8、5.9 款情形的旅客，东海航空保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。

第三章 客票

第七条 一般规定

7.1 客票是东海航空和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。东海航空只向持有由东海航空或其授权销售代理人填开的客票的旅客、或只向持有由东海航空或其授权销售代理人填开的作为付款或部分付款证明的其他运输凭证的旅客提供运输。客票中的运输合同条件或旅客须知是本条件部分条款的概述。

7.2 客票为记名式，只限客票上所列旅客姓名与有效身份证件信息一致的旅客本人使用。

7.3 客票不得转让。转让的客票无效，票款不退。除非东海航空明知而故意，如客票不是由有权乘机或退票的人出示，而东海航空依照东海航空运输规定及相关作业流程向出示该客票的人提供了运输或退款，东海航空对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。

7.4 客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。

7.5 本条件使用“客票”一词的，除特别说明予以排除或上下文可以另行推断，其含义均包括纸质客票和电子客票。

7.6 客票使用要求

7.6.1 使用电子客票的旅客，应出示有效身份证件，否则无权乘机。

7.6.2 连程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。未经东海航空同意，旅客不得在经停地点提前终止旅行。否则，客票运输无效，东海航空不予接受。

7.6.3 每一乘机联上必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由东海航空接受运输。对未定妥座位的乘机联，东海航空应按旅客的申请，根据适用的票价和所申请航班的座位可利用情况为旅客预订座位。

7.6.4 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。

7.6.5 定期客票只适用于客票上列明的承运人、乘机日期、航班和舱位等级；不定期客票应在定妥座位后方能使用。

7.6.6 残疾人陪伴人员应在订座时声明陪伴关系，并单独出票。承运人应保证陪伴人员与具备乘机条件的残疾人同机旅行。

7.6.7 担架旅客与陪同旅客应分别定两个 PNR。售票人员在担架旅客 PNR 的 OSI 组中输入随行旅客的记录编号及人数，并在陪同旅客的 PNR 的 OSI 组中输入担架旅客的记录编号，表明与担架旅客同行。

第八条 客票有效期

8.1 普通票价的客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内运输有效。

8.2 特种票价的客票有效期，按东海航空运输规定执行。

8.3 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起至有效期满之日的次日零时为止。

第九条 客票有效期的延长

9.1 由于东海航空的下列原因之一，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东海航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一航班为止：

9.2 取消旅客已经定妥座位的航班；

9.3 取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地点、目的地点或者中途分程地点；

9.4 未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；

9.5 更换了旅客的舱位等级；

9.6 未能提供已定妥的座位。

9.7 持普通票价客票或与普通票价客票有效期相同的特种票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于东海航空在旅客定座时未能按其客票的舱位等级提供航班座位，其客票有效期可以延长至东海航空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，但延长期不得超过七天。

9.8 已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，除东海航空对所付票价另有规定外，东海航空可将该旅客的客票有效期延长至根据医生诊断证明确定该旅客适宜旅行之日为止；或延长至适宜旅行之日以后东海航空能够按照该旅客已付票价的舱位等级提供座位的自恢复旅行地点起的第一个航班为止。如客票中未使用的乘机联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三个月。东海航空也可同等延长无自理能力旅客的陪伴直系亲属的客票有效期。

9.9 如旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票可用取消最短停留期限或延长客票有效期的方法予更改。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。此种更改应在收到死亡证明后办理，此种客票有效期的延长不得超过死亡之日起 45 日。

第四章 票价和税费

第十条票价的适用

10.1 票价指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括机场与市区之间或同一城市机场与机场之间的地面运输费用。

10.2 政府或有关当局规定对旅客征收的税款和费用以及政府或有关当局批准的由机场经营人或承运人对旅客征收的费用不包括在客票价之内。该项税款或费用应由旅客支付。

10.3 客票价为旅客购票之日适用的票价。客票出售后，如票价调整，票款不作变动。

10.4 东海航空公布的票价，适用于直达航班运输。如旅客要求经停或转乘其他航班时，应按实际航段分段相加计算票价。

10.5 使用特种票价的旅客，应遵守该特种票价规定的条件。

第十一条票款的交付

11.1 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除东海航空与旅客另有协议外，票款一律现付。

11.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应按照东海航空运输规定，由旅客补付不足的票款或由东海航空退还多收的票款。

11.3 除特殊促销票价外，客票价以人民币 10 元为计算单位；东海航空收取或支付的任何其他费用均以人民币为计算单位，尾数一律四舍五入。

第十二条特种票价

12.1 革命伤残军人和因公致残的人民警察凭《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》，按照同一航班成人普通票价的 50% 购票。

12.2 儿童可按照同一航班成人全价票价的 50% 购买儿童票，或按照购买时航班开放的折扣舱位购买儿童票，提供座位。

12.3 婴儿按普通票价的 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，并单独占座。

12.4 担架旅客的票价：担架旅客购买的客票是由一张个人客票及 12 张担架附加票组成。如担架旅客需携带氧气瓶乘机，需购买一张氧气瓶附加票。旅客所购买的 12 张客票均按经济舱全价票收取，因担架旅客运输需要拆座椅，因此需要请示机务部门同意后，方可办理；

12.5 团体旅客票价，适用于符合本条件第三条第 3.10 款定义的旅客。凡购买婴儿、儿童客票的旅客不得计算在团体人数内。使用团体旅客票价的客票，应遵守东海航空的特别规定。

第十三条特种票价的客票可以附有限制或排除旅客签转、变更、退票权利的条件。旅客应选择适合需求的客票票价。

第五章 购票

第十四条购票方式

旅客可在东海航空公布的网站，东海航空直属购票处或其授权销售代理人的售票处办理购票。

第十五条购票规定

15.1 旅客购买客票应按东海航空的规定如实申报个人有效身份证件、联系电话等重要信息。

15.2 购买儿童票或婴儿票，应提供儿童或婴儿出生年月日的有效证明。

15.3 限制运输旅客购票，在以下几种情况下需要按东海航空要求提供相关证明，经东海航空同意后，方可购票：

15.3.1 在飞行中需要使用医用氧气；

15.3.2 东海航空有合理理由认为残疾人在飞行过程中没有额外的医疗协助无法安全地完成航空旅行；

15.3.3 医疗证明应当在具备乘机条件的残疾人在航班离站之日前 10 日内开具。

15.4 东海航空公司及公司的销售代理人均在售票处、售票网络或电话订票系统中设置了相应的程序，以方便残疾人说明其残疾情况、所需服务及协助要求。残疾人需在订座时将残疾情况、所需服务及协助要求等信息告知东海航空公司及其代理人。东海航空公司会尽快答复是否能够满足等级要求。

15.5 具备乘机条件的残疾人需要东海航空公司提供下列设备设施及服务时，应在订座时提出，最迟不能晚于航班离站时间 48 小时，东海航空会通过订座系统或其他手段，确保需求被记录，及时传递到相关人员，并在 24 小时内答复具备乘机条件的残疾人是否能够提供本条（1）-（4）项所需的服务：

15.5.1 供航空器上使用的应用氧气；

15.5.2 托运电动轮椅；

15.5.3 提供机上专用窄型轮椅；

15.5.4 为具备乘机条件的残疾人团体提供服务；

15.5.5 携带服务犬进入客舱。

15.6 具备乘机条件的残疾人如果提出 15.5 的需求，但航班取消或不能提供设备而被迫转到其他航空公司的航班时，由其他航空公司提供需求服务，东海航空将会予以协助。

15.7 携带捐献器官旅客需提前 24 小时向东海航空售票处/订票热线提出申请，提前准备好三级甲等（含）以上级别医院出具相关证明，证明医院的相关责任人签字及其联系电话（尽量留办公地座机电话），加盖医院公章。对于旅客的自身残肢，需要医院出具该残肢为旅客自身，该残肢不具备传染性，该残肢不属于医疗废物的证明。旅客同意签署“人体器官运输协议书”接受航空运输可能存在的风险。

15.8 担架旅客需提前 48 小时需向东海航空售票处/订票热线提出申请，预先判断旅客是否符合乘机条件并在旅客申请单上签字，由旅客填写《特殊旅客（病残）乘机申请书》。申请担架的旅客须出具东海航空认可的县级医疗单位开具的担架旅客适宜乘机的证明。医疗证明的开具日期应不早于最早乘机日期前 96 小时。且必须至少有一名医护人员或家属陪同。担架旅客一般不办理联程航班业务。

第十六条每一位旅客应单独持有客票。

第十七条旅客可以在东海航空的官方网站上查询旅客须知和本条件。

第六章 定座

第十八条东海航空应按旅客已经定妥的航班等级提供座位。

第十九条旅客在定妥座位后，凭该定妥座位的客票乘机。不定期客票应在向东海航空定妥座位后才能使用。定期客票在向东海航空购票同时已定妥座位。

第二十条定座只有在旅客按照东海航空规定的手续和购票时限内交付票款，经东海航空或其授权销售代理人确认后，方能认为座位已经定妥；未经东海航空或其授权销售代理人记录认可，不认为座位已经定妥。

第二十一条持有连程或来回程客票的旅客未能搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知东海航空对其客票上列明的续程或回程航班予以保留，东海航空有权取消旅客相应后续航班的定座。但是如果旅客预先通知东海航空，应分以下几种情况：

(1) 由东海航空原因及客观原因取消的航班，均按非自愿退、改、签为旅客办理。

(2) 如因旅客自身原因，应按我司客规正常处理，不同折扣的客票在不同时期的退改签规定有所不同。

第二十二条为了定座和安排相关服务的需要，旅客必须向东海航空提供准确完整的个人资料（如有效身份信息、地址、电话等）。同时，旅客授权东海航空保留其个人资料且可将资料传送给东海航空的有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。

第二十三条东海航空可按照运行实际情况规定航班开始和截止接受定座的时限，必要时可暂停接受某一航班的定座。

第二十四条团体旅客定妥座位后，应在规定或预先约定的时限内购票，否则，所定座位不予保留。

第七章 班期时刻、航班取消与变更

第二十五条班期时刻

25.1 东海航空将尽力按照旅行之日起生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。

25.2 东海航空对《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，除非损失是由于东海航空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。东海航空对其代表、雇员或代理人就始发或到达时间、日期或航班飞行所作的解释也不承担责任。

第二十六条航班取消与变更有下列情形之一的，东海航空可按规定不经事先通知，改变机型或航线、取消、中断、推迟或延期航班飞行：

26.1 为遵守国家的法律、政府规定和命令。

26.2 为保证飞行安全。

26.3 其他无法控制的原因。

第二十七条由于本条件第二十六条原因之一，东海航空取消或延误航班，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，或造成旅客已妥座位的航班衔接错失，东海航空将考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

27.1 为旅客安排有可利用座位的东海航空后续航班。

27.2 变更原客票列明的航程，安排东海航空的航班将旅客运达目的地或中途分程地点，票款、逾重行李费和其他服务费用的差额多不退少不补。

27.3 按本条件第三十五条非自愿退票的规定办理。

第二十八条延误、取消航班的旅客服务

对延误、取消航班的旅客，东海航空应分别按本条件第八十二条、第八十三条、第八十四条、第八十五条和第八十六条的规定办理

28.1 由于天气原因、流量控制、突发事件、航空管制、机场关闭、安检等非东海航空公司原因造成航班在始发地出港延误或者取消，东海航空公司不提供任何现金或其他形式的经济补偿。东海航空或授权代理人将视情况协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

28.2 由于机械故障、机组调配、公司计划等东海航空自身原因导致航班延误或取消，东海航空公司第28.5条的规定，向旅客提供经济补偿，并按照第28.3条的规定免费向旅客提供餐食和住宿。

28.3 航延服务保障标准

28.3.1 航班改签，通过官方网站、代理商、呼叫中心、东海航空机场售票柜台等为旅客提供改签服务。

28.3.2 无论任何原因发生航班延误或取消，东海航空公司将及时提供航班动态信息服务。

28.3.3 东海航空公司在不影响航班正常保障的情况下，按以下条件提供航延服务：

28.3.4 东海航空公司原因航班延误或取消：

- (1) 延误2小时以上的配备点心餐食
- (2) 延误4小时以上的配备正餐服务，

(3) 4小时以上的提供酒店住宿。

(4) 如果旅客放弃行程，及时为旅客办理登机牌取消手续。

(5) 通过代理商购买的机票，旅客需联系原售票点提交退票手续。如有联程航班旅客，工作人员及时为旅客开具延误证明，并积极协助旅客退、改签下段航班。

28.3.5经停航班：航班在经停地延误或取消的，东海航空参考28.3.4的规定提供服务保障。

28.3.6航班备降：如发生航班备降，东海航空参考28.3.4的规定提供服务保障。

28.4延误或补班航班，对拒绝登机的旅客，将按照旅客自愿放弃本次行程处理；仅协助旅客改签，不承担任何食宿安排。

28.5公司原因延误的补偿标准：

28.5.1因公司原因延误时间超过4小时但不超过8小时的（包括4小时和8小时），东海航空将补偿旅客200元现金。

28.5.2因公司原因延误时间超过8小时的，东海航空将补偿旅客400元现金。

28.6航班延误的补偿标准不做重复执行，同一航班出港已做补偿的，在目的站一律不做二次航延补偿。

第八章 客票变更

第二十九条旅客购票后，如要求改变航班、日期、舱位等级，东海航空及其授权销售代理人应根据实际可能积极办理。

第三十条非自愿变更

30.1 航班取消、提前、延误、航程改变或不能提供原定座位时，东海航空应优先安排旅客乘坐本公司后续航班或按本条件第三十五条非自愿退票的规定办理。因东海航空的原因，旅客的舱位等级变更时，票款的差额多不退少不补。

30.2 除另有协议外，非自愿变更的要求应在东海航空能够提供座位的第一个后续航班所规定的离站时间之前提出。旅客在上述规定时间以外提出非自愿变更申请，按照本条件第三十五条非自愿退票办理。

第三十一条自愿变更

31.1 除非客票上另行载明退票、改签、变更的限制条件，旅客购票后，如要求改变航班、日期，东海航空及其授权销售代理人应根据东海航空运输规定，在航班有可利用座位和时间允许的条件下，除本条第 31.2、31.3 款另有规定外，按照下表予以办理：

客票舱位等级	客票舱位等级
头等舱/商务舱	可以免费变更，不限次数
普通票价 80%（含）~100%（含）的客票	航班起飞两小时前，可以免费变更，不限次数航班起飞两小时之内及航班起飞后，收取客票价 5%的变更费。
普通票价 55%（含）~80%的客票	收取客票价 10%的变更费
普通票价 40%（含）~55%的客票	收取客票价 20%的变更费
普通票价 40%以下的客票	不予变更

31.2 使用儿童\婴儿\革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票,客票有效期内免费更改。

31.3 持团体客票的旅客要求变更，按照本条件第三十七条团体旅客自愿退票办理。

第三十二条签转

32.1 有相应限制条件的折扣客票，不能签转，按照本条件第三十条旅客提出变更承运人的，按照本条件第三十五条非自愿退票的规定办理。

32.2 旅客购票后，同时符合下列两个全部条件时，可以签转：客票上无签转限制条件；接受签转的承运人与东海航空有签转协议，并且其航班有可利用座位。

32.3 如签转后承运人适用票价高于东海航空票价,需补齐差额后进行签转;如签转后承运人适用票价低于东海航空票价,差额不退,或按自愿退票处理。

32.4 携带捐献器官旅客在不正常航班情况下，上报签派，由公司协调空管中心给予有限放行，如果在航班飞机晚到或机械故障情况下，协调携带人体捐献器官的医务人员是否改签，如果需要改签，积极协助旅客进行免费改签服务。

32.5 担架旅客在不正常航班情况下，上报签派，由公司协调空管中心给予有限放行，如果在航班飞机晚到或机械故障情况下，协调担架旅客是否改签，如果需要改签，积极协助旅客进行改签服务。

第九章 退票

第三十三条 由于东海航空未能按照运输合同提供运输或旅客要求自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分客票，东海航空应按本章相关规定办理退票。

33.1 退票分为自愿退票和非自愿退票两种。自愿退票是指由于旅客原因造成购票后提出退票要求。非自愿退票是指由于承运人原因、天气原因、政府原因以及其他不可抗力原因造成旅客购票后提出退票要求。

第三十四条 退票的一般规定

34.1 旅客要求退票，必须凭订票时出具的有效身份证件到订票处办理退票。

34.2 由于本条件第九条第 9.1 款所列原因之一，东海航空未能按照运输合同提供运输，旅客提出退票按照本条件第三十五条非自愿退票办理。

34.3 旅客因自愿改变其旅行安排而要求退票，按照本章第三十六条办理。

第三十五条 非自愿退票

35.1 因承运人原因或不可抗力原因，航班延误或取消超过合理时间，旅客提出退票，按非自愿退票办理：始发地应退还全部票款；经停地应按旅客订座舱位对应的票价退还未使用航段的全部票款，但不得超过原付票款金额。均不收取退票费。

35.2 由于本条件第三十五条第 35.1 款所列的承运人原因或不可抗力原因航班在非规定的航站降落，取消当日飞行或航班延误超过合理时间，旅客要求退票，应按旅客所持客票的舱位等级，退还由降落站至到达站的票款，但退款金额以不超过原付票款为限。

第三十六条 自愿退票

36.1 除非客票上另行载明退票、改签、变更的限制条件，旅客自愿要求退票，除本条第 36.2、36.3、36.4、36.5、36.6 款另有规定外，按下表规定办理：

客票舱位等级	客票退票	
头等舱/商务舱	航班起飞两小时前，收取客票价 5% 的退票费	航班起飞两小时之内及航班起飞后，收取客票价 10% 的退票费
普通票价 80% (含) ~ 100% (含) 的客票	航班起飞两小时前，收取 10% 的退票费	航班起飞两小时之内及航班起飞后，收取客票价 20% 的退票费
普通票价 55% (含) ~ 80% 的客票	航班起飞两小时前，收取客票价 20% 的退票费	航班起飞两小时之内及航班起飞后，收取客票价 30% 的退票费
普通票价 40% (含) ~ 55% 的客票	航班起飞两小时前，收取客票价 50% 的退票费	航班起飞两小时之内及航班起飞后，不予退票
普通票价 40% 以下的客票	不予退票，仅限退还已经代为实际征收的机场建设费和燃油附加费	

注：退票时，同时退还已经代为实际征收的机场建设费和燃油附加费。

36.2 使用婴儿/革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票，客票有效期内免费退票。

36.3 持成人全价票价 50% 儿童票的旅客要求退款，免收退票费，持五折以下折扣舱位票价儿童票的旅

客要求退款，按照对应舱位退票规则收取退票费。

36.4 旅客因病要求退票，需在航班规定的离站时间之前，向东海航空提供县级（含）以上医疗单位出具的医生诊断证明（盖章有效）、收费证明，免收退票费。患病旅客的陪伴人员要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续。若出现多位陪同人员，其中两位陪同人员免收退票费，其他陪伴人员按自愿退票规定办理。

36.5 持连程、来回程客票的旅客自愿要求退票，根据东海航空有关业务规定按本条件第三十六条自愿退票第 36.1 款的规定收取各航段的退票费。

36.6 旅客在航班的经停地自动终止旅行的，不予退票。

第三十七条团体旅客退票团体旅客自愿退票，按以下规定办理：

37.1 本规定适用于团体旅客退票后，实际乘机人数不少于最低团队人数的团队客票（乘机的团体人数在 10 人以上（含））。

37.2 在航班规定离站时间 72 小时（含）以前，持团体客票的旅客提出自愿退票，收取客票价 10% 的退票费，同时退还已经代为实际征收的机场建设费和燃油附加费。

37.3 在航班规定离站时间 72 小时以内至航班规定离站时间前一日中午 12 点（含）以前，持团体客票的旅客提出自愿退票，收取客票价 30% 的退票费，同时退还已经代为实际征收的机场建设费和燃油附加费。

37.4 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值机手续之前，持团体客票的旅客提出自愿退票，收取客票价 50% 的退票费，同时退还已经代为实际征收的机场建设费和燃油附加费。

第三十八条团队票退票

38.1 在航班截止办理值机手续以后，持团体客票的旅客提出自愿退票，客票作废，票款不退，同时退还已经代为实际征收的机场建设费和燃油附加费。

38.2 持连程、来回程客票的团体旅客要求退票，分别按本条件第三十七条第 37.2、37.3 和 37.4 款的规定收取各航段的退票费。

38.3 团队旅客中部分成员自愿要求退票，实际乘机的团队旅客人数少于该票价规定的最低团队人数时，除该票价原附的限制条件外，分别按下列规定办理：

38.4 如客票全部未使用，应将团体旅客原付折扣票价总金额扣除乘机旅客按经济舱全价计算的票价总金额后，再按照 37.1、37.2、37.3、37.4 中规定退票，票款的差额多退少不补。

38.5 如客票部分未使用，应将团体旅客原付折扣票价总金额扣除该团体已使用航段的票款后，再扣除乘机旅客按经济舱全价计算的未使用航段票款总金额及 37.1、37.2、37.3、37.4、规定退票，票款的差额多退少不补。

第三十九条退票时限

旅客要求退票，应在其客票有效期内向东海航空提出。超过有效期的退票，东海航空将不予办理，燃油费和机场建设费均不退。

第四十条退票地点

旅客申请退票，原则上只限在原购票点办理。

第四十一条退款方式

东海航空将根据旅客购票的付款方式，以同样的方式将票款退还旅客。旅客使用信用卡或借记卡支付票款的，东海航空有权将票款在30个工作日退还到原卡账户上。

第四十二条退票收款人

42.1 东海航空有权只向客票上列明姓名的旅客本人办理退票，但团队旅客退票必须通过购票单位人员（旅行社、代理人等）办理团队退票手续，东海航空不接受团队旅客直接退票。

42.2 当客票上列明的旅客不是该客票的付款人，并且客票上已列明了退票限制条件，东海航空应按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。

42.3 旅客退票应出示本人有效身份证件；如退票收款人不是客票上列明的旅客本人，应出示旅客和退票收款人的有效身份证件。

42.4 东海航空将票款退给持有未使用的全部乘机联和旅客联或航空运输电子客票行程单原件，并符合第四十二条第 42.1、42.2、42.3 款规定的人，应被视为正当退票。东海航空也随即解除责任。

第十章 客票遗失

第四十三条 遗失客票的挂失

43.1 旅客的客票全部或部分遗失或残损，或旅客出示的纸质客票未能包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向东海航空申请挂失。

43.2 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；并提供书面申请。

43.3 在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，东海航空不承担责任。

第四十四条 重新购票

定期客票遗失后，如旅客要求继续乘坐遗失纸质客票上列明的航班或后续航班，需重新购买客票；旅客遗失航空运输电子客票行程单，若无报销需求，旅客不必重新购票，凭本人有效证件可完成旅行。

第四十五条 客票遗失终止

45.1 旅客办理了客票遗失申请,但在客票有效期内又找到机票原件,可到东海航空售票处办理客票遗失终止业务。

45.2 旅客办理客票遗失终止业务，应向东海航空工作人员提供：乘机人有效身份证件复印件、客票遗失申请书原件、重新寻获的已挂失机票。

第十一章 客票超售

第四十六条超售补偿

46.1 为满足更多旅客的出行需求，东海航空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。

46.2 一旦发生超售，导致航班不能满足所有持有定妥座位客票的旅客相应座位时，东海航空将在机场首先征询自愿搭乘后续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，东海航空将拒绝部分旅客登机。

46.3 因超售而未能乘坐原定航班的旅客，东海航空将采取如下补偿方式：

航班超售改签分时段的补偿标准

(超售改签时段是指：旅客购买原有客票航班计划起飞时刻改签到首次客票航班计划起飞时刻的时间差)

0 小时 < 超售改签 ≤ 4 小时，补偿标准为购买票面价格的 50%

4 小时 < 超售改签 ≤ 8 小时，补偿标准为购买票面价格的 70%

8 小时以上的，补偿标准为购买票面价格的 100%；

补偿不足 200 元的，按 200 元处理。

最高赔付金额为所购买票面价格的 100%

超售改签超过 4 小时以上的将为旅客安排餐饮服务，6 小时以上的将安排旅客酒店休息，费用由公司承担。

46.4 旅客如选择退票的，按非自愿退票办理，免收退票费；旅客如选择改乘东海航空后续航班的，按非自愿变更办理，免收变更费。

46.5 若东海航空无法向旅客提供当日可成行的航班时，征得旅客同意后，可将旅客改签至其他承运人的当日航班，改签费用由东海航空承担。

46.6 连程旅客超售，按上述规定对超售航段进行现金补偿，后续连程航段可根据旅客行程安排为旅客办理免费变更、退票、食宿等服务。

第十二章 乘机

第四十七条 一般规定

47.1 旅客应当在东海航空规定的时限内到达机场，凭客票及本人有效身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌等乘机手续。

47.2 如旅客未能按时到达东海航空的乘机登记处或登机门，或未能做好旅行准备，东海航空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，东海航空不承担责任。

47.3 东海航空开始办理航班乘机手续的时间一般不迟于客票上列明的航班离站时间前 90 分钟，截止办理乘机手续时间为航班离站时间前 45 分钟，但各机场规定的截止办理乘机手续时间可能有差异并会变动，旅客应以机场规定为准。

47.4 东海航空及其地面服务代理人应按时开放乘机登记处，按规定接受旅客出具的客票，及时、准确地为旅客办理乘机手续。

47.5 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。

47.6 根据国家有关规定不能乘机的旅客，东海航空有权拒绝其乘机，已购客票按第三十六条自愿退票的规定处理。

第四十八条 旅客误机

旅客误机后，如要求变更或退票，按本条件第三十三条自愿变更或第三十六条自愿退票的规定办理。

第四十九条 旅客漏乘

49.1 由于旅客原因发生漏乘，按本条件第五十三条旅客误机的规定办理。

49.2 由于东海航空原因旅客漏乘，东海航空将尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求退票，按本条件第三十五条非自愿退票的规定办理。

第五十条 旅客错乘

50.1 旅客错乘飞机，东海航空应尽早安排错乘旅客乘坐后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，票款不补不退。如旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款差额不补不退。

50.2 由于东海航空原因旅客错乘，东海航空应尽早安排错乘旅客乘坐后续航班飞往旅客客票上列明的目的地。如旅客要求退票，按本条件第三十五条非自愿退票的规定办理。

第十三章 行李运输

第五十一条 一般规定东海航空承运的行李，只限于符合本条件第三条第3.35款定义范围内的物品。东海航空承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。国家规定的禁运物品、限制运输物品、危险物品，以及具有异味或容易污损飞机的其它物品，不能作为行李或夹入行李内托运。东海航空在收运行李前或在运输过程中，发现行李中装有不得作为行李或夹入行李内运输的任何物品，可以拒绝收运或随时终止运输。

第五十二条 不得作为行李运输的物品下列物品不得作为行李或夹入行李，也不得带入客舱：

- 52.1 危险品
- 52.2 爆炸品；
- 52.3 气体，包括易燃和非易燃无毒气体、有毒气体；
- 52.4 易燃液体；
- 52.5 易燃固体、自燃物质和遇水释放易燃气体的物质；
- 52.6 氧化剂和有机过氧化物；
- 52.7 毒性物质和传染性物质；
- 52.8 放射性物质；
- 52.9 腐蚀性物质；
- 52.10 磁性物质；
- 52.11 具有麻醉、令人不快或其他类似性质的物质；
- 52.12 容易污损飞机的物品；
- 52.13 东海航空规定不得作为行李运输的其他危险物品。
- 52.14 枪支，含各种类型仿真玩具枪、枪型打火机及其他各种类型带有攻击性的武器，但体育运动器械除外。
- 52.15 军械、警械。
- 52.16 管制刀具。
- 52.17 活体动物，但本条件第六十九条规定的小动物、服务犬除外。
- 52.18 根据 ICAO、IATA-DGR 及国家规定的其他限制运输的危险物品。

第五十三条 不得作为托运行李运输的物品：

重要文件和资料、证券、货币、汇票、珠宝、贵重金属及其制品、银制品、贵重物品、古玩字画、易碎和易损坏物品、易腐物品、样品、旅行证件等需要专人照管的物品不得作为托运行李或夹入行李内托运，而应作为随身携带物品带入客舱运输。

东海航空对托运行李内夹带上述物品的遗失或损坏按一般托运行李承担补偿责任。

第五十四条限制运输的物品

下列物品只有在符合东海航空运输条件的情况下，并经东海航空同意，方可接受运输：

54.1 精密仪器、电器等类物品，应作为货物托运；如旅客坚持按托运行李运输的，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，按逾重行李费收取运费。

54.2 体育运动用器械，包括体育运动用枪支和弹药。

54.3 本条件第六十九条规定的小动物、导盲犬和助听犬。

54.4 外交信袋，机要文件。

54.5 旅客旅行途中使用的折叠轮椅或电动轮椅。

54.6 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、斧子、短棍、锤子等，应按托运行李运输。

54.7 干冰、含有酒精的饮料、旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等。

第五十五条托运行李

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：

55.1 旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；

55.2 两件以上的包件，不能捆为一件；

55.3 行李上不能附插其他物品；

55.4 竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物；

55.5 行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码；

55.6 行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物。

55.7 具备乘机条件的残疾人可免费托运一件除以下表内的助残设备之外的助残设备。

类别	助残装置	
肢残	助行器	拐杖折叠轮椅 假肢
聋人	助听设备	电子耳蜗助听器
盲人	盲杖	多功能简易
	助视器	
	盲人眼镜	

55.8 托运行李每件重量不能超过 50 公斤，体积不能超过 40×60×100 厘米。超过上述规定的行李，应事先征得东海航空的同意才能托运。

第五十六条非托运行李

自理行李的重量不能超过10公斤，体积每件不超20×40×55厘米。随身携带物品的重量，每位旅客以5公斤为限。持头等舱客票的旅客，每人可随身携带两件物品；持公务舱或经济舱客票的旅客，每人只能随身携带一件物品。每件随身携带物品的体积均不得超过20×40×55厘米。超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品，应作为托运行李托运。

第五十七条免费行李额

57.1 每位旅客的免费行李额（包括托运和自理行李）：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；经济舱旅客为20公斤；婴儿票旅客为10公斤；担架旅客100kg。

57.2 搭乘同一航班前往同一目的地的两个以上的同行旅客，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。

57.3 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。

57.4 残疾人必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢等），给予免费托运。

57.5 人体捐赠器官运输时，需作为随身行李运输，不收取任何费用。仅接受旅客将人体器官作为客舱行李（手提行李或占座行李）运输，器官运输过程中由旅客自行照管。

第五十八条逾重行李费

58.1 旅客的托运行李及非托运行李的总重量，超过该旅客免费行李额的部分，称为逾重行李，应当支付逾重行李费。

58.2 收取逾重行李费，应填开逾重行李票。

58.3 逾重行李费率以每公斤按普通票价的1.5%计算，金额以元为单位，尾数四舍五入。

第五十九条声明价值

59.1 旅客的托运行李，每公斤价值超过人民币100元时，可办理行李的声明价值。

59.2 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。如东海航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，东海航空有权拒绝收运。

59.3 东海航空按照旅客声明的价值中超过本条件第六十四条第64.2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。

59.4 办理声明价值的行李不包含在免费行李额内。

第六十条拒绝行李运输条件

60.1 旅客的行李如属于或夹带有本条件第五十七条所列的物品，东海航空有权拒绝接受该行李的运输。

60.2 旅客的托运行李如属于或夹带有本条件第五十八条所列的物品，东海航空有权拒绝接受该行李作为托运行李运输。

60.3 旅客携带了属于本条件第五十九条所列的物品，如旅客没有或拒绝遵守东海航空的限制运输条件，东海航空有权拒绝接受该物品的运输。

60.4 旅客的行李如因其形态、包装、体积、重量或特性等原因不符合东海航空规定，东海航空有权要

求旅客加以改善；未能改善的，东海航空有权拒绝接受该行李的运输。

第六十一条检查权

东海航空为了运输安全原因，可以会同旅客对其行李进行检查；必要时，可会同有关部门进行检查。如果旅客拒绝检查，东海航空有权拒绝接受该行李的运输。

第六十二条收运要求

62.1 旅客必须凭有效客票托运行李。东海航空应准确记录托运行李的件数和重量。

62.2 东海航空只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。

62.3 东海航空对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将其中的识别联交给旅客。经东海航空同意的旅客非托运行李，在与托运行李合并计重后，交由旅客带入客舱自行照管。

62.4 旅客托运有运输责任争议的行李时，东海航空应经旅客同意，拴挂免除责任行李牌，以免除东海航空相应的运输责任。

第六十三条行李载运

63.1 旅客的托运行李，应与旅客同机运送，特殊情况下不能同机运送时，东海航空应向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送。

63.2 旅客的逾重行李在飞机载量允许的条件下，应与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送，东海航空可拒绝收运。

第六十四条小动物、服务犬运输

64.1 小动物是指家庭驯养的狗、猫、鸟或其它玩赏，野生动物和具有形体怪异或易于伤人等特性的动物如蛇等，不属于小动物范围。

64.2 旅客托运小动物必须在定座时提出，并提供动物检疫证明，经东海航空同意后方可托运。

64.3 旅客应在乘机的当日，按东海航空指定的时间，将小动物自行运至机场办理托运手续。

64.4 装运小动物的容器应符合下列要求：

64.4.1 能防止小动物破坏、逃逸和防止小动物将身体某一部位伸；

64.4.2 除容器以外损伤人员、行李、货物或飞机；

64.4.3 能保证小动物站立和适当活动，保证空气流通，不致使小动物窒息；

64.4.4 能防止粪便渗溢，以免污染飞机、机上设备以及其他物品。

64.5 旅客携带的小动物，除经东海航空特许外，必须装在货舱内运输。

64.6 小动物及其容器和携带的食物的重量，不得计算在旅客的免费行李额内，应按逾重行李交付逾重行李费。

64.7 小动物运输不能办理声明价值。

64.8 旅客应对所托运的小动物承担全部责任。在运输中除东海航空原因外出现的小动物患病、受伤和死亡，东海航空不承担责任。

64.9 “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、导盲犬、导听犬。残疾旅

客携带服务犬乘机，按下列规定办理：

64.9.1 在符合东海航空运输条件的情况下服务犬可以由残疾人旅客本人带入客舱运输。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：

64.9.2 带进客舱的服务犬，必须在上航空器前为其戴上口套和系上牵引绳索，并不得占用座位和让其任意跑动。但东海航空公司如果征得服务犬机上活动范围内相关旅客同意的情况下，可以不要求残疾人为服务犬带上口套。装在货舱内运输的，其容器必须符合本规则第六十九条第(四)项的规定：

64.9.3 收运服务犬的其他运输条件，按照本规则第六十九条第 69.2、69.3、69.7 的规定办理：

64.9.4 在中途不降停的长距离飞行航班上或者在某种型号的航空器上，不适宜运输导盲犬或者助听犬的，东海航空可以不接受运输。

64.9.5 除阻塞紧急撤离的过道或区域外，服务犬应在残疾人座位处陪伴。

64.9.6 具备乘机条件的残疾人的座位处如果不能容纳服务犬，东海航空公司会向残疾人提供一个座位，该座位处可以容纳其服务犬。

第六十五条违章行李

旅客的托运行李和非托运行李中，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，东海航空按下列规定处理：

65.1 在始发地发现违章行李，东海航空要按照本条件第六十五条的规定拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收逾重行李费不退。

(1) 在经停地发现违章行李，应立即停运，已收逾重行李费不退。

(2) 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。

第六十六条行李退运

66.1 由于东海航空的原因，需要安排旅客改乘其它航班，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。

66.2 行李的退运按如下规定办理：

(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。

(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。

(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。

(4) 由于东海航空的原因，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。

第六十七条行李交付

67.1 旅客应在航班到达后立即在机场凭行李牌的识别联领取行李，必要时应交验客票。

67.2 如旅客未立即领取行李，东海航空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，东海航空有权在行李到达24小时后予以处理。

67.3 东海航空凭行李牌的识别联交付行李，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。

67.4 旅客行李延误到达后，东海航空应立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。对延误行李不收取保管费。

67.5 旅客在领取行李时，如果没有提出异议，即为托运行李已经完好交付。

67.6 旅客遗失行李牌的识别联，应立即向东海航空挂失。旅客如要求领取行李，应向东海航空提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领，东海航空不承担责任。

第六十八条无法交付的行李

行李自到达的次日起，超过90日仍无人认领，东海航空可按照无法交付行李的有关规定处理。

第六十九条行李不正常运输的处理

69.1 行李运输发生延误、遗失或损坏，东海航空或其授权地面服务代理人应会同旅客填写《行李运输事故记录》或《破损行李事故记录》，尽快查明情况和原因，并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李补偿，可在始发地、经停地或目的地办理。

69.2 因东海航空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，可协商给予旅客临时生活用品补偿费人民币 100 元。

第七十条补偿要求

旅客的托运行李丢失或损坏，应按本条件第九十一条规定的期限向东海航空或其地面服务代理人提出补偿要求，并随附客票（或复印件）、行李牌的识别联、《行李运输事故记录》或《破损行李事故记录》、证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

第十四章 飞机上的行为

第七十一条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，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，东海航空可以采取认为合理的措施，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，而且旅客有可能因机舱内的不当行为被起诉。

第七十二条出于安全的原因，旅客不得在飞机上使用任何电子设备，包括但不限于移动电话、笔记本电脑、便携式收音机、CD播放器、电子游戏机或包括无线电操纵的玩具和对讲机在内的发射装置。未经东海航空允许，旅客不得在飞机上使用除便携式录放机、助听器和心脏起搏器以外的任何电子设备。

第七十三条东海航空所有国内航班全程禁烟。

第七十四条旅客在机上就座时，应全程系好安全带。

第十五章 旅客服务

第七十五条东海航空以保证飞机安全和航班正常，提供良好服务为准则，以文明礼貌、热情周到的服务态度，认真做好空中和地面的旅客运输的各项服务工作。

第七十六条东海航空不负责为旅客提供机场区域内、机场与市区之间或同一城市的机场与机场之间的地面运输。对于此项地面运输服务提供者的行为或疏忽，东海航空不承担责任。如果东海航空根据另外签订的有偿服务协议，向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输服务。

第七十七条旅客在连程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

第七十八条在航空运输过程中，旅客发生疾病时，东海航空应积极采取措施，尽力救护。

第七十九条根据东海航空自身保障和服务条件，在和旅客达成一致的前提下，东海航空可向旅客提供特殊额外的有偿服务。

第八十条由于机务维护不善、航班调配不当、商务或机组失职等东海航空可预见可克服且可避免之原因，造成航班在始发地延误或取消，东海航空应尽一切可能尽早通知航班调整计划等信息，避免因此造成旅客的损失。并按规定向旅客提供服务：

(1) 因东海航空的原因造成航班延误四小时以上，至晚上二十二点以后，且计划航班取消的，东海航空为旅客提供带盥洗设施的标准间住宿。

(2) 东海航空的非团队商务旅客在航程取消或延误超过三小时(包括已知航班计划延误三小时以上的)，旅客可以免费变更至东海航空可提供座位的后继航班。

(3) 旅客要求退票的，按本条件第三十六条非自愿退票的规定办理。客票在网上订购的，票款在三十个工作日退还。

第八十一条由于不可抗力、突发事件或第三方的原因，包括但不限于天气、火灾、地震、海啸、瘟疫、战争或武装冲突、政府行为意外事件、油料供应短缺、空中交通管制、安检以及旅客原因等非承运人原因，造成航班在始发地延误或取消，东海航空应尽一切可能尽早通知航班调整计划等信息。东海航空在此情况下不对旅客的损失承担责任。但东海航空可协助旅客安排必要的餐食和住宿，费用应由旅客自理。

第八十二条航班在经停地延误或取消，无论何种原因，东海航空均负责向经停旅客提供膳宿服务。

第八十三条航班延误或取消，东海航空及其授权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。

第八十四条东海航空应和其他各保障单位相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的航班延误。

第十六章 连续运输

第八十五条航空运输合同各方认为由几个连续的承运人共同承担的运输是一项单一业务活动的，无论其形式是以一本客票订立或者数本客票订立，应视为是一个单一的不可分割的运输。

第十七章 损失责任及补偿限额

第八十六条损失责任

东海航空应对发生在其承运的航线上的损失承担责任，合同另有约定的除外。

(1) 东海航空为遵守或旅客未遵守国家法律、政府规定、命令和要求而引起的任何损失，东海航空不应承担责任。

(2) 东海航空的责任，应不超过经证明损失的数额。东海航空对间接的或随之引发的损失不承担责任，东海航空也不对精神损害承担责任。

第八十七条旅客人身伤亡

87.1 旅客在运输中由于其年龄、精神或身体状况，对本人形成危害和危险，由此造成或加重其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，东海航空不承担责任。

87.2 东海航空责任的任何免除或限制适用于并有利于东海航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给东海航空使用的任何人及其代理人雇员和代表。东海航空和上述代理人、雇员、代表以及任何人可以支付的补偿总额，不得超过东海航空的责任限额。

87.3 东海航空对每名旅客死亡、受伤的补偿责任限额为人民币 400,000 元。

第八十八条行李补偿

88.1 旅客的托运行李从托运时起到交付时止，如发生延误、丢失或损坏，东海航空应当承担责任。

88.2 东海航空能够证明为了避免延误损失的发生已经采取一切必要措施或不可能采取措施的，不承担责任。

88.3 托运行李的损失完全是由于行李本身的自然属性、质量或缺陷造成的，东海航空不承担责任。

88.4 由于旅客行李内装物品造成该旅客伤害或其行李损失，东海航空不承担责任。由于旅客行李内装物品对他人造成伤害或对他人物品或东海航空财产造成损失，旅客应补偿东海航空的所有损失和由此支付的一切费用。

88.5 对于旅客在托运行李内夹带的本条件第六十三条所列物品的丢失或损坏，只按一般托运行李承担补偿责任。

88.6 在连程运输中，东海航空仅对发生在其承运的航线上的行李损失承担补偿责任。

88.7 旅客托运的行李全部或部分损坏、丢失，补偿金额每公斤不超过人民币 100 元。如行李的价值每公斤低于 100 元时，按实际价值补偿。

88.8 旅客丢失行李的重量按实际托运行李的重量计算，无法确定丢失的行李重量，每一旅客的丢失行李最多只能按该旅客享受的免费行李额补偿。

88.9 旅客的丢失行李如已办理行李声明价值，东海航空按声明的价值补偿。行李的声明价值高于在目的地交付时的实际价值的，按实际价值补偿。

88.10 行李损坏时，按照行李就低的价值补偿或负担修理费用。行李箱损坏，补偿金额按行李箱自身重量每公斤不超过人民币 100 元或负担相应的修理费用。

88.11 由于发生在上、下航空器期间或航空器上的事件造成旅客的非托运行李毁灭、丢失，东海航空承

担的最高补偿金额每位旅客不超过人民币 3000 元。如非托运行李的价值低于上述限额时，按实际价值补偿。

88.12 行李补偿时，对补偿行李收取的逾重行李费应退还，已收取的声明价值附加费不退。

88.13 已补偿的丢失行李找到后，东海航空应尽快通知旅客。旅客应将自己的行李领回，退还全部补偿，临时生活用品补偿费不退。如发现旅客有欺诈行为的，东海航空有权追回全部补偿并追究其法律责任。

第八十九条索赔和诉讼期限

89.1 旅客的托运行李发生损失的，如有索赔要求，有权提出索赔的人应当在发现损失后向东海航空书面提出异议。托运行李发生损失的，至迟应当自收到托运行李之日起七日内提出；托运行李发生延误的，至迟应当自托运行李交付旅客处置之日起二十一日内提出；未在规定期限内提出异议的，无权向东海航空提出索赔诉讼。

89.2 关于航空运输补偿责任的诉讼时效期间为二年，应从飞机到达目的地点之日起，或从飞机应当到达目的地点之日起，或从运输终止之日起计算，超过此期限未提起诉讼即就丧失对损失补偿的权利。

第十八章 旅客意见受理

第九十条旅客意见受理渠道

您的意见、建议、问题或想法将成为我们提升服务质量最宝贵的财富，为此，我们设有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个工作日之内回复。

东海航空顾客意见受理电话：拨打4000888666

邮箱：service@donghaiair.cn

地址：深圳宝安区航站四路3009号东海航空行政楼

邮编：518101

第十九章 行政手续

第九十一条旅客必须遵守中华人民共和国的法律、政府规定、命令、要求和旅行条件的各项规定，并应服从政府或机场管理和东海航空的任何安全检查。

第九十二条旅客应出示国家的法律、政府规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件。东海航空对未遵守国家法律、规定、命令、或旅行条件或其证件不符合要求的旅客，保留拒绝载运的权利。

第九十三条政府有关主管部门检查旅客的托运行李或非托运行李时,旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失,东海航空不承担责任。

第二十章 生效与修改

第九十四条本条件自二〇一七年一月一日起生效并施行。

第九十五条本条件的规定如与法律和法规强制性的规定冲突的,应以法律或法规的规定为准,但不影响本条件其它部分的效力。

第九十六条东海航空有权依照中国民用航空局规定的程序,不经通知修改本条件和东海航空运输规定。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。

第九十七条东海航空的工作人员、授权销售代理人、授权地面服务代理人或其它代理人及其雇员都无权违反或更改本条件。