



# 西藏航空有限公司 旅客、行李运输总条件

(V00/R01 版)

བོད་ལྗོངས་མ་མཐའ་འགྲུལ་ཚོད་ལོ་གུང་སྒྲིག་ལུགས་

**西藏航空有限公司**

**TIBET AIRLINES CORPORATION LIMITED**



# 旅客、行李运输总条件

---



# 旅客、行李运输总条件

## 声明

根据《蒙特利尔公约》、《华沙公约》、《中华人民共和国民用航空法》、《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》(CCAR-121部)、《公共航空运输旅客服务管理规定》、《危险品规则》等其他现行有效的相关法律、法规制定，结合中国民航运行惯例，为明确旅客与西藏航空有限公司（以下简称“西藏航”）之间的各项权利、义务，特制定《西藏航空有限公司旅客、行李运输总条件》（以下简称“总条件”）。

总条件是西藏航旅客运输合同的一部分，是西藏航旅客、行李运输的法规性文件，它所阐述的公司旅客、行李运输的方针、政策、规定、标准是公司从事旅客运输的客票销售、地面服务等各环节工作人员及地面服务代理人在航站运行时必须依据的宗旨和准则。每一个与旅客、行李运输相关的部门和人员、包括营业部销售代理人及地面服务代理人必须严格遵守并贯彻执行。

《西藏航空有限公司旅客、行李运输总条件》于2024年2月1日起施行。

特此声明

西藏航空有限公司

2024年2月1日

## 目 录

第一条定义 .....	6
第二条适用范围 .....	9
2.1 基本原则 .....	9
2.2 包机运输 .....	10
2.3 代码共享 .....	10
2.4 适用规则 .....	10
2.5 法律的优先适用 .....	11
第三条客票销售 .....	11
3.1 基本原则 .....	11
3.2 票价 .....	15
3.3 税款及费用 .....	17
3.4 定座与购票 .....	17
第四条客票变更与退票 .....	21
4.1 客票变更 .....	21
4.2 退票 .....	23
第五条乘机 .....	26
5.1 接受检查 .....	26
5.2 办理乘机登记手续 .....	26
5.3 登机 .....	27
5.4 机上座位安排 .....	28
5.5 乘机过程中的行为 .....	28
5.6 入境/过境 .....	30
第六条拒绝运输和限制运输 .....	30
6.1 拒绝运输 .....	30
6.2 限制运输 .....	31

6.3	被拒绝承运后的客票处理.....	34
<b>第七条行李运输..... 34</b>		
7.1	不得作为行李运输的物品.....	34
7.2	不建议作为托运行李运输的物品.....	36
7.3	限制运输的物品.....	36
7.4	非托运行李（即随身携带物品、手提行李）.....	38
7.5	托运行李.....	38
7.6	声明价值.....	44
7.7	行李的收运.....	44
7.8	行李不正常运输的处理.....	47
7.9	行李赔偿.....	47
<b>第八条班期时刻、航班取消及变更..... 50</b>		
8.1	一般规定.....	50
8.2	航班延误、取消、备降后的服务.....	51
8.3	航班延误补偿.....	52
<b>第九条航班超售、减载及合并..... 53</b>		
9.1	航班超售、减载及合并原因.....	53
9.2	信息告知与征集自愿者程序.....	53
9.3	超售赔偿.....	54
9.4	拒绝登机后的服务.....	54
<b>第十条附加服务安排..... 55</b>		
<b>第十一条投诉受理渠道..... 55</b>		
<b>第十二条损害赔偿..... 55</b>		
12.1	一般规定.....	55
12.2	行政手续赔偿责任.....	56
12.3	人身伤害赔偿责任.....	57
12.4	行李损失赔偿责任.....	57
12.5	公约关于赔偿责任限额的规定.....	58



## 旅客、行李运输总条件

---

12.6	第三方服务赔偿责任.....	59
12.7	连续承运人.....	59
第十三条其他规定.....		<b>59</b>
第十四条生效与修改.....		<b>60</b>

# 西藏航空有限公司 旅客、行李运输总条件

### 第一条 定义

“本条件”指《西藏航空有限公司旅客、行李运输总条件》。除另有规定外，本条件中的下列用语含义如下：

- 1.1 “西藏航”指西藏航空有限公司的简称。国际航空运输协会 IATA 成员代码为“TV”，结算代码为“088”。
- 1.2 “西藏航规定”指西藏航为对旅客及其行李的运输进行管理，依法制定而公布的并于填开客票之日对合同双方有效的规定，包括有效的适用票价及适用条件。
- 1.3 “承运人”指包括填开客票的航空运输企业和承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的所有航空运输企业。
- 1.4 “出票承运人”指其数字代码在客票票联中出现的承运人。
- 1.5 “实际承运人”指根据缔约承运人授权，履行全部或部分运输合同的人。
- 1.6 “缔约承运人”指以本人名义与旅客或旅客的代理人订立航空运输合同的人。
- 1.7 “代码共享或代码共享航班”指承运人通过协议在另一承运人实际承运的航班上使用自己公司航班号或多家公司通过协议在同一个航班上使用各自的航班号的航班。
- 1.8 “销售代理人”指经西藏航授权并代表西藏航，在授权范围内销售西藏航的航空旅客运输销售业务的代理企业。
- 1.9 “地面服务代理人”指经西藏航授权并代表西藏航，在授权范围内提供旅客、行李航空运输地面服务代理业务的企业。
- 1.10 “旅客”指除机组成员以外，依据客票在航空器上被载运或者将被载运的任何人。
- 1.11 “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。

- 1.12 “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。
- 1.13 “联程航班”指列明在单一运输合同中的有两个（含）以上的航班。
- 1.14 “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。
- 1.15 “有效旅行证件”指包括有效身份证件及其他相关国家或地区法律、法规、命令或其他规定要求的所有出境、入境、过境、健康和其他证件。
- 1.16 “客票”指西藏航或其授权的销售服务代理人填开的并赋予运输权利的电子客票或者被称为“客票及行李票”的运输凭证，包括合同条款、声明和票联等内容。
- 1.17 “客票变更”指客票变更航班时刻、航班日期、舱位等级、承运人等情形。
- 1.18 “运价使用条件”，指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价使用条件。
- 1.19 “电子客票”指由西藏航或经西藏航授权的航空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。
- 1.20 “连续客票”指填开给旅客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。
- 1.21 “航空运输电子客票行程单”指国家税务总局、中国民用航空局联合发文批准，由中国民用航空局指定单位负责发放的，作为旅客购买电子客票的付款凭证或报销凭证以及记录旅客行程、运价信息的单据，具有提示旅客行程的作用，不作为通过机场安检以及登机的凭证。
- 1.22 “日”指日历日，包括一周的七日。用于给旅客发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日和航班飞行开始日，均不计算在内。
- 1.23 “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适量的物品和其他个人财物，包括旅客的托运行李和非托运行李。

- 1.24 “托运行李”指旅客交由承运人负责照管和运输，并出具行李识别标志的行李。
- 1.25 “非托运行李”指除旅客托运行李以外，由旅客带入客舱自行照管的行李。
- 1.26 “行李牌”指识别行李的标志和旅客领取托运行李的凭据。
- 1.27 “行李票”指由承运人发行的专用于托运行李识别的标签。
- 1.28 “超限额行李”指行李重量、体积或件数超过免费行李限额标准的部分。
- 1.29 “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。
- 1.30 “票价”指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格，不包含按照国家规定收取的税费。
- 1.31 “普通票价”指在适用期内的头等、公务、经济各舱位等级中的最高票价，包括与之相适应的儿童和婴儿票价。
- 1.32 “特种票价”指不属于普通票价的其他票价。
- 1.33 “乘机登记截止时间”指实际承运人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。
- 1.34 “误机”指旅客未按规定的乘机登记截止时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。
- 1.35 “漏乘”指旅客在航班始发站办理乘机手续后或在经停站过站时未搭乘上指定的航班。
- 1.36 “错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。
- 1.37 “衔接错失”指在联程航班运输合同中，旅客由于前序航班延误或取消，在航班衔接地点不能赶上已定座的衔接航班的情形。
- 1.38 “航班延误”指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况。
- 1.39 “航班出港延误”指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况。
- 1.40 “航班取消”指因预计航班延误而停止飞行计划或因延误而导致停止

飞行计划的情况。

- 1.41 “约定经停地点”指除出发地点和目的地点以外，在客票或者承运人的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定经停的地点。
- 1.42 “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的旅程间断。
- 1.43 “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。
- 1.44 “损失”指在承运人提供的运输或与运输有关的其它服务中因旅客死亡或者身体伤害而产生的损失，及因行李毁灭、遗失或者损坏而产生的损失或其它损失。
- 1.45 “公约”指根据合同规定适用于该项运输的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》（简称“华沙公约”）和1955年9月28日在海牙签订的《修改一九二九年十月十二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》（简称“海牙议定书”）以及1963年9月14日在东京签订的《关于在航空器内的犯罪和犯有某些其他行为的公约》（简称“东京公约”）和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》（简称“蒙特利尔公约”）。
- 1.46 “国际运输”指除公约另有规定外，根据运输合同，无论运输有无间断或者有无转运，运输的出发地点、目的地点或者约定的经停地点之一不在中华人民共和国境内的运输。
- 1.47 “地区运输”特指中国大陆与香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区之间的运输。
- 1.48 “特别提款权”指由国际货币基金组织定义的特别提款权。
- 1.49 “法国金法郎”指含有千分之九百成色的六十五点五毫克黄金的货币单位。此项金额可折合为任何国家的货币，取其整数。

## 第二条 适用范围

### 2.1 基本原则

- 2.1.1 本条件适用于西藏航以民用航空器运送旅客、行李并收取费用的公共

## 旅客、行李运输总条件

航空运输。本条件构成西藏航与旅客运输合同中的一部分，双方的权利、义务及责任受本条件约束。

- 2.1.2 就本条件所列事项变化较频繁的，西藏航可能单独制定相关规定，并视为本条件的一部分。该单独制定的规定与本条件内容不一致的，该单独制定的规定优先于本条件。
- 2.1.3 免费和特种票价等特殊客票的运输，应适用相应的特殊运价使用条件；只有当没有该特殊运价使用条件或特殊运价使用条件没有规定时，才适用本条件的部分或全部内容。

### 2.2 包机运输

根据西藏航包机合同提供的运输，接受包机运输的旅客及行李应遵守西藏航包机合同条款规定，只有当包机合同未约定的内容，才适用本条件的部分或全部内容。

### 2.3 代码共享

根据西藏航与其他承运人之间的代码共享航班安排，本条件仅适用于由西藏航实际运营的代码共享航班运输。但是，每个代码共享航班的实际承运人都有各自的关于其航班运营的运输总条件或运输条款，其内容可能与西藏航的运输总条件有所差异。实际承运人的这些差异条款与条件，在代码共享航班中将视为西藏航运输总条件的组成部分，并在由实际承运人运营的代码共享航班上取代西藏航运输总条件所对应的内容得到优先适用。其他承运人的运输条件和运输条款以该承运人公布内容为准。西藏航与代码共享航班实际承运人之间可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：

- 2.3.1 乘机规定；
- 2.3.2 拒绝运输与限制运输规定；
- 2.3.3 行李运输，包括但不限于免费托运行李、非托运行李或随身携带物品的额度及超限额行李收费标准等；
- 2.3.4 航班超售规定、航班延误、取消、备降规定；
- 2.3.5 航班禁烟、禁酒规定；
- 2.3.6 航班禁止使用电子设备规定等。

### 2.4 适用规则

本条件以及西藏航的运价使用条件于客票出票时适用。如果该时间难以确定，则按第一航段客票（纸质客票或电子客票）所记载的运输开始之日起本条件以及西藏航运价使用条件适用。

### 2.5 法律的优先适用

- 2.5.1 本条件的成立、效力、解释、履行、争议解决等一切与合同相关事宜适用中华人民共和国法律，包括中华人民共和国缔结或者参加的国际公约。
- 2.5.2 如果本条件的任何条款与适用的法律、国际公约相抵触，则适用的法律、国际公约优先适用。如果本条件的任何条款与适用的法律、国际公约相抵触而被判定为无效，本条件的其他条款仍然有效。

## 第三条 客票销售

### 3.1 基本原则

#### 3.1.1 一般规定

- (1) 西藏航客票是西藏航和旅客之间订立航空运输合同和对运输条件达成一致的初步证据。履行航空运输合同时，西藏航和旅客各自所承担的责任及所享有的权利仅适用于单一航空运输合同内。
- (2) 在客票上，西藏航的名称被缩写为西藏航的航空公司代码“TV”或三字代码“088”。
- (3) 客票不得转让。转让的客票无效，票款不退。
- (4) 纸质客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。
- (5) 客票上的每一航段应当定妥舱位等级、乘机日期、航班号后方可作为运输凭证。

#### 3.1.2 旅客购票证件

- (1) 为确保飞行安全，国家规定旅客在购买飞机票、办理乘机手续和通过安全检查时，必须提供有效身份证件，具体为：
  - 1) 中国大陆地区居民的居民身份证、临时居民身份证或有效护照；法定不予颁发或尚未领取居民身份证的人民解放军、人民武装警察官兵及其文职干部和离退休干部，分别使用军官证、武警警官证、士

## 旅客、行李运输总条件

兵证、文职干部证或离退休干部证件；海员证、旅行证；香港、澳门地区居民的港澳居民来往内地通行证；台湾地区居民的台湾居民来往大陆通行证；港澳台居民居住证；

- 2) 外籍旅客的本人合法有效护照、海员证、外国人永久居留身份证，无前述相关证件的外国人，可使用外国人出入境证，外国人因证件到期、遗失、损毁等原因正在办理证件补换发的，应当持用公安机关出入境管理部门出具的外国人签证证件受理回执、护照报失证明，或者各国驻华使领馆签发的临时性国际旅行证件（应附有公安机关出入境管理部门签发的有效签证或停留证件）、外交部签发的驻华外交人员证；
- 3) 十六周岁以下的中国大陆地区居民的有效乘机身份证件，还包括出生医学证明、户口簿、或户口所在地公安机关出具的身份证明；
- 4) 民航局规定的其他有效乘机身份证件。

(2) 对于购买西藏航机票进入西藏地区的非中国居民身份证持有者（中国台湾游客）和非中国护照持有者（持外籍护照游客），还需出示西藏地区有关单位开具的《进藏确认函》。

(3) 旅客身份证件及旅行证件的真实性和有效性由旅客本人负责，并承担由于其提供资料不真实或不满足有效期所产生的一切后果。

### 3.1.3 客票的有效期

(1) 除客票上、本条件或者适用的运价（运价可以限定客票的有效期，此种限定将在客票上载明）另有规定外，客票的有效期为一年。

- 1) 自首次旅行开始之日起，一年内运输有效，但自旅客购票之日起一年内必须开始旅行；
- 2) 客票部分使用时，客票有效期的计算，从旅客首次开始旅行之日的零时起至有效期满之日的次日零时为止，逾期无效；
- 3) 客票全部未使用时，客票有效期的计算，从旅客购票之日的零时起至有效期满之日的次日零时为止，逾期无效。

(2) 变更后的客票的有效期与原始客票的有效期相同。

(3) 特种票价的有效期限，按照西藏航规定的该特种票价的有效期限计算，逾期无效。

- (4) 多航段客票以第一段旅行开始之日起计算。
- (5) 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。逾期无效的客票，西藏航将不予受理，票款、税费及燃油附加费不退。

### 3.1.4 客票有效期的延长

- (1) 除西藏航另有规定外，由于下列原因之一，旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期可延长到西藏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航班飞行；
  - 4) 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；
  - 5) 更换了旅客的舱位等级；
  - 6) 未提供旅客购票时已定妥的座位。
- (2) 持普通票价客票或特种票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于西藏航在该旅客定座时未能提供该客票舱位等级的航班座位，其客票有效期可以延长至西藏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，但延长期不得超过7日。

### 3.1.5 客票的使用

- (1) 持纸质客票的旅客未能出示根据西藏航规定填开的并包括所乘航班的乘机联和所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票，无权要求乘机。旅客出示残缺客票或非西藏航或其授权的航空销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。
- (2) 持电子客票的旅客，应出示购票时所提供的有效身份证件，并经西藏航或其授权的地面服务代理人验证电子客票状态有效后，方可乘机。电子客票行程单仅是记录旅客旅行信息的单据，不作为机场办理乘机手续和安全检查的必要凭证。
- (3) 含有国内航段的国际联程客票，其国内航段的乘机联可直接使用，无需换开成西藏航国内客票后才能使用。

- (4) 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，是以西藏航的运价使用条件和客票上所列明的运输为依据。客票上所有航段必须按照购票时规定的顺序使用，不得颠倒使用。
- (5) 旅客所支付的票价与旅客客票上所列明的运输顺序有关，对未按顺序使用的客票，西藏航不予承运，但未使用航段可以按本条件“自愿变更”或“自愿退票”规定办理。如需办理变更，西藏航将根据旅客该航段的实际行程重新计算票价、燃油附加（费）、政府税费，如果该金额高于旅客目前客票所支付的金额，旅客应当支付两者之间的差额；如需办理退票，在客票开始旅行之日起（客票第一段未使用的，从填开之日起）12 个月内，可按未使用航段对应订座舱位的退票规定办理自愿退票（特殊产品按相关规定办理）。
- (6) 如果用于国际运输客票的第一航段未使用，旅客于中途分程地或约定经停地要求开始旅行，西藏航有权拒绝运输。
- (7) 如果旅客要改变运输的任何一项内容，应当事先与西藏航联系。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。如果因为不可抗力原因，旅客需要改变运输的任何一项内容，应当尽早与西藏航联系，西藏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。
- (8) 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。

### 3.1.6 客票遗失

#### (1) 遗失客票的挂失

- 1) 在特定情况下使用纸质客票的旅客，客票全部或部分遗失，或残损，或旅客出示的客票未包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式在客票有效期内向西藏航售票处或经西藏航授权的销售代理处申请挂失。
- 2) 旅客申请挂失，必须出示其有效身份证件，如申请挂失者不是旅客本人，需出示挂失人的有效身份证件以及旅客本人出具的授权书，

并提供原购票的日期、地点、原客票出票人联或其复印件、遗失地公安部门的证明以及足以证实该客票遗失的其他资料或证明。

- 3) 在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，西藏航不承担责任，不对遗失客票退还票款或补开票证。

### (2) 行程单的遗失

由于旅客原因造成已打印的电子客票行程单遗失，按《航空运输电子客票行程单管理办法（暂行）》规定，不再补打印。

### (3) 遗失客票的补开

- 1) 旅客必须填写西藏航的《遗失票证报失申请书》；
- 2) 旅客必须声明同意赔偿可能由此造成西藏航的一切损失，包括已经或今后被他人冒用或冒退，以及必要的诉讼费用。西藏航将根据旅客请求，在不违反原票价规定的前提下，按照西藏航规定收取手续费，并填开新客票以替代上述客票或其部分客票；
- 3) 如遗失客票无相关定座出票记录，西藏航有权不予补发新客票，如旅客要求继续旅行，应按现行票价另购新票；
- 4) 补开的客票不能办理退款和变更。

### 3.1.7 客票的停留期

- (1) 最长停留期：来回程或缺口程客票在停留地应遵循的最长停留期限。客票应在最长停留期规定的期限内使用，若超出该期限，应按规定办理相应的升舱或延期后方可继续使用。
- (2) 最短停留期：来回程或缺口程客票在停留地应遵循的最短停留期限。客票应在最短停留期规定的期限外使用，若不足该期限，应按规定办理相应的变更或升舱变更后方可继续使用。

## 3.2 票价

### 3.2.1 票价的适用

- (1) 适用票价是西藏航和西藏航的委托机构公布的票价，无公布票价的为西藏航按规定组合的票价，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。
- (2) 票价指旅客从出发地机场至目的地机场的航空运输服务价格，不包括

机场区域类、航站楼之间、机场与机场之间或机场与市区之间的地面运输费用，也不包括民航发展基金、燃油附加费和政府征收的其他税费。

- (3) 票价为旅客购票之时所购航班适用的票价。在旅客付款前，西藏航将向旅客告知或展示旅客应当支付的所有款项，包括票价、政府税费、燃油附加费。西藏航在客票出售后调整票价，旅客已购客票的票价不作变动。如需变更行程中的任何内容，将按照本条件“自愿变更”相关规定办理。
- (4) 购买特种票价客票的旅客，适用该特种票价客票的运价使用条件或西藏航规定。革命伤残军人、因公致残的人民警察、残疾消防救援人员、儿童、婴儿可以选择购买本条件 3.2.2、3.2.3、3.2.4 款所列票价之外的特种票价客票，也适用相应的运价使用条件或西藏航规定。

### 3.2.2 革命伤残军人和因公致残的人民警察

革命伤残军人和因公致残的人民警察购买西藏航国内航班客票，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》，按照同一航班成人普通票价的 50% 购票。残疾消防救援人员购票时享受与残疾军人同等的客票优惠。

### 3.2.3 有成人陪伴儿童

- (1) 购买国内航班客票，按照同一航班成人普通票价的 50% 购买儿童票，并提供座位。
- (2) 购买国际及地区航班客票，按照同一航班成人适用票价的 75% 购买儿童票，并提供座位。

### 3.2.4 婴儿

- (1) 购买国内航班客票，按照同一航班成人普通票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位；
- (2) 购买国际及地区航班客票，按照同一航班成人适用票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位；
- (3) 婴儿如需要单独占座位时，应购买儿童票。每一成人旅客携带婴儿超过一名时，超过的人数应购买儿童票。

3.2.5 有成人陪伴儿童和婴儿应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的客票（同为经济舱或同为公务舱）。

3.2.6 每位成人旅客最多可携带的婴儿及儿童数量为：两名婴儿；或一名婴儿和两名儿童；或三名儿童；或一名患病婴儿；或一名残疾婴儿。

### 3.3 税款及费用

3.3.1 政府、有关当局或者机场经营人规定的对旅客或由旅客享用的任何服务或设施而按规定征收的税款或者收取的费用，均不包括在公布票价之内。该项税款或者费用由旅客支付，航空公司代为收取。

3.3.2 旅客购买机票时，西藏航将告知旅客未包括在票价中的政府税款或费用，税费会在客票上分别列明。对航空旅行征收的税款或费用常有变动，而且有可能在客票售出后征收。除另有规定外，客票上列明适用的税费有所增加或在客票售出后新增税费，旅客有义务补缴。同样，如果旅客在购买机票时支付的税费因被取消或减少而不再适用于旅客，旅客有权申请退款。

3.3.3 除票价和税费以外，西藏航会收取航空公司燃油附加费。燃油附加费不是政府税费。不同航空公司、不同航程、不同舱位等级、不同销售日期或旅行日期，收取的燃油附加费金额可能不同。

3.3.4 “旅客运输燃油附加费和航空保险附加费”由承运人根据国家或地区有关规定发布并收取。婴儿和儿童可以豁免民航发展基金。

(1) 国内航班：按照成人普通票价的 10% 购买的不占座婴儿免燃油附加费，儿童按成人收费标准的 50% 收取燃油附加费；

(2) 国际及地区航班：按照成人适用票价的 10% 购买的不占座婴儿免燃油附加费，占座婴儿和儿童按成人标准收取燃油附加费。

### 3.3.5 票款的交付

(1) 旅客应当使用出票地国家的货币支付票价、税款和费用，除非旅客在付款或付款前经西藏航或其授权的航空销售代理人同意或指定使用另一种货币。

(2) 当收到的票款与适用的票价不符或计算有错误时，旅客应当补付不足的票款或由西藏航向其退还多收的票款。

### 3.4 定座与购票

### 3.4.1 定座与购票方式

旅客可以通过西藏航的官方网站、APP、微信小程序、支付宝小程序或致电西藏航的服务热线，或者在西藏航的售票处或授权的代理人售票处预订座位和购买客票。

西藏航官方网站网址：<https://www.tibetairlines.com.cn>

西藏航官方服务热线：956096

### 3.4.2 一般规定

- (1) 旅客购票时应填写《旅客购票登记表》、提供本人有效身份证件或其它有效身份证件信息和真实有效的联系电话。如果旅客购买电子客票，购票时使用的有效身份证件应与旅客办理乘机登记手续时使用的相同。
- (2) 每一位旅客应单独持有客票。
- (3) 未经西藏航或其授权代理人记录认可，不得认为定座已得到确认。定座只有在旅客按照西藏航规定的定座手续和购票时限支付票款，经西藏航或其授权的航空销售代理人填开客票并将定座情况列入有关客票，才能认为定座已经完成并有效，否则，旅客所预定的座位将会被自动取消。在旅客定座时，西藏航或西藏航授权的代理人将告知旅客购票时限。
- (4) 某些特种票价含有限制或免除旅客变更、退票的条款，西藏航或其授权的航空销售代理人将在旅客购票时告知旅客这些使用条件。旅客应根据需要选择票价种类。
- (5) 每一张乘机联或电子客票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西藏航接收运输。如果乘机联或电子客票上没有填明定座情况，则应按照有关的票价条件和航班座位可利用情况办理定座。
- (6) 若西藏航与其他承运人实施了代码共享，则意味着旅客定妥的航班或客票上虽载明了西藏航空的名称和代码，但旅客搭乘的可能是另一承运人运营的飞机。销售人员应在旅客定座或购票时，将经营航班的实际承运人告知旅客，旅客应当按照实际承运人的规定办理乘机等相关手续。

- (7) 若乘坐代码共享航班的旅客自愿进行变更及退票等业务，应当依据销售方的相关规定办理；若乘坐代码共享航班的旅客非自愿变更客票，则按照实际承运人的相关规定办理手续。
- (8) 旅客如拒绝提供个人资料，西藏航有权不予定座。
- (9) 电子客票行程单最迟应在航班起飞后 28 天之内打印。旅客应妥善保管，以便办理退票手续时使用。
- (10) 联程航班的旅客，应预留足够办理衔接航班的换乘手续时间，以免衔接不上。通常情况，纯国内航班衔接一般不少于 2 个小时，国际转国内或国内转国际航班不得少于 3 个小时。但每一机场对国内航班之间以及国内与国际航班之间的最短衔接时间会有不同的要求，定座时请提前向有关机场或西藏航查询，若旅客所定联程航班的衔接时间不符合最短衔接时间标准，则西藏航有权不予定座。

### 3.4.3 个人信息收集及使用

旅客向西藏航提供的个人信息旨在用于定座购票、预定或购买其他服务以及办理相关手续。为此，旅客授权西藏航使用和保存旅客的个人信息，并同意西藏航将该信息发送给西藏航的有关部门、其他相关承运人、相关服务的提供者及政府部门。西藏航非常重视旅客的个人信息安全，并将采取一切合理且可行的安全管控措施保护旅客的个人信息。旅客可以向西藏航了解西藏航的隐私政策。隐私政策不是本条件的一部分。

### 3.4.4 特殊旅客定座与购票

- (1) 特殊旅客是指需给予特殊礼遇或由于其身体和精神状况需要给予特殊照料，或在一定条件下才能运输的旅客。特殊旅客须在乘机前了解西藏航关于特殊旅客乘机标准、限制条件和申报事项，主动、如实申报健康状况，提供西藏航认可的医疗证明或诊断证明及必要的检测报告，并对真实性负责，经西藏航及其他有关承运人预先同意并在必要时做出安排后方予载运。
- (2) 西藏航目前提供的特殊服务包括：重要旅客、病残旅客（包括残疾人旅客、担架旅客、机上用氧旅客、轮椅旅客、出生不足 14 天但需要从高原地区前往平原地区实施紧急救助的病患婴儿旅客、其他病患旅客）、无成人陪伴儿童、婴儿旅客、孕产妇旅客、犯罪嫌疑人、

## 旅客、行李运输总条件

遣返旅客、保密旅客、携带人体捐献器官或其他需要特殊服务的旅客。（申请限制条件详见各类特殊旅客相关规定）

- (3) 出于运行、安全或安保的需要，需监护人员陪伴同行的旅客（如婴儿、儿童、老人、病残人员、押解人员等）所定服务等级舱位必须与同行监护人员定座服务舱位一致。
- (4) 购买儿童票、婴儿票，应提供带有儿童、婴儿出生日期的有效证件或证明。
- (5) 重病旅客、或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的病患旅客、可能在空中有生命危险或要求医疗性护理者、要求在空使用医用氧气者、怀孕满 32 周（含）未满 35 周（不含）的孕妇购票，应持有西藏航认可的县级或二级甲等以上医疗机构出具的医疗证明或诊断证明，经西藏航同意后，方可购票。
- (6) 除具备乘机条件的残疾人外，医疗证明或诊断证明在航班起飞前 72 小时以内填开的方为有效，并经医生签字、医疗单位盖章；病情严重的旅客、担架旅客在乘机登记时须提供航班起飞前 24 小时之内开具的可乘机证明。（私人医生/家庭医生出具时应附医生资格证明，如医师资格证书、行医执照。境外医疗机构由医生签字）。
- (7) 婴儿及不满 5 周岁（含生日当天）的儿童乘机必须有年满 18 周岁（以生日次日开始计算）具有完全民事行为能力的成人陪同。有成人陪伴儿童乘机时，应购买与其陪伴人相同服务等级舱位的机票。
- (8) 婴儿客票必须提前申请，如未提前办理婴儿订座申请或成人出票后补定婴儿客票的，可能会因航班安全而被拒绝运输，同行旅客所持客票如要求变更或退票则按自愿变更或自愿退票办理。
- (9) 五周岁以上十二周岁以下儿童如单独乘机，须先向西藏航申请办理无成人陪伴儿童乘机手续，经西藏航同意后，方可购票。
- (10) 有特殊身份的旅客，应出具相应的证件，在满足西藏航运输要求时，西藏航将协同地面服务代理人及机场管理机构等共同开通绿色通道，为旅客提供特殊保障流程，否则，将按普通旅客保障流程提供航空运输服务。如机要员、携带人体捐献器官的 OPO 人员等。

### 3.4.5 座位再确认

- (1) 对于已定妥的西藏航续程或回程航班座位，西藏航不要求座位再确认。

但是，如果其它承运人要求旅客对续程或回程的座位进行再确认，而旅客未确认，该承运人有权取消旅客的续程或者回程航班定座。

- (2) 旅客需自行了解与旅客旅行有关的承运人对座位再确认的要求。如需再确认，旅客应向客票上载明其代码的承运人或承运人授权的代理人办理座位再确认手续。

### 3.4.6 优先定座

- (1) 西藏航有权优先安排抢险、抢救及西藏航认可的需优先安排的旅客的定座需求。
- (2) 对非自愿改变航程的旅客，在新的航班有可利用座位的条件下，可优先定座。
- (3) 旅客持未定妥座位的全部或部分航段的客票要求定座，无权要求予以优先安排。
- (4) 旅客持已定妥座位的全部或部分航段的客票要求自愿变更，西藏航根据适用的运价使用条件予以安排，但不予优先安排。

### 3.4.7 取消定座

- (1) 旅客未在西藏航规定或预先约定的时限内完成付款，原定座不予保留，包括始发航班座位、续程或回程航班座位。
- (2) 旅客更改或者取消定座，应当符合客票的运价使用条件并在西藏航规定的时限内提出。客票附有限制条件的，旅客更改或者取消定座，只能适用该限制条件的规定。

## 第四条 客票变更与退票

### 4.1 客票变更

#### 4.1.1 一般规定

- (1) 旅客应在客票有效期内办理客票变更。
- (2) 客票变更的办理请联系出票承运人或其授权的航空销售代理人。

#### 4.1.2 自愿变更

- (1) 购票后，如因旅客自身原因要求变更行程中的任何内容，如舱位等级、航班、乘机日期，西藏航及西藏航授权代理人将根据旅客所购客票

## 旅客、行李运输总条件

对应的运价使用条件，在航班有可利用座位和时间允许的条件下给予办理并向旅客收取变更手续费。变更时，旅客所支付的票价、政府税费、燃油附加费将按运价使用条件重新计算。

- (2) 变更手续费是西藏航对旅客自愿提出要求更改原定航班计划而收取的费用，费率以取消定座时间计算，收费标准在客票适用的运价使用条件中列明，除运价使用条件另有规定外，变更手续费和票价差额按客票票面价计算。
- (3) 除另有规定外，旅客购票后需变更航程或乘机人，西藏航或其授权的航空销售代理人将按本条件协助旅客按“自愿退票”规定办理，根据新航程或新乘机人姓名重新购票。

### 4.1.3 非自愿变更

- (1) 非自愿变更，是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形：
  - 1) 乘坐西藏航航班的旅客，由于天气、空中交通管制、突发事件、安检、旅客等无法控制或不能预见的非西藏航原因以致航班出港延误、取消、提前、航程改变、舱位服务等级变更，或者因上述原因造成与之相邻的联程航班的衔接时间小于最短衔接时间，由此导致旅客需要变更客票时，西藏航或其授权的航空销售代理人将考虑旅客的合理需求为旅客优先安排有可利用座位的西藏航实际承运的航班，或为旅客办理该航班非自愿变更手续至西藏航实际承运的航班。
  - 2) 乘坐西藏航航班的旅客，由于机务维护、航班调配、机组调配等西藏航原因以致航班出港延误、取消、提前、航程改变、舱位服务等级变更，或者因上述原因造成与之相邻的联程航班的衔接时间小于最短衔接时间，由此导致旅客需要变更客票时，西藏航或其授权的航空销售代理人将考虑旅客的合理需求为旅客优先安排有可利用座位的西藏航航班，或为旅客办理该航班非自愿变更手续至西藏航实际承运的航班和/或其他与西藏航有联运协议的承运人的航班。
- (2) 因本条 4.1.3 第(1)款所列情形的旅客办理非自愿变更，如不接受西藏航统一安排的，变更航班的日期范围可选择发生变动航班或后续联程航班原客票定座日期的前后七天(含)以内(含航班起飞当天)。如以上日期范围内无可利用的西藏航航班，则允许免费变更至最近的可利用的航班，免费变更次数限一次。超过此范围的，西藏

## 旅客、行李运输总条件

航或其授权的航空销售代理人将协助旅客按本条件“自愿变更”或“自愿退票”规定办理。

- (3) 已办理过非自愿变更的客票，若变更后航班正常，旅客自愿放弃乘坐或旅客自身原因再次提出变更申请，西藏航或其授权的航空销售代理人将协助旅客按本条件“自愿变更”或“自愿退票”规定办理。

### 4.1.4 变更承运人

- (1) 旅客自愿要求变更承运人，在符合下列全部条件下，西藏航可予以变更：

- 1) 旅客使用的客票无变更承运人限制；
- 2) 旅客要求变更的承运人与西藏航签有联运协议，可以相互填开或接收票证；
- 3) 变更后承运人适用票价高于西藏航票价或低于西藏航票价，西藏航或其授权的航空销售代理人将协助旅客按适用的西藏航运价使用条件办理。

- (2) 凡不符合本条 4.1.4 第(1)款的旅客要求变更承运人，西藏航或其授权的航空销售代理人将协助旅客按本条件“自愿变更”或“自愿退票”规定办理。

## 4.2 退票

### 4.2.1 一般规定

- (1) 除另有规定外，对于旅客所持西藏航客票，在有效期内未使用的部分或全部航段的票证，西藏航接受其符合客票所载运价使用条件的退票申请。
- (2) 客票未使用航段的退票申请，最迟应在开始旅行之日起（客票完全未使用的，在填开之日起）十二个月内提出。超出上述时间范围的退票申请，西藏航不予受理，即不退还未使用的票价和税费、燃油附加费。
- (3) 办理退票必须符合原购票地和退票地国家的法律及其它有关规定。西藏航可按原收取票款的货币退款，也可按西藏航规定的其他货币退款。
- (4) 除本条另有规定外，西藏航将票款按票面显示的付款方式退还给客票

上列明的乘机人、付款人或被委托人。

- (5) 已打印行程单的旅客，必须凭行程单原件办理退票。旅客退票时应持本人购票时的身份证件原件。委托他人办理退票手续的，受托人应携带委托书、客票所列明的乘机人的有效身份证件及客票、受托人的有效身份证件。
- (6) 西藏航将票款退给持有客票未使用全部乘机联、旅客联及付款凭据或已打印的行程单并符合本条（4）和（5）款规定之对象，视作正式退票，西藏航与旅客的运输合同关系随即解除。
- (7) 西藏航将在收到旅客有效退款申请之日起7个工作日内为旅客办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。
- (8) 持特种票价客票的旅客要求退票，按该客票的运价使用条件办理。

### 4.2.2 退票地点

- (1) 旅客要求自愿退票，应在原购票地点办理退票手续。
- (2) 通过西藏航的官方网站、APP、微信小程序、支付宝小程序或致电西藏航的服务热线（956096），或者在西藏航授权的线上售票平台等渠道购买客票的旅客，须在原购票平台提交退票申请。

### 4.2.3 自愿退票

- (1) 购票后，当旅客因旅客自身原因要求退票时，如旅客客票的使用条件允许退票，且不属于本条件第4.2.4和4.2.5款规定范围的退票，西藏航将根据适用的运价使用条件办理客票未使用航段的退票，并向旅客收取退票手续费。退票手续费标准在客票适用的运价使用条件中列明。
- (2) 除本条件或西藏航规定另行载明外，客票上注明不得退票或无余额可退的客票，税费可单独退还，不收取手续费，已收取的变更手续费不退。
- (3) 如果旅客在航班的经停地自愿终止旅行，该航班未使用航段的票款和税费不退。

### 4.2.4 非自愿退票

- (1) 因西藏航的原因或因天气、空中交通管制等原因造成旅客的航班出港延误、取消、提前、航程改变、舱位服务等级变更，由此导致旅客

## 旅客、行李运输总条件

需要退票，西藏航或其授权的航空销售代理人可以为旅客办理该航班或该航班及后续联程航班客票的非自愿退票。

- (2) 因西藏航的原因或因天气、空中交通管制等原因造成旅客已乘坐的航班到港延误，致使后续联程航班的衔接时间小于最短衔接时间，由此导致旅客需要办理后续联程航班退票，西藏航或其授权的航空销售代理人可以为旅客办理非自愿退票。
- (3) 非自愿退票按下列规定办理：
  - 1) 客票全部未使用，退还全部已付票款，免收退票手续费；
  - 2) 客票已部分使用，从已付票款中扣除已使用航段的适用票价和税费，余额退还旅客，免收退票手续费，但所退票款不得超过已付票款的总额。
- (4) 如航班在经停地、备降地延误或取消，旅客终止行程，国内航班退还旅客经停地、备降地至目的地航段实付票款对应舱位折扣率的票款（民航发展基金、燃油附加费不退），且不超过原机票票款。如无公布运价、退还未使用航段之间其他交通工具的票款，但不得超过原付票款金额。
- (5) 旅客自愿变更航班并支付变更手续费后，其所变更的航班发生不正常时，旅客要求退票，免收退票手续费，但已付变更手续费不退。
- (6) 机型变动，但航班实际起飞时间正常，未造成原航班超座或舱位等级人数溢出，属于正常航班，如提出变更或退票，西藏航将协助旅客按本条件“自愿变更”或“自愿退票”规定办理。

### 4.2.5 因病或身故申请变更或退票

- (1) 如旅客在购票后或旅行途中，因受伤、患病、身故或其他健康原因造成旅客未能按原计划搭乘已购票的航班，并提供西藏航认可的证明材料，在客票有效期内，西藏航可为旅客以及同行人（同行人数不超过2名）的客票未使用航段免费办理一次变更，免收变更手续费；或办理退票，免收退票手续费。
- (2) 如旅客的近亲属在旅行开始之前或旅途中死亡，在提供西藏航要求的死亡证明及近亲属证明后，西藏航可为该旅客的客票未使用航段免费办理一次变更，免收变更手续费；或办理退票，免收退票手续费。

## 第五条 乘机

### 5.1 接受检查

- 5.1.1 旅客和旅客的行李应接受安全、安保检查。检查的方式包括但不限于设备检查、手工检查、口头询问及当地政府或安全检查机构规定的其他方式等，采取何种方式由政府、机场或西藏航全权酌情决定，而不论旅客是否在场、同意或知情。西藏航对此种检查给旅客造成的任何身体伤害、物品损坏或丢失，不承担责任，除非此种伤害、损坏或丢失是由西藏航的故意或重大过失造成的，中国法律及国际公约另有规定的除外。
- 5.1.2 非中国居民身份证持有者和非中国护照持有者，办理入藏航班还需提供“进藏确认函”。如旅客因无“进藏确认函”造成无法乘机等损失，将由旅客自行承担，如需退票，西藏航将协助旅客按本条件“自愿退票”规定办理。

### 5.2 办理乘机登记手续

- 5.2.1 旅客需在航班停止办理乘机登记手续前，凭有效身份证件实名办理客票查验、托运行李、获取纸质或者电子登机凭证，其中旅客出示的有效身份证件应与购票时提供的有效身份证件一致。必要时西藏航将复印旅客的旅行证件。
- 5.2.2 旅客应当在定妥座位后，凭该定妥座位的客票乘机，并只限在该客票已定妥座位的有关乘机联上指定的两个地点之间的运输。
- 5.2.3 各机场的乘机登记截止时间不同，如旅客搭乘的是西藏航的航班，西藏航将告知旅客办理乘机登记手续截止时间。对于旅客旅行中其它承运人办理乘机登记手续的截止时间，旅客需向相关承运人查询。为了旅客旅行顺畅，建议旅客预留充足的时间办理乘机登记手续。
- 5.2.4 如旅客未能按时到达乘机登记柜台，或未在规定的登机口关闭时间之前到达登机口，或未能出示其有效身份证件及运输凭证，或未做好旅行的准备，西藏航为不延误航班可取消旅客已定妥的座位。对旅客因此而产生的损失和费用，西藏航不承担责任。如果旅客提出退票，西藏航将协助旅客按本条件“自愿退票”规定办理。
- 5.2.5 西藏航将依据旅客客票舱位服务等级尽可能满足旅客对机上座位的要求，但不保证提供旅客所指定的座位。在旅客办理乘机登记手续

时，如果因为西藏航的原因造成旅客非自愿降低舱位服务等级，西藏航将退还旅客部分票款，并进行补偿。补偿标准详见本条件“超售”规定。如果旅客不愿意降低舱位服务等级，旅客可以拒绝乘坐本次航班，西藏航将协助旅客按本条件“非自愿变更”或“非自愿退票”规定办理。

5.2.6 旅行之前，旅客应自行负责取得出发地点、约定的经停地点至目的地点所需要的有效旅行证件、签证或卫生防疫政策所需凭证，旅客需了解并遵守其所有的适用法律、法规、命令和旅行规定。西藏航及西藏航的授权代理人向旅客提供的出发地点、约定的经停地点至目的地点要求的信息，是出于为旅客提供便利和帮助的目的，西藏航对此不承担责任。对于旅客未取得以上证件或签证以及未遵守上述适用法律、法规、命令和旅行规定而产生的后果，西藏航不承担责任。

### 5.2.7 误机

- (1) 如果不是由于西藏航的原因导致旅客误机，西藏航将协助旅客按本条件“自愿变更”或“自愿退票”规定办理。
- (2) 如果是由于西藏航的原因导致旅客误机，西藏航将协助旅客按本条件“非自愿变更”或“非自愿退票”规定办理。

## 5.3 登机

5.3.1 西藏航在各机场的登机口关闭时间不同，请旅客遵守西藏航在各机场的登机口关闭时间的要求。如旅客未在登机口关闭时间前办理登机手续，将无法搭乘本次航班，西藏航将按旅客漏乘处理后续事宜。

5.3.2 如登机口、登机时间发生变更，西藏航或其授权的地面服务代理人将及时告知旅客。

### 5.3.3 漏乘

- (1) 如不是由于西藏航的原因导致旅客漏乘，西藏航将协助旅客按本条件“自愿变更”或“自愿退票”规定办理。
- (2) 如果是由于西藏航的原因导致旅客漏乘，西藏航将尽早安排旅客乘坐后续航班成行，如旅客要求退票，西藏航将协助旅客按本条件“非自愿变更”或“非自愿退票”规定办理。

### 5.3.4 错乘

当旅客发生了错乘，到达非客票上列明的目的地点，西藏航将采取下列措施供旅客选择：

- (1) 如旅客错乘航班的到达站有后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，西藏航将免费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免费将旅客运至目的地，票款不补不退；
- (2) 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；
- (3) 如旅客要求在错乘的到达站终止旅行，西藏航将退还旅客原航段票款。

### 5.4 机上座位安排

- 5.4.1 西藏航将尽力满足旅客预先申请机上座位的要求。但西藏航不能保证提供任何指定的座位。出于运行、安全或安保的需要，西藏航始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使在旅客就座之后。
- 5.4.2 为了保证飞行安全，飞机应急出口处的座位将由西藏航指定安排。

### 5.5 乘机过程中的行为

#### 5.5.1 非法干扰行为和扰乱行为的处置

- (1) 非法干扰行为是指危害民用航空安全的行为或未遂行为。包括但不限于：非法劫持航空器；毁坏使用中的航空器；在航空器上或机场扣留人质；强行闯入航空器、机场或航空设施场所；为犯罪目的而将武器或危险装置、材料带入航空器或机场；利用使用中的航空器造成死亡、严重人身伤害，或对财产或环境的严重破坏；散播危害飞行中或地面上的航空器、机场或民航设施场所内的旅客、机组、地面人员或大众安全的虚假信息。
- (2) 扰乱行为是指在民用机场或在航空器上不遵守规定，或不听从机场工作人员或机组人员指示，从而扰乱机场或航空器上良好秩序的行为。包括但不限于：强占座位、行李架的；打架斗殴、寻衅滋事的；猥亵妇女儿童和性骚扰的；传播淫秽物品及其他非法印刷物品的；使用明火或者吸烟的；违规使用手机或其他禁止使用的电子设备的；擅自打开应急舱门；盗窃、故意损坏、擅自移动航空设施设备的；机上盗窃公私财物的；向机坪、发动机、飞机机身抛洒异物；不听

从引导接近禁行区域或滞留；危及民用航空安全和扰乱机场或航空器上良好秩序的其他行为。

- (3) 根据西藏航的判断，如果旅客在航空器上的非法干扰行为、扰乱行为或其他行为危及航空器或者航空器上任何人或者财产的安全，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，西藏航可以采取其认为合理的措施，如实施管束，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，或根据适用法律或国际公约被移交给有关政府部门处理。

### 5.5.2 便携式电子设备的使用与限制

- (1) 出于安全原因，西藏航在飞行运行过程中禁止打开蜂窝移动通信功能（含语音和数据），禁止使用锂电池移动电源对便携式电子设备实施充电。
- (2) 空中禁止使用的电子设备，包括但不限于不具备飞行模式的移动电话（仅具备蜂窝移动通信功能（语音和数据）的设备），包括有移动电话功能的手表等、对讲机、遥控设备（遥控玩具及其它带遥控装置的电子设备）。
- (3) 在飞机滑行、起飞、下降和着陆等飞行关键阶段禁止使用，但在飞机巡航阶段允许使用的电子设备包括但不限于具有飞行模式的移动电话（智能手机）、便携式电脑或平板电脑、电子书、视/音频播放机、电子游戏机等。
- (4) 全程不受使用限制的电子设备，包括但不限于便携式录音机、助听器、心脏起搏器、电动剃须刀、不会影响飞机导航和通讯系统的用于维持生命的电子设备（装置）。
- (5) 在特殊情况下，西藏航有权要求旅客关闭便携式电子设备。

### 5.5.3 航班禁烟

西藏航所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟，包括吸电子烟和合成蒸汽吸烟装置。

### 5.5.4 酒精饮料限制

飞机上，除西藏航供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

### 5.5.5 安全带

当旅客在机上就座时，应全程系好安全带。

## 5.6 入境/过境

5.6.1 旅客应在旅行前详细了解并遵守将要旅行的始发、前往或途经国家或地区的有关出境、入境或过境的规定。对旅客在旅行中违反上述规定而遭受的任何损失或不良后果，西藏航不承担责任。

5.6.2 如果旅客被拒绝入境/过境，旅客应承担离开该国或地区的运输费用。对于西藏航已经将旅客运至该拒绝入境/过境地点的票款，西藏航不予退还。

5.6.3 因旅客未能遵守有关国家或地区的法律、法规、命令或者其他旅行规定，或旅客未能出示所要求的证件，或因任何原因被拒绝出境、入境或过境造成西藏航被要求支付罚款或罚金，或者承担任何费用，旅客应偿还西藏航所支付的任何款项或承担的任何费用。

## 第六条 拒绝运输和限制运输

### 6.1 拒绝运输

6.1.1 西藏航出于安全或根据自己合理的判断，确定有下列情况之一时，有权拒绝运输旅客及其行李，由此给旅客造成的损失，西藏航不承担责任：

- (1) 依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品；
- (2) 拒绝接受安全检查的旅客；
- (3) 未经安全检查的行李；
- (4) 办理乘机登记手续时未能出示有效身份证件，或出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客；
- (5) 国家规定的其他情况；

6.1.2 除本条件 6.1.1 规定外，旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序的，西藏航有权拒绝运输：

- (1) 未遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的法律及其它有关规定；

- (2) 旅客或其行李可能危及或影响其他旅客或机组人员的安全、健康，或者可能给其他旅客造成不舒适；
  - (3) 旅客在乘坐西藏航航班时曾有过不良行为，经西藏航有关部门确认为防止类似行为再次发生；
  - (4) 旅客未遵守西藏航的有关规定。包括但不限于西藏航关于票联按顺序使用的规定，或者旅客出示的客票不是由西藏航或其授权的销售代理填开或更改的，或者客票已被损毁；
  - (5) 旅客未出示有效客票，或出示的客票为已挂失客票、被盗客票、伪造客票；
  - (6) 旅客不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人；
  - (7) 旅客未按规定支付适用的票价、税款、或有关费用等；
  - (8) 旅客可能在其过境国寻求入境，或者旅客可能在飞行中销毁其证件，或者旅客拒绝按照西藏航的要求将其旅行证件或复印件交由机组保管；
  - (9) 旅客没有遵守西藏航有关安全或安保方面的规定；
  - (10) 旅客未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定；
  - (11) 旅客未能或拒绝遵守机组人员的指示。
- 6.1.3 不符合其他西藏航有关登机条件的旅客，包括但不限于：
- (1) 旅客的精神或身体状况，包括旅客受酒精或药物的影响，可能使旅客本人、其他旅客、机组人员或财产造成危险或危害；
  - (2) 不能提供西藏航规定的证明文件的患病旅客；
  - (3) 各类不适宜乘机旅行的患病旅客等。
- ### 6.2 限制运输
- 6.2.1 婴儿、无成人陪伴儿童、孕产妇、伤病旅客（包括但不限于担架旅客、需要机上用氧的旅客）、残障旅客（包括但不限于轮椅旅客、需导盲/助听犬辅助的旅客）、遣返旅客、犯罪嫌疑人、或需要其他特殊服务的旅客，应事先向西藏航提出，即使已经持有客票，也只有在符合西藏航及其有关承运人规定的条件下，经西藏航及其有关承运人预先同意并在必要时做出相应安排后方予以承运。

### 6.2.2 婴儿的承运

- (1) 婴儿旅客乘机时应有已满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行。
- (2) 西藏航承运的婴儿是指旅行之日出生已满 14 天（出生次日开始计算第 14 天），但未满 2 周岁（含生日当天）的婴儿。
- (3) 出生不足 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿，西藏航不提供航空运输服务。

### 6.2.3 儿童的承运

- (1) 旅行开始之日已满 2 周岁（以生日次日开始计算）但未满 12 周岁（含生日当日）的儿童旅客乘机，应有已满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行。儿童应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的客票。
- (2) 旅行开始之日已满 5 周岁（以生日次日开始计算），但未满 12 周岁（含生日当日）的儿童旅客乘机，如无已满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行，应事先向西藏航申请办理无成人陪伴儿童服务，经西藏航同意，按西藏航的规定购票。每一航班承运的无成人陪伴儿童有数量限制，西藏航有权因此拒绝运输。
- (3) 已满 12 周岁未满 18 周岁的儿童旅客单独旅行，可自愿申请无成人陪伴儿童服务。
- (4) 关于无成人陪伴儿童的承运规定及服务费收取标准，旅客可向西藏航、西藏航授权的航空销售代理人或授权地面服务代理人查询。

### 6.2.4 残疾人的承运

西藏航将遵照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航空运输服务，具体见《西藏航空有限公司残疾人航空运输服务方案》。

### 6.2.5 孕产妇的承运

- (1) 怀孕在 32 周（不含）以下的孕妇旅客乘机，除医生诊断不适宜乘机者外，按一般旅客运输。
- (2) 怀孕已满 32 周（含）未满 35 周的孕妇乘机，应提供由县级或二级甲等及以上医疗单位出具的医疗证明或诊断证明并签署《风险告知书》，

经西藏航核验后方可乘机。

- (3) 对于怀孕满 35 周（含）的孕妇、预产期在 4 周（含）之内的孕妇、预产期临近但无法确定准确日期且已知为多胎分娩或预计有分娩并发症的孕妇、产后不足 7 天者，西藏航不提供航空运输服务。
- (4) 即使旅客已满足上述 6.2.5 第（1）和 6.2.5 第（2）条款要求，但如果旅客在乘机时出现明显的不适症状，或西藏航合理判断旅客继续乘机将给旅客的人身安全带来危险，西藏航仍有权拒绝承运。

### 6.2.6 受伤或患病旅客的承运

- (1) 对于受伤或患病旅客，为了旅客本人或其他旅客或者机组人员的安全、健康，具有下列情况之一的旅客，应在计划旅行前咨询医生，并出示西藏航认可的医疗证明或诊断证明：
  - 1) 需用早产婴儿保育箱者；
  - 2) 患病婴儿（含出生不足 14 天，但需要从高原地区前往平原地区实施紧急救助的病患婴儿旅客）；
  - 3) 要求在空中使用医用氧气者；
  - 4) 可能在空中有生命危险或要求医疗性护理者；
  - 5) 已知有传染性疾病但采取措施可以预防者；
  - 6) 担架旅客；
  - 7) 有心血管、糖尿病、高血压等病史的单独乘机的老年旅客；
  - 8) 重病旅客，或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的病患旅客。

即使旅客提供了这些证明，西藏航仍有权在为旅客办理乘机登记手续时综合旅客的身体情况和航班运行实际，决定是否承运。

- (2) 任何原因导致不能使用飞机的标准座椅坐立（如膝盖/髋关节强直不能做弯曲活动），或起飞、降落时飞机的座椅靠背不能保持直立姿势并且找不到满意的替代方法，需要旅客申请担架运输服务，经西藏航同意并做出相应安排后，方可承运。
- (3) 患有下列疾病的伤病旅客，除为了挽救生命，经西藏航同意并进行特殊安排外，西藏航不提供航空运输服务：

## 旅客、行李运输总条件

- 1) 处于极严重或危急状态的心脏病患者，如严重的心力衰竭，出现紫绀症状或心肌梗塞者(在旅行前六周之内曾发生过梗塞者)；
- 2) 严重的中耳炎，伴随有耳咽管堵塞症的患者；
- 3) 近期患自发性气胸的病人或近期做过气胸造形的神经系统病症的患者；
- 4) 大纵隔瘤，特大疝肿及肠梗阻的病人；头部损伤颅内压增高及颅骨骨折者；下颌骨骨折最近使用金属线连接者；
- 5) 在过去 30 天内患过脊髓灰质炎的病人；延髓型脊髓灰质炎患者；
- 6) 带有严重咯血、吐血、出血、呕吐及呻吟症状的病人；
- 7) 近期进行过外科手术，伤口尚未完全愈合者；
- 8) 患病旅客办理乘机手续、或登机过程中，病情突然加剧或恶化者；
- 9) 其它患有不宜乘机疾病的患者。

### 6.3 被拒绝承运后的客票处理

- 6.3.1 依据本条件第六条规定被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，西藏航将及时为旅客出具相关未能乘机证明。
- 6.3.2 符合本条件 6.1.1 和 6.1.2 款情形的旅客要求变更客票或者退票的，西藏航将协助旅客按本条件“自愿变更”或“自愿退票”规定办理。
- 6.3.3 符合本条件 6.1.3 和 6.2 款情形的旅客，可按本条件“因病变更或退票”规定办理。

## 第七条 行李运输

### 7.1 不得作为行李运输的物品

旅客不得在行李（包括托运行李和非托运行李）中夹带下列物品，也不得随身携带进入客舱：

- 7.1.1 可能危及航空器、机上人员或者财产安全的物品，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》和国际航空运输协会（IATA）《关于危险物品运输规则》以及西藏航的《危险品运输手册》中列明的以下禁运物品（包括但不限于）：爆炸品；气体

## 旅客、行李运输总条件

(包括易燃气体、非易燃无毒性气体、有毒气体); 易燃液体; 易燃固体、易于自燃的物质、遇水释放易燃气体的物质; 氧化剂和有机过氧化物; 毒性物质和传染性物质; 放射性物质; 腐蚀性物质; 杂项危险品;

7.1.2 中华人民共和国的法律、法规、命令禁止运输的物品或出境、入境或过境国家的法律、法规或命令所禁运的物品;

7.1.3 枪支及其主要零部件,符合本条件 7.3.1(2)款规定的除外含军用、民用、公务用枪、国家禁止的其他枪支:如手枪、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,及上述物品的仿制品等;

7.1.4 弹药(符合本条件 7.3.1(2)款规定的除外)、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、防卫器等),上述物品的仿制品;

7.1.5 国家管制刀具(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),及其他属于国家规定的管制器具,如弩;

7.1.6 其他物品:

(1) 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,及规定的其他禁运物品;

(2) 传染病病原体;

(3) 火种(包括各类点火装置),如打火机、火柴、点烟器、镁棒(打火石);

(4) 额定能量超过 160Wh 或生产厂家召回的有安全缺陷的或标识不清、无明确生产厂家厂商或无法确认额定能量/锂金属含量的充电宝、锂电池(电动轮椅使用的锂电池的运输标准按照西藏航相关规定办理);

(5) 酒精体积百分含量大于 70%的酒精饮料;

(6) 活体动物(本条件 7.5.6(1)款规定的服务犬除外);

(7) 野生动物及其制品;

1) 不得收运相关法律法规禁止运输的野生动物及其制品,不得收运以

食用为目的在野外环境自然生长繁殖的陆生野生动物；

2) 因科研、药用、展示等特殊情况确需对野生动物进行航空运输的，要严格核查相关证明文件，不符合要求的一律不得收运；

(8) 医用小型气态氧气瓶（或空气瓶）及液氧装置，包括已使用的空氧气瓶；

(9) 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）；

(10) 强磁化物、有强烈刺激性气味或者容易引起旅客恐慌情绪的物品以及不能判明性质可能具有危险性的物品；

7.1.7 陌生人要求由乘机旅客为其携带的任何物品。

### 7.2 不建议作为托运行李运输的物品

7.2.1 下列物品西藏航强烈建议旅客不要作为托运行李或在托运行李中夹带，在满足非托运行李要求的前提下，旅客可以带入客舱自行照管：

(1) 重要文件、商业文件和资料、货币、流通票证、有价证券、汇票；

(2) 珠宝首饰、贵重金属及其制品、金银制品、贵重物品、贵重药材、古玩字画、绝版印刷品或手稿；

(3) 易碎或易损坏物品、易腐物品、样品、易损电子器材；

(4) 旅行证件等需要专人照管的物品；

(5) 需定时服用的药物。

7.2.2 对托运行李中放置或夹带上述物品的遗失和损坏，西藏航按一般托运行李承担责任，损害赔偿责任参见本条件 7.9 款。

### 7.3 限制运输的物品

7.3.1 下列物品因形状、长度、重量特殊或本身性质存在特殊性的行李以及适用法律、法规、命令限制运输，只有在符合西藏航所规定的限制条件、数量和包装要求的情况下，并经西藏航同意，方可接受作为托运行李运输：

(1) 精密仪器、电器等类物品，应作为货物托运，如按托运行李运输，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；

(2) 体育运动用器械，包括体育运动用枪支和弹药可凭出入境或所经过国家/地区的批准证明作为托运行李运输，但不得作为非托运行李带入

## 旅客、行李运输总条件

客舱。枪支必须卸下子弹和扣上保险并按西藏航的规定妥善包装。此类枪支和弹药的运输应符合适用的法律、法规及西藏航的规定；

- (3) 管制刀具以外的利器、钝器，如菜刀、餐刀、水果刀、工艺品刀、手术刀、剪刀等；用作武术文艺表演的刀、矛、剑、戟、棍棒（含伸缩棍、双节棍）、球棒、桌球杆、板球球拍、曲棍球杆、高尔夫球杆、登山杖、滑雪杖、指节铜套（手钉）以及钢锉、铁锥、斧子、短棍、锤子等，应放入托运行李内运输；
- (4) 干冰、液态饮品、含酒精类化妆品；
- (5) 外交信袋、机要文件；
- (6) 本条件 7.5.6 第（1）款规定的小动物、服务犬；
- (7) 因残疾、健康、年龄等原因，行动受限旅客旅行中使用的电动轮椅。
- (8) 锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）不得作为托运行李运输，且随身携带的锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）需满足额定能量或锂含量限制、数量限制、相关批准规定且仅限个人自用携带，具体详见西藏航空官网；
- (9) 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 7.6 款规定（重量、体积限制）的物品，应作为占座行李带入客。此类物品需单独付费并由旅客自行保管。

### 7.3.2 液态物品限制

超出下述规定的液态物品，禁止旅客随身携带，但可办理托运，其包装须符合民航运输规定：

- (1) 乘坐西藏航国内航班的旅客，可随身携带少量旅行自用的液态物品（仅限旅途自用的化妆品、牙膏及剃须膏等），每种液态物品携带一件，其容器容积不得超过 100 毫升，并应置于独立袋内，接受开瓶检查。
- (2) 乘坐从中国境内机场始发的国际/地区航班的旅客，其随身携带的液态物品每件容积不得超过 100 毫升，并置于最大容积不超过 1 升(L) 的，可重新封口的透明塑料袋中；每名旅客每次允许携带一个透明塑料袋，超出部分应办理行李托运；盛装液态物品的透明塑料袋应单独接受安全检查。
- (3) 来自境外需在中国境内机场转乘国内航班的旅客：

## 旅客、行李运输总条件

- 1) 在同一机场隔离区内由国际/地区航班转乘国内航班时，其携带入境免税液态物品应置于袋体完好无损且封口的透明塑料袋内，并需出示购物凭证，经安全检查确认无疑后方可携带；
- 2) 如在转乘国内航班过程中离开机场隔离区，则必须将随身携带入境的免税液态物品作为行李托运。
- (4) 旅客在机场隔离区、航空器内购买或者取得的液态物品在离开机场隔离区之前可以随身携带。
- (5) 对于婴儿需在机上使用的乳制品及糖尿病或其他患者需适用的液态药品，经安全检查确认后，旅客可随身携带适量上机。

### 7.4 非托运行李（即随身携带物品、手提行李）

- 7.4.1 持公务舱客票的旅客可携带两件非托运行李，每件重量不得超过7千克，体积不得超过20×40×55厘米（包括滑轮和把手）；  
持经济舱客票的旅客可携带一件非托运行李，重量不得超过7千克，体积不得超过20×40×55厘米（包括滑轮和把手）；  
非托运行李应能置于客舱上方的密闭式行李架内；超过上述重量、件数或体积限制的非托运行李应作为托运行李运输。
- 7.4.2 除此之外，旅客还可以免费携带一件可以放置在前排座椅下方的随身物品，如手提包、公文包、手提电脑包、相机包或其他类似尺寸或更小的物品。
- 7.4.3 携带婴儿的旅客还可以免费携带一辆全折叠轻便婴儿车进入客舱，折叠后体积不得超过20×40×55厘米（包括滑轮和把手），重量不得超过7千克，超过上述尺寸或重量的婴儿车应作为托运行李运输。
- 7.4.4 除安全原因外，航班上残疾、伤、病等行动不便的旅客所持的拐杖、假肢、电子耳蜗、助听器、盲杖、盲镜、助视器、折叠手动轮椅（体积不得超过20×40×55厘米，包括滑轮和把手）等小型的在旅途中随时要用到的辅助设备，可带入客舱。客舱内没有存放设施或空间的，可免费托运。

### 7.5 托运行李

#### 7.5.1 一般规定

- (1) 旅客不得托运和携带非本人的行李。

- (2) 对易碎、包装不符、易腐、旅客晚交运行李，超过托运行李尺寸、重量和交运时有破损的行李应拴挂免除责任行李牌，以免除西藏航相应的赔偿责任，同时旅客应阅知所免除责任的项目并在“旅客签字”栏内签字。

### 7.5.2 托运行李的包装

- (1) 旅客的托运行李应当包装完善、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。对包装不符合要求的行李，西藏航将拒绝收运或不承担损坏、破损的赔偿责任。托运行李应符合下列条件：

- 1) 旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；
- 2) 两件（含）以上的包件，不能捆为一件；
- 3) 行李上不能附插（带）其它物品；
- 4) 竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物。

- (2) 旅客应在行李内部或外部应标注旅客的姓名或其他个人识别标志。

- (3) 西藏航接收旅客交运的托运行李后，将为旅客的每一件托运行李出具行李识别标签。

### 7.5.3 托运行李的重量、尺寸及数量限制

- (1) 国内航班实行计重制

- 1) 每件托运行李最大重量不得超过 50 千克，体积不超过 100 × 60 × 40 厘米；超过上述规定的行李，应作为货物运输，不能作为行李运输。
- 2) 每件托运行李最小重量不得低于 2 千克，体积不得小于 30 × 10 × 20 厘米；不符合上述规定的行李，不能单独作为托运行李运输。

- (2) 国际航班实行计件制

- 1) 除另有规定外，托运行李每件重量最大不能超过 32 千克，每件行李的长、宽、高三边之和最大不得超过 203 厘米。超过上述规定的行李，应作为货物运输。
- 2) 每件托运行李重量小于 2 千克，或体积长、宽、高三边之和小于 60 厘米时，不得单独作为托运行李运输。

- (3) 如有航站对于旅客托运行李的重量和体积有更严格的限制标准的，西

藏航将按照该机场具体标准执行。

### 7.5.4 托运行李免费行李额

#### (1) 一般规定

- 1) 搭乘同一飞机前往同一目的地或者中途分程地点的两人或两人以上的同行旅客，在同一时间、同一地点办理行李托运手续的，其免费行李额可按各自的票价级别规定的标准合并计算。
- 2) 团队旅客免费行李额与散客的标准一致。
- 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。
- 4) 旅客非自愿改变客票舱位服务等级，旅客的免费行李额按原客票舱位服务等级标准计算。
- 5) 航程出现中途分程时，全航程行李额应按可享受的较高免费行李额予以执行。
- 6) 当主航段的航班是西藏航代码共享航班时，免费行李额按承运方规则执行。
- 7) 残疾旅客辅助设备（包括但不限于轮椅）不计入免费行李额，可以额外免费运输。

#### (2) 国内航班每位旅客的免费行李额：

- 1) 持成人或儿童公务舱客票的旅客为 30 千克；
- 2) 持成人或儿童经济舱客票的旅客为 20 千克；
- 3) 持婴儿客票的旅客没有免费托运行李额。

#### (3) 国际航班每位旅客的免费行李额

- 1) 公务舱旅客免费行李额为 2 件行李，每件重量不超过 32 千克，每件行李的三边之和不得超过 158 厘米，两件行李三边总和不得大于 273 厘米；
- 2) 经济舱旅客免费行李额为 1 件行李，重量不超过 23 千克，三边之和不得大于 158 厘米。
- 3) 持婴儿票的旅客，免费行李额为 10 千克，三边之和不得大于 115 厘米。

- 4) 部分国际及地区航线免费行李额标准可能会根据旅客所持客票的舱位等级、航线距离等发生变化，西藏航将在旅客购票时特别提醒，旅客也可向西藏航、西藏航授权的航空销售代理人或授权地面服务代理人查询具体的收费标准。

### 7.5.5 托运行李超限收费

- (1) 旅客的托运行李超过免费行李额的部分，被称为超限额行李，旅客需为超过部分支付超限额行李费。
- (2) 国内航班的超限额行李费率为每千克行李重量按超限额行李票填开当日所适用的经济舱普通票价的 1.5%，以人民币元为单位，尾数四舍五入。
- (3) 国际及地区航班的超限额行李费，西藏航将根据旅客所持客票的航线，以及旅客所托运的超限行李的重量、尺寸及件数，确定旅客的超限行李费。旅客可向西藏航、西藏航的授权航空销售代理人或授权地面服务代理人查询具体的收费标准。
- (4) 超限额行李只有在旅客支付超限额行李费并由西藏航填开收费凭证后才能被承运。
- (5) 收费标准默认货币为人民币，特殊情况下收取旅客目的地货币时，参照目的地始发行李收费标准执行。
- (6) 经西藏航同意旅客可在航班的经停地点领取托运行李，该航班未使用航段的已付超限额行李费不予退还。

### 7.5.6 特殊托运行李

特殊托运行李指形状、长度、重量特殊或本身性质存在特殊性的托运行李。除特殊说明外，每件特殊托运行李的重量限制同普通托运行李。

西藏航将根据旅客所持客票的航线以及旅客所托运特殊行李的类别及重量，收取相应费用。旅客可向西藏航、西藏航授权的航空销售代理人或授权地面服务代理人查询具体的收费标准。

#### (1) 小动物、服务犬

- 1) 小动物是指家庭驯养的狗、猫、家鸟或者其它玩赏宠物，野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物如蛇等，不属于小动物

## 旅客、行李运输总条件

范围。西藏航有权决定小动物是否属于可运输的范围及宠物运输的方式,并且有权限制一架飞机运输宠物的数量。

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、导听犬、导盲犬。

- 2) 西藏航暂不接受以作为托运行李或非托运行李的小动物。
- 3) 西藏航遵照民航主管部门残疾人航空运输相关法律法规,为符合条件的乘机人及服务犬提供运输。
- 4) 单独携带服务犬乘机的残疾人旅客须年满 16 岁。
- 5) 具备乘机条件的残疾人旅客携带服务犬乘机,须在不晚于航班预计起飞时间前 48 小时提出申请,在符合西藏航运输条件并经西藏航同意后,可由残疾旅客本人带入客舱运输,但必须为其戴上口套和系上挽具,不得占用座位和让其任意跑动,同时应向相关部门提供服务犬有效的身份证明和检疫证明。
- 6) 服务犬可带入客舱免费运输,每个航班仅收运 1 只服务犬。若放置在货舱运输时,必须装入适当容器。
- 7) 服务犬连同其容器和食物可以免费运输,不计算在免费行李额内。
- 8) 由于运输过程中有关国家拒绝入境、过境,服务犬未能按时运到,或由于正常运输条件下服务犬受伤、患病、逃逸或死亡,西藏航不承担责任,中国法律或国际公约另有规定的除外。
- 9) 旅客应对服务犬在运输过程中可能造成的任何人身伤害、财产损失或费用支出承担全部责任,西藏航保留事后向旅客追偿的权利。

### (2) 占座行李

- 1) 行李必须占用座位时,应在定座时提出申请,在取得西藏航同意后方可运输。
- 2) 旅客带入客舱的占座行李由其自行照管,且占用每一座位的行李重量不得超过 75 千克,体积不得超过 100 × 60 × 40 厘米。为了保证飞行安全,旅客及其行李所占用的座位要由西藏航指定,在整个旅途中行李用安全带加以固定,必要时须用紧固物系扎牢固。
- 3) 占座行李不计入免费行李额,运费按照旅客购买的成人销售票价计算。

- 4) 如果运输是由连续承运人办理的，则必须取得有关连续承运人的同意。
- (3) 易碎、贵重行李，除按照本条件 7.2 款规定办理外，如需占用座位，按照本条件“占座行李”规定办理。
- (4) 外交信袋
  - 1) 外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管，三边分别不超过 20×40×55 厘米。根据外交信使的要求，西藏航也可以按照托运行李办理，但西藏航只承担一般托运行李运输责任。
  - 2) 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，按照本条件“托运行李超限收费”规定办理。
  - 3) 外交信袋如需占用座位，按照本条件“占座行李”规定办理。
- (5) 鲜活易腐物品
  - 1) 鲜活易腐物品是指在一般运输条件下，因温度、湿度、气压的变化或地面运输时间等原因易于死亡或变质腐烂的物品，如水产品(鱼、虾、蟹类等)；动物及动物类产品(如肉类、沙蚕、活赤贝、乳制品等)；植物及植物类产品(如花卉、水果、蔬菜等)；冰冻食品；药品等。此类物品，请旅客采取特别的保护措施，如冷藏(采用干冰、冰等作为冷却剂)、保温等等，以保持其鲜活或不变质。
  - 2) 西藏航航班不载运带有不良气味的鲜活易腐物品(如海鲜、榴莲等)。
  - 3) 政府规定需要进行检疫的鲜活易腐物品(如种子、苗木和其他植物繁殖材料等)，应当出具有有关部门的检疫证明。国际运输还应符合与运输有关国家关于此种物品进出口和过境规定。
  - 4) 运输鲜活易腐物品的包装应坚固、密封，确保无异味、无液体泄漏。怕压的物品，外包装应坚固抗压，包装应能承受气温和气压的突然变化；需通风的物品，包装上应有通气孔；需冷藏冰冻的物品，容器应严密，冷却剂符合西藏航运输规定。不得使用受潮、折叠变形或者回收使用的旧泡沫箱、旧纸箱作为水产品运输包装。
  - 5) 每件托运的鲜活易腐物品(含包装)的重量以不超过 20 千克为宜，每件手提的鲜活易腐物品的重量不超过 5 千克(可手提进入客舱的鲜活易腐物品应符合当地机场安检的相关规定)。

### (6) 高尔夫球具、滑雪用具等体育器具

- 1) 无论是整套高尔夫球具（球包）还是单只高尔夫球杆，必须以托运行李方式运输，不可携带进入客舱；
- 2) 每位旅客限托一套高尔夫球具；
- 3) 托运的体育用具重量与旅客的其它托运行李重量合并计入所适用舱位的免费行李额；
- 4) 超限额行李按所适用舱位的超限额行李收费标准计算。

### (7) 含酒精的液态饮品

- 1) 含酒精的液态饮品仅限作为托运行李运输，标识应全面清晰且置于零售包装内，每个容器容积不得超过 5 升，外包装应坚固、密封，确保无异味、无液体泄漏。
- 2) 酒精的体积百分含量小于或等于 24% 时，托运数量不受限制，但需满足始发地机场有关液体的运输要求；酒精的体积百分含量大于 24%、小于或等于 70% 时，每位旅客托运总量不得超过 5 升。未在零售包装内及酒精的体积百分含量大于 70% 时，西藏航将不予承运。
- 3) 西藏航仅承运在商业包装中酒精饮料，不接受散装、家庭自酿酒精饮料。
- 4) 候机楼隔离区内购买的酒精饮料，应标识全面清晰且置于零售包装内，并需出示购物凭证，经安全检查确认无疑后，可作为手提行李运输。

## 7.6 声明价值

西藏航暂不提供行李声明价值服务。

## 7.7 行李的收运

### 7.7.1 拒绝运输权

根据西藏航的判断，西藏航可以在通知旅客后拒绝承运旅客或旅客的行李。遇此种情形，旅客有权退票。由于下列原因之一，西藏航也有权拒绝承运旅客或旅客的行李：

- (1) 对本条件 7.1 和 7.2 款所列不得作为行李运输的物品，西藏航有权拒绝运输，或者在发现后拒绝继续运输。

- (2) 旅客的托运行李，如属于或夹带有本条件 7.2 款所列的物品，西藏航有权拒绝接受该行李作为托运行李运输。
- (3) 对携带了本条件 7.3 款所列限制运输的物品，如旅客未能遵守或拒绝遵守西藏航的限制运输条件，西藏航有权拒绝该行李的运输。
- (4) 如果旅客的托运行李的外包装或内装物品不符合运输要求，西藏航有权拒绝接受该行李的运输。
- (5) 事先未与西藏航联系做好安排的超限额行李，将有可能不作为与旅客随机的行李运输，而使用可利用后续航班运送。
- (6) 承运旅客或旅客的行李，违反了任何始发地、目的地、经停地或飞越地国家适用的法律、法规或命令。
- (7) 承运旅客或旅客的行李，可能危及或者影响其他旅客或者机组人员的安全、健康、便利或舒适。

### 7.7.2 检查权

出于安全和安保需要，旅客应接受西藏航对旅客和旅客的行李进行安全检查，扫描或者 X 射线检查。必要时，可会同有关部门进行检查。如果旅客不在现场，西藏航也可以检查旅客的行李。如果旅客拒绝检查或不遵守安全检查规定，西藏航有权拒绝承运旅客和旅客的行李。

### 7.7.3 托运行李的收运与交付

- (1) 旅客应凭有效客票，在西藏航指定的地点和时间内办理托运行李手续。如旅客要求提前托运，需提前取得西藏航的同意。
- (2) 在值机柜台办理行李托运手续，西藏航应对旅客托运的每件行李拴挂行李牌，联程托运的行李应拴挂联程行李牌，并将行李牌识别联交付旅客作为领取托运行李的凭证。
- (3) 旅客托运可能发生运输责任争议的行李，如易碎、包装不符、易腐、旅客晚交运行李，超过托运行李尺寸、重量和交运时有破损的行李，西藏航有权要求旅客签署免除责任书，免除西藏航对此类行李在运输过程中发生毁损的赔偿责任，旅客拒绝签署的，西藏航有权拒绝运输该行李。旅客签署声明后，此类行李在运输中发生的毁灭、遗失、损坏，西藏航不承担赔偿责任。

- (4) 旅客应在目的地点或中途分程地点凭行李识别标签尽快核对并领取托运行李，必要时应提供客票供西藏航或其授权的地面服务代理人检查。只有行李识别标签的持有者才有权领取托运行李，请旅客妥善保管自己的行李识别标签，西藏航不对领取行李的人是否确系旅客本人进行核实，由此造成的损失及费用，西藏航不承担责任。
- (5) 如领取托运行李的人不能出示行李票和行李牌识别联，应提供西藏航认可的证明，必要时按西藏航的要求，声明同意赔偿由此可能给西藏航造成的损失或费用后，方可领取行李。
- (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可能由后续航班运输或终止运输。
- (7) 旅客在领取托运行李时，未提出书面异议，即为该行李已经按照运输合同完好交付的初步证据。
- (8) 旅客未立即领取的行李，对于其中的易腐物品，西藏航有权在行李到达 24 小时后予以处理。
- (9) 行李自到达的次日起，超过 5 日仍无人认领，也未收到关于该行李运送、处置的通知，西藏航有权将该行李以速运行李方式退运回行李查询中心。由此造成行李及行李内物品损失的，西藏航不承担责任。对于旅客行李中的鲜活、易腐物品，不受上述时间限制。
- (10) 旅客超限额行李，在飞机载量允许的情况下，应于旅客同机运送。如载量不允许同机运送时，而旅客又拒绝使用后续可利用载量航班运送，西藏航可拒绝收运该旅客的超限额行李。

### 7.7.4 违章行李

旅客的托运行李和随身携带物品中，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，西藏航按下列规定处理：

- (1) 在始发地发现违章行李，西藏航有权按本条件 7.7.1 款的规定拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收超限额行李费不退。
- (2) 在经停地发现违章行李，应立即停运，已收超限额行李费不退。
- (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。

(4) 旅客无权就违章行李向西藏航主张任何权利或索赔。

### 7.7.5 行李退运

- (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，均退还已收超限额行李费。
- (2) 旅客在经停地点退运行李，除时间不允许外，可予以办理，但未使用航段的已收超限额行李费不退。
- (3) 由于西藏航的原因，需要安排旅客改乘其他航班，行李运输应随旅客做相应的变更，已收超限额行李费多退少不补。

### 7.8 行李不正常运输的处理

- 7.8.1 旅客的托运行李延误到达的，应及时通知旅客领取，除国家另有规定外，由于非旅客原因导致托运行李延误到达，旅客要求直接送达的，应免费将托运行李直接送达旅客或者与旅客协商解决方案。
- 7.8.2 行李运输发生延误、丢失或损坏，西藏航或其授权的地面服务代理人将会同旅客填写《行李运输事故记录》，尽快查明情况和原因，并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李赔偿，可在事件发生地办理。

### 7.9 行李赔偿

#### 7.9.1 赔偿原则

- (1) 旅客丢失行李的重量按离港系统中托运行李的重量计算。如果无法确定丢失行李的重量，则用于计算赔偿额的行李重量不得高于该旅客相应舱位等级所享受的免费行李额。
- (2) 由于西藏航原因使旅客的托运行李因延误受到损失并得到证明，高于一次性临时生活补偿费限额的，经西藏航评估，可以按照行李限额标准赔偿。
- (3) 由于西藏航原因导致行李部分损坏或行李内部分物品丢失、损坏，使其使用价值受到影响，经西藏航评估，可以按照行李破损的不同程度给予旅客赔偿、或按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用；行李箱损坏，对破损空箱称重，按照每公斤限额的标准给予旅客赔偿。

- (4) 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。
- (5) 行李损失的价值低于限额赔偿标准，按照行李实际损失价值赔偿。
- (6) 投保商业保险公司行李险的行李发生赔偿，西藏航只承担民航运输中一般行李的赔偿责任，其余部分西藏航为旅客开具证明后，由旅客自行到保险公司索赔。
- (7) 行李赔偿时，对赔偿行李收取的超限额行李费应退还。
- (8) 已赔偿的丢失行李找到后，西藏航应尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔偿，但临时生活用品补偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为，西藏航有权追回全部赔款。

### 7.9.2 一次性临时生活费赔偿

- (1) 由于西藏航原因使旅客的托运行李未能同机到达，造成旅客旅途生活不便，可一次性给予旅客适当的临时生活用品补偿费。
- (2) 赔偿标准
  - 国内航线：100 元人民币整（不分舱位等级）。
  - 国际航线：公务舱：400 元
  - 经济舱：300 元
- (3) 国际航线行李延误赔偿费，可根据旅客损失情况，按照旅客所提供的购物发票或证明，以购买洗漱用品每件 20 美元，生活必需品每件 50 美元，总计不超过 200 美元赔偿。

### 7.9.3 托运行李破损、丢失、内物丢失赔偿限额标准：

- (1) 国内航线：每公斤 100 元人民币
- (2) 国际航线：
  - 1) 符合《华沙公约》缔约国条件
    - 没有购物发票等充分证据证明的情况下，每名旅客托运行李和非托运行李的最高限额每公斤 20 美元。公务舱最高限额 600 美元。经济舱最高限额为 400 美元。
  - 2) 符合《蒙特利尔公约》缔约国条件

## 旅客、行李运输总条件

没有购物发票等充分证据证明的情况下，每名旅客托运行李和非托运行李的最高限额为每公斤 22 特别提款权。

如证据充分，则每名旅客托运行李和非托运行李的最高限额为 1,288 特别提款权。

7.9.4 对于因托运行李毁灭、遗失或者损坏而产生的损失，只要造成毁灭、遗失或者损坏的事件是在航空器上或者在托运行李处于西藏航掌管之下的任何期间内发生的：

(1) 在国内航空运输中，参照《中华人民共和国民用航空法》和国家有关国内航空运输承运人赔偿责任限额规定办理。

(2) 在国际航空运输中，没有购物发票等充分证据证明的情况下，如属于国际公约界定的国际航空运输，参照适用相应国际公约的责任规则办理；如不属于华沙公约、海牙议定书、蒙特利尔公约界定的国际航空运输，参照蒙特利尔公约的相关规定办理。

(3) 非托运行李损失赔偿最高限额标准：

国内航线：最高限额 2000 元人民币。

国际航线：符合《华沙公约》缔约国条件，每名旅客 400 美元。

符合《蒙特利尔公约》缔约国条件，每名旅客托运行李和非托运行李的最高限额为 1,288 特别提款权。

7.9.5 特别提款权是指由国际货币基金组织规定的特别提款权，1 个特别提款权价值约等于 1.37 美元，它的比价是浮动的，西藏航以实际承运旅客日期汇率折算等价货币。

7.9.6 索赔及诉讼

(1) 提出异议时限

1) 旅客在发现托运行李发生损失的情况下，须立即以书面形式向西藏航提出异议，最迟不超过从收到行李之日起七天以内；在行李延误的情况下，任何异议最迟不得超过从行李应交付收件人保管之日起 21 日以内提出。

2) 任何异议必须以书面形式在上述规定的时限内提出，否则不能向西藏航提出索赔和诉讼。

- (2) 西藏航不受理旅客本人以外的其他人的索赔，除非索赔人已取得旅客本人签名的授权书。
- (3) 行李索赔可在行李的始发站或目的站办理。但是始发站在办理赔偿时将征询目的站意见或确认旅客在目的站未获赔偿方可理赔。
- (4) 旅客如对西藏航的赔偿有不同意见，可在受理地点、办理地点或西藏航法定注册地点提出诉讼。
- (5) 赔偿责任的诉讼时效期限为两年，索赔诉讼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，否则即丧失对行李损失的诉讼权。

### 第八条 班期时刻、航班取消及变更

#### 8.1 一般规定

- 8.1.1 航班时刻表或其它地方所显示的航班时刻或机型，仅是预计的时间和机型而非确定的时间和机型，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间将可能发生变动，西藏航对该航班时刻或机型不予保证，且该航班时刻或机型不构成西藏航与旅客之间运输合同的组成部分。
- 8.1.2 西藏航在接受旅客订票之前，将告知旅客当时有效的预订航班时刻，并在旅客的纸质客票或电子客票上列明。在客票售出后，西藏航可能会更改航班时刻，西藏航将根据旅客提供的有效联系方式通知旅客航班时刻的变更。旅客购票后，如果西藏航对航班时刻做出重大变更而旅客不能接受，并且西藏航无法为旅客安排其可以接受的替代航班，西藏航可协助旅客按照本条件“非自愿退票”规定办理退票。
- 8.1.3 西藏航对航班时刻表或其它公布的班期中的差错或遗漏将及时予以补正，但不承担由此产生的任何赔偿责任。西藏航或其授权的代理人就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的说明，仅作为旅客的参考，相应内容以客票记载为准。
- 8.1.4 西藏航将采取一切可合理要求的措施来避免旅客的航班发生延误、取消、备降。如西藏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，因此给旅客造成的损失，西藏航不承担责任，中国法律及国际公约另有规定的除外。

8.1.5 除另有规定外，在西藏航发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客已自愿取消定座或因非西藏航原因误机、漏乘等情况，后续办理客票变更手续时，按本条件“自愿变更”或“自愿退票”规定办理；在西藏航发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客已按本条件“自愿变更”或“自愿退票”规定办理客票变更手续的，其支付的变更手续费、退票手续费均不退还。

8.1.6 有下列情形之一的，西藏航可以不经事先通知改变机型或航线，或者取消、中断、延期或推迟航班飞行，不承担任何赔偿责任：

- (1) 为了遵守国家法律、政府规定、命令和要求；
- (2) 为了保证飞行安全；
- (3) 西藏航无法控制或不能预见的其它原因。

### 8.2 航班延误、取消、备降后的服务

#### 8.2.1 客票服务

除法律另有规定外，如果西藏航取消航班，未能合理地按照航班时刻飞行，未能在旅客的目的地或中途分程地点降停，或者造成旅客错过已定妥座位的衔接航班，西藏航将采取下列措施供旅客选择：

- (1) 为旅客安排西藏航最早有可利用座位的定期航班而不额外收费，或在必要时延长旅客的客票有效期；
- (2) 在合理期限内，如旅客同意，西藏航也可以双方认可的其它运输方式将旅客运送到客票上载明的目的地而不额外收费；
- (3) 航班取消后，即使旅客的客票适用条件有所限制，旅客也可以选择退票，西藏航将协助旅客按照本条件“非自愿退票”规定办理退票。

#### 8.2.2 信息服务

西藏航应在掌握航班状态变化之后的 30 分钟内通过公共信息平台、网站、客服中心、短信、广播等方式，及时、准确向旅客发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。

#### 8.2.3 餐食及住宿服务

- (1) 由于西藏航的原因，造成旅客的航班在始发地出港延误或者取消，西

藏航将按规定向旅客提供餐食及住宿服务。

- (2) 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检、机场以及旅客等不属于西藏航的原因，造成旅客的航班在始发地点出港延误或取消，西藏航将协助旅客安排餐食或住宿，费用由旅客自理。
- (3) 无论何种原因造成旅客的航班在经停地点延误、取消或备降，西藏航将按规定向旅客提供餐食及住宿服务。
- (4) 航班所涉及的国家、地区法律规定有关于此项要求的，西藏航将按照适用的法律规定为旅客提供服务。

### 8.2.4 航班延误或取消证明

如旅客需要，西藏航将及时为旅客提供航班延误或取消的书面证明。

- 8.2.5 航班出港延误、取消或备降时，西藏航、西藏航授权的航空销售代理人或地面服务代理人将优先为残疾人、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。

## 8.3 航班延误补偿

### 8.3.1 补偿条件及标准

- (1) 由于西藏航原因导致的航班延误，西藏航或其授权的地面服务代理人将就旅客因此而产生的损失向旅客予以一次性补偿。除适用法律另有规定外，延误 0-4 小时无补偿，延误 4 小时（含）以上不超过 8 小时，每位旅客补偿人民币 200 元或等值货币；延误 8 小时（含）以上，每位旅客补偿人民币 400 元或等值货币，儿童和占座婴儿减半执行，不占座婴儿无补偿。
- (2) 如有适用的国际公约或当地法律法规，补偿标准应优先遵照执行。
- (3) 若旅客现场未领取现场发放的补偿金，后续申领的，由西藏航确认后按规定予以补偿。
- (4) 因国家法律法规或公司相关规定被拒绝运输的旅客；超过原截止办理乘机登机手续时间，自愿放弃办理乘机登记的旅客，不予补偿。
- (5) 持员工免票、公务票的旅客，不予补偿。

### 8.3.2 补偿方式

西藏航将通过现金或相应比例的运输信用证向旅客提供补偿。

## 第九条 航班超售、减载及合并

### 9.1 航班超售、减载及合并原因

9.1.1 航班超售。为最大限度满足更多旅客出行需求，减少因部分旅客临时取消出行计划而造成的航班座位虚耗，西藏航可能在部分航班上采取适当的超售，以保证更多的旅客搭乘理想的航班。

9.1.2 高原减载。高原机场条件复杂，低云、高温、低温、降雨、顺风超标、风向等天气情况都会导致航班的实际业载降低，减载以保证飞行安全。

9.1.3 航班合并。为维护旅客的利益，保障另外一些晚点航班的运行秩序尽快恢复。

(1) 非承运人原因如：天气、突发事件、空中交通管制、安检、国家需要等各种不可抗拒的原因造成的延误时间较长公司采取的航班合并；

(2) 承运人原因如：飞机维护、航班调配、机组等造成的延误时间较长西藏航采取的航班合并。

### 9.2 信息告知与征集自愿者程序

9.2.1 西藏航将充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及联程航班等情况，合理控制航班超售比例，最大程度避免因超售导致旅客被拒绝登机情况的发生。

9.2.2 如因超售导致实际乘机旅客人数超过实际可利用座位数时，西藏航将在航班起飞前，通过电话、短信、告知书或现场广播等形式发布航班超售信息，征询自愿放弃行程的旅客，寻找自愿放弃行程的旅客并告知相关赔偿及服务标准。

9.2.3 在没有征集到足够自愿放弃行程的旅客的情况下，西藏航将拒绝部分旅客搭乘本次航班。如旅客需要，将为旅客出具因超售而放弃行程或者被拒绝登机的证明。

#### 9.2.4 优先登机规则

在没有征集到足够自愿者的情况下，西藏航将遵循公序良俗原则，综合考虑老幼病残孕等特殊旅客的需求，以及后续航班衔接情况等因素，参照下列顺序，确定优先登机的旅客：

- (1) 执行国家紧急公务的旅客；
- (2) 携带人体捐献器官的人体器官获取组织工作人员（OPO）；
- (3) 经西藏航同意并事先做出安排的有特殊服务需求的老、弱、病、残、孕旅客以及无成人陪伴儿童；
- (4) 持有有效身份证件现役军人、警察及消防救援人员；
- (5) 凤凰知音白金卡、金卡会员；
- (6) 公务舱旅客；
- (7) 凤凰知音银卡会员；
- (8) 已经定妥联程航班座位且转机衔接时间较短的旅客；
- (9) 证明有特殊困难急于成行的旅客（如签证即将到期）；
- (10) 团体旅客及其他已定妥座位的旅客。

### 9.3 超售赔偿

9.3.1 西藏航将根据旅客所持客票的舱位服务等级、航线距离以及变更的后续航班与原航班的计划起飞时间差，确定赔偿金额。如果旅客没有完全遵守本条件中有关客票、乘机、限制运输相关要求或旅客属于本条件中拒绝运输的情形，将无法获得拒绝登机的赔偿。

#### 9.3.2 赔偿标准

- (1) 退票：免收退票手续费，并给予旅客人民币 300 元的赔偿。
- (2) 变更后续航班（该超售航班起 7 天（含）以内的航班）：后续航班时刻与原定航班时刻相差在 4 小时以内，给予旅客人民币 300 元的赔偿；时刻相差在 4 小时以上，给予旅客人民币 400 元的赔偿。

#### 9.3.3 赔偿方式

西藏航将通过现金或相应比例的运输信用证向旅客提供补偿。

9.3.4 如有适用的国际公约或当地法律法规，赔偿标准应优先遵照执行。

### 9.4 拒绝登机后的服务

由于西藏航的航班超售造成旅客未能按照原定航班成行，西藏航将为旅客提供如下服务保障：

9.4.1 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，旅

客退票可视具体情况为旅客提供免费餐食及住宿。

- 9.4.2 如为旅客变更的后续航班与原定航班时刻相差 2 小时（含）以上且正值用餐时间应为旅客提供免费餐食，后续航班与原定航班时刻相差 4 小时（含）以上可为旅客提供免费住宿。

### 第十条 附加服务安排

- 10.1 如果西藏航向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。
- 10.2 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。
- 10.3 空中飞行过程中，西藏航按规定向旅客提供饮料或餐食。旅客要求提供超过规定的其他服务，西藏航将收取相应的费用。
- 10.4 在航空运输过程中，若旅客发生疾病，西藏航将积极采取措施，尽力协助救护。

### 第十一条 投诉受理渠道

西藏航受理投诉的渠道包括：

邮件地址：SQD@TIBETAIRLINES.COM.CN

旅客投诉联系方式：956096

西藏航官方服务热线：956096

西藏航官方网站网址：<https://www.tibetairlines.com.cn>

### 第十二条 损害赔偿责任

#### 12.1 一般规定

- 12.1.1 西藏航对旅客在航空运输中发生的损害赔偿责任，受中国法律、适用的国际公约及本条件约束。西藏航仅对西藏航实际履行的航空运输活动过程中导致的旅客的实际损害，依据中国法律或适用的国际公约规定的条件及责任限额承担赔偿责任，中国法律或适用的国际公约没有规定的，适用本条件的规定。与旅客航程有关的其他承运人对旅客的运输责任，受其所在国家的法律及该承运人的运输条件

约束。

- 12.1.2 对非西藏航实际承运的航班（含代码共享航班），如发生航班变更、延误、取消、超售、行李破损或者丢失、人身损害等情况，由实际承运人承担相应的赔偿责任，西藏航将协助旅客联系实际承运人。
- 12.1.3 对于因西藏航遵守适用法律或国际公约或由于旅客不遵守上述适用法律或国际公约而引起的任何损失，西藏航不承担责任。
- 12.1.4 除本条件另有规定外，按照适用法律或公约的规定，西藏航对旅客承担的责任仅限于旅客提供证据证明的直接损失和费用。西藏航对任何间接的、惩罚性、惩戒性或者其他非补偿性的损失不承担责任。
- 12.1.4 如果损害是由于旅客或索赔人的过错造成或促成的，应按照适用法律或国际公约的规定，相应免除或者减轻西藏航的责任。
- 12.1.5 除非有明确规定，本条件不应使西藏航放弃适用法律或国际公约中有关免除或限制西藏航责任的任何规定。
- 12.1.6 西藏航的运输合同，包括本条件以及免除或限制责任的条款，同样适用于西藏航的代理人和受雇人。在任何情况下，从西藏航及西藏航的代理人和受雇人获取的赔偿总额不得超过西藏航根据适用法律或国际公约应承担的责任限额。

### 12.2 行政手续赔偿责任

- 12.2.1 旅客必须遵守出发地国家、过境国、到达地国家的所有法律、规定、命令、要求、旅行条件以及西藏航有关规定。对于任何西藏航的代理人或雇员向旅客为获得必要的文件和签证，或遵守上述法律、规定、命令、要求和旅行条件而提供的任何帮助或信息，西藏航不承担责任；对于因此导致旅客未能取得必要的文件或签证，或因此未能遵守有关法律、规定、命令、要求、条件或规则，西藏航也不承担责任。
- 12.2.2 旅客应出示有关国家法律、规定、命令、要求或条件所要求的出境、过境、入境、健康和其它必要文件，并允许西藏航持有和保留复印件。对于未能遵守适用法律、规定、命令、要求或条件；或旅客所持证件不符合要求的；或不允许西藏航持有和保留复印件的旅客，西藏航保留拒绝运输的权利。
- 12.2.3 西藏航遵照政府的命令将被拒绝过境或入境的旅客运回至始发地点

或其它地点时，该旅客应支付所产生的费用。西藏航可用已付给西藏航的未被使用的航段票款，或旅客已支付给西藏航的任何资金来抵付此费用。已收取用于运送至拒绝入境点或遣返点的费用，西藏航将不办理退款。

- 12.2.4 如果由于旅客未能遵守有关国家法律、规定、命令、要求和旅行条件或未能出示所要求的文件，导致西藏航被要求支付或抵押罚金或负担任何的开支，旅客应按西藏航的要求偿还西藏航已付的费用或抵押金和全部因此而产生的费用。为支付这些费用西藏航可以使用旅客已支付给西藏航的未使用航段票款或该旅客已支付给西藏航的任何资金。
- 12.2.5 海关和其他政府官员要求检查其托运行李或非托运行李时，旅客应当到场。由于旅客未能遵守此要求而遭受的任何损失，西藏航不承担责任。
- 12.2.6 旅客及其行李必须接受政府或机场官员或西藏航的任何安全检查。
- 12.2.7 西藏航根据自己对适用法律、政府法规、指令、命令或要求的合理判断决定拒绝或已经拒绝对旅客提供运输服务的，不承担责任。

### 12.3 人身伤害赔偿责任

西藏航对发生在西藏航的班机上或者在上、下班机过程中的事故，造成旅客人身伤亡而产生的损失：如属于国内航空运输，西藏航按照《中华人民共和国民用航空法》和有关国内航空运输承运人赔偿责任限额规定承担责任；如属于国际公约界定的国际航空运输，西藏航按照适用的国际公约承担责任；如不属于华沙公约、海牙议定书、蒙特利尔公约界定的国际航空运输，西藏航参照蒙特利尔公约的相关规定承担赔偿责任。但是，西藏航对因旅客的身体状况引起或者加重的任何疾病、受伤、致残、死亡等伤害，不承担责任。

### 12.4 行李损失赔偿责任

- 12.4.1 对完全是由于行李本身的自然属性、固有缺陷、质量或瑕疵造成的行李损失，西藏航不承担责任。旅客应当确保自己的行李外包装及内装物品包装完好。对于因旅客行李包装不善造成的损失，西藏航不承担责任。
- 12.4.2 西藏航对发生在西藏航的班机上或者处于西藏航掌管之下任何期间

内的托运行李毁灭、遗失或者损坏事件承担损害赔偿责任。对于非托运行李，包括旅客随身携带物品，西藏航对其过错或者其受雇人或者代理人的过错造成的损失承担责任。在国内航空运输中，西藏航按照《中华人民共和国民用航空法》和国家有关国内航空运输承运人赔偿责任限额规定承担责任。在国际航空运输中，如属于国际公约界定的国际航空运输，应当适用相应国际公约的责任规则；如不属于华沙公约、海牙议定书、蒙特利尔公约界定的国际航空运输，西藏航参照蒙特利尔公约的相关规定承担赔偿责任。

- 12.4.3 西藏航对旅客或行李在航空运输中因西藏航的延误引起的直接损失承担责任。但是，西藏航或其受雇人、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，西藏航不承担责任。旅客必须在西藏航规定的时间内对行李损失提出申报并提供相应单据，否则西藏航将不承担责任。
- 12.4.4 西藏航对因旅客的行李或内装物品导致的任何损害不承担责任。旅客的行李或内装物品对他人、他人的财产包括其他行李或其内装物品和西藏航的财产造成损害的，旅客应当承担责任。
- 12.4.5 如果在旅客的行李中夹带了本条件第 7.1 款所规定的不得作为行李运输的物品，对此类物品的任何遗失、损坏或没收，西藏航不承担责任，中国法律及国际公约另有规定的除外。

### 12.5 公约关于赔偿责任限额的规定

#### 12.5.1 《华沙公约》及《海牙议定书》

- (1) 西藏航对旅客伤亡的赔偿责任限额不超过二十五万法国金法郎或等值货币。
- (2) 西藏航对托运行李的赔偿责任限额不超过每公斤二百五十法国金法郎或等值货币；对非托运行李和旅客随身携带物品的责任限额不超过每一旅客五千法国金法郎或等值货币。行李票上如果没有行李重量记录，托运行李的总重量被认为不超过所乘座位等级适用的免费行李额。

#### 12.5.2 《蒙特利尔公约》

- (1) 对每名旅客不超过 128,821 特别提款权的旅客伤亡赔偿责任适用公约第二十条和第二十一条第一款的规定。

- (2) 对于产生的损害赔偿每名旅客超过 128,821 特别提款权的部分，承运人证明损失不是由于承运人或者其受雇人、代理人的过失或者其他不当行为、不作为造成的；或者损失完全是由第三人的过失或者其他不当行为、不作为造成的，不应当承担责任。
- (3) 西藏航对行李（包括托运行李、非托运行李和旅客随身携带物品）的赔偿责任限额不超过每名旅客 1,288 特别提款权或等值货币。

### 12.6 第三方服务赔偿责任

如果西藏航为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者西藏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，西藏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。

### 12.7 连续承运人

- 12.7.1 由数个连续的承运人根据一本客票或连续客票共同承担的运输，视为一个单一运输。
- 12.7.2 对于旅客损害，除明文约定由第一承运人对全程运输承担责任外，旅客或者任何行使其索赔权利的人，只能对发生事故或者延误时履行该运输的承运人提出。
- 12.7.3 关于托运行李损失，旅客有权对第一承运人提出索赔，有权接受交付的旅客有权对最后承运人提出索赔，旅客也可以对发生毁灭、遗失、损坏或者延误的运输区段的承运人提出索赔。上述承运人应当对旅客承担连带责任。

## 第十三条 其他规定

- 13.1 本条件中每一条款下的短标题仅为方便使用，并不用于解释条款内容。
- 13.2 本条件使用中文书写，并翻译成其他语言版本，当中文与其他语言版本不一致时，以中文版本为准。
- 13.3 国内、国际客票运价使用条件及特殊旅客运输要求，因变化较为频繁，西藏航已经单独制定相关规定，具体为《西藏航空有限公司国内运

价使用条件》、《西藏航空有限公司国际、地区航线散客客票销售总则》、《特殊旅客指南》，上述规定作为本条件的一部分。

### 第十四条生效与修改

- 14.1 本条件自 2024 年 2 月 1 日起生效并施行，自生效之日起，西藏航于 2023 年 6 月 20 日公布施行的《西藏航空有限公司旅客、行李运输总条件》同时废止。2024 年 2 月 1 日前购买的客票，仍适用购买客票时适用的运输总条件。
- 14.2 西藏航有权依照中国民用航空局规定的程序，不经预先通知修改本条件及作为本条件组成部分的其他文件，但此修改不适用于修改前已经开始运输或已经购买的客票。
- 14.3 西藏航的受雇人、代理人均无权变更、修改或放弃本条件中的任何条款。
- 14.4 本条件的解释权归西藏航空有限公司。