

1 总则

1.1 概述

为明确国际航空运输中承运人与旅客之间的权利关系，河北航空有限公司制定《旅客、行李国际运输总条件》（以下简称“总条件”或“本条件”），作为河北航空有限公司旅客运输合同的一部分。

1.2 依据文件

总条件依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国民用航空法》、《公共航空运输旅客服务管理规定》、《航班正常管理规定》、《民用航空危险品运输管理规定》等有关法律、法规、政府规章制定。

2 定义

本条件中的下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，含义如下：

2.1 “国际运输”指根据旅客运输合同，无论运输有无间断或者有无转运，其出发地点、约定经停地点和目的地点中有一个或一个以上的地点不在中华人民共和国境内的航空运输。

2.2 “河北航”是指河北航空有限公司的简称（英文名称：HEBEI AIRLINES，国际航空运输协会 IATA 成员代码：NS，国际民用航空组织 ICAO 指定代码：HBH，国际航空运输协会 IATA 结算代码：836，企业地址：石家庄市中山东路 303 号，网站：www.hbhk.com.cn）。

2.3 “河北航规定”指除运输总条件外，河北航为对旅客及其行李的运输进行管理，并于填开客票之日已公布生效的规定，包括当期有效的适用运价、客票使用条件、行李运输规定、特殊旅客运输、超售处置规定、团队旅客规定等。

2.4 “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》、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》以及 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》。

2.5 “航空公司代码”指经由国际航空运输协会（IATA）注册，专为识别特定承运人的两个字符。

2.6 “承运人”指包括填开客票、承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的所有公共航空运输企业。

2.7 “缔约承运人”指使用本企业票证和票号与旅客签订航空运输合同，在乘机联或有价票联电子客票交易中显示出票证结算代码的承运人。缔约承运人应为电子客票交易的控制与授

权实体。

2.8 “销售承运人”指其航空公司代码被作为运输承运人记录在电子乘机联或有价票联上的承运人。当有双边协议时，例如代码共享协议，销售承运人可能不是实际承运人。

2.9 “实际承运人”指根据缔约承运人的授权，提供实际航空运输及其附带服务的承运人。

2.10 “河北航销售代理人”或“授权销售代理人”指已被河北航授权并代表河北航，在约定的授权范围内代为销售航空客货运输产品及办理相关业务的销售代理人。

2.11 “授权地面服务代理人”指已被河北航授权并代表河北航，为河北航航班提供地面服务代理业务的企业。

2.12 “旅客”指除机组成员以外，经河北航同意在航空器上载运或已经载运的任何人。

2.13 “儿童”指开始旅行之日年龄满2周岁但不满12周岁的人。

2.14 “无成人陪伴的儿童”是指开始旅行之日年满5周岁，但不满12周岁的，未由年满18周岁且有民事行为能力的成年旅客在同一物理舱位陪伴、单独乘机的儿童。

2.15 “婴儿”指开始旅行之日已满14日，年龄不满2周岁的人。

2.16 “早产婴儿”指胎龄在37足周以前出生的活产婴儿。

2.17 “定座”指对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

2.18 “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

2.19 “联程航班”指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。

2.20 “代码共享航班”指一家承运人或多家承运人通过协议在另一家承运人的航班上使用各自航空公司代码的航班。

2.21 “有效身份证件”指旅客购票和乘机时必须出示一致的、由政府主管部门规定的证明其身份的证件。

2.22 “客票”是指承运人或其授权代理人销售或认可并赋予运输权利的有效文件，是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。纸质客票指由承运人或其授权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。电子客票是指由承运人或其授权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。除连续客票外，一个票号对应一本客票，构成一个单一运输合同。

2.23 “联程客票”指列有联程航班的客票。

2.24 “连续客票”是指使用同一承运人的两本或两本以上票号连续的客票填开，并构成一个单一运输合同的客票。

- 2.25 “定期客票”指列明航班、乘机日期并定妥座位的客票。
- 2.26 “不定期客票”指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。
- 2.27 “乘机联”指客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指以电子数据形式存储在承运人数据库的航班信息，表示旅客有权搭乘该乘机联指定的地点之间的航班。
- 2.28 “旅客联”指由承运人或代表承运人所填开的纸质客票中标明“旅客联”，并始终由旅客持有的部分。
- 2.29 “日”指日历日，一周以7日计算。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，客票出票日或航班飞行开始日不计算在内。
- 2.30 “航空运输电子客票行程单”（以下简称“民航专用发票”）是公共航空运输企业和航空运输销售代理企业在旅客购票时，向旅客提供的专用付款、报销凭证。其纳入发票管理范围，由国家税务总局负责统一管理，套印国家税务总局发票监制章。用作旅客报销凭证，不作为通过机场安检以及登机的凭证。旅客应妥善保管，以便办理退票手续时使用。
- 2.31 “运价”指航空公司公布的票价、费用和相关的运输条件。必要时，应取得相关部门的批准。
- 2.32 “普通票价”指在运价适用期内的头等、商务、经济舱各物理舱位等级中成人的最高票价，也包括与之相适应的儿童和婴儿票价。
- 2.33 “优惠票价”指不属于普通票价的其他票价。
- 2.34 “客票使用条件”指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。
- 2.35 “客票变更”指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。
- 2.36 “客票改期”指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。
- 2.37 “签转”指对销售承运人的变更。
- 2.38 “变更费”指根据客票使用条件，河北航对旅客自愿提出要求更改原定航班计划而收取的费用，包括对航班、时刻、日期、舱位、有效期等的变更收费。
- 2.39 “票价差额”指旅客自愿从低票价改为高票价的运价差额。
- 2.40 “经停地点”指除航班出发地点和目的地点以外，在客票或承运人的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定停留的地点。
- 2.41 “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。
- 2.42 “承运人原因”指承运人内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。
- 2.43 “非承运人原因”是指与承运人内部管理无关的其他原因，包括天气、突发事件、空

中交通管制、安检、旅客等。

2.44 “超售”指承运人为了避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

2.45 “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的最晚时间。

2.46 “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。

2.47 “漏乘”指旅客在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。

2.48 “错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。

2.49 “行李”指承运人同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，包括托运行李和非托运行李。

2.50 “托运行李”指旅客交由承运人负责照管和运输并出具行李运输凭证的行李。

2.51 “非托运行李”指旅客自行负责照管的行李。

2.52 “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

2.53 “超额行李票”指由河北航填开的，收取超额行李费的凭证。

2.54 “行李牌识别联”指由承运人专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

2.55 “损失”指在承运人提供运输或与运输有关的服务时发生的损失，包括死亡、受伤、延误、丢失、部分损失或其它损坏。

2.56 “不可抗力”是指非正常的、无法预见的，并且在无法控制的情况下，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生。

2.57 “免费运输”指河北航以飞机运送旅客、行李但不收取报酬（税、费除外）的国内航空运输，包括但不限于河北航因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

2.58 “出港延误”指除特别约定外，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。

3 使用范围

3.1 一般规定

3.1.1 除 3.2 条、3.3 条、3.4 条规定外，本条件适用于河北航以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国际航空运输。

3.1.2 除免费运输和运价、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费和优惠票价运输。在二者不一致的情况下，免费运输和运价、合同、票证的特殊规定优先于本条件。

3.1.3 除政府法规及有关合同、票证另有规定外，内地与香港、澳门特别行政区，以及中国大陆与台湾地区之间特殊管理的国内航空运输依照本条件执行。

3.2 包机运输。根据河北航包机合同提供的运输，本条件仅适用于该包机合同和包机客票的条款中所包括的范围。

3.3 代码共享

河北航的运输总条件也将适用于由其它承运人实际运营的代码共享航班。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，而且可能部分内容与河北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河北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河北航运输总条件所对应的内容得到优先适用。河北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：

- a) 乘机登记截止时间；
- b) 拒绝运输与限制运输；
- c) 行李运输规则，包括但不限于免费行李额及超限额行李收费标准等；
- d) 拒绝登机和航班延误的补偿；
- e) 航班禁烟。

3.4 法律的优先适用

如本条件含有与国家法律、行政法规中强制性规定、禁止性规定不一致的条款，优先适用法律、行政法规有关规定。除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。

4 客票

4.1 一般规定

4.1.1 客票是承运人和客票上所列旅客之间运输合同的组成部分。河北航只向持有河北航或与河北航签有协议的承运人的票证的旅客提供运输。河北航的旅客须知是本运输条件部分条款的概述。

4.1.2 旅客购买多本客票，即与河北航订立多个相互独立的运输合同。旅客购买一本联程客票，即与河北航订立一个单一运输合同。根据相关法律法规及本条件的规定，购买多本客票或购买一本联程客票，将产生不同的法律效果。除另有规定外，本条件约定的河北航与旅客

的权利义务关系仅适用于一个单一运输合同，不牵连至其他运输合同。旅客应对此有充分认识并根据自身实际情况进行选择购买。

4.1.3 客票为记名式，每位旅客应单独持有客票，只限客票上所列旅客姓名与身份证件信息一致的旅客本人使用，否则河北航有权拒绝承运。

4.1.4 客票不得转让。转让的客票无效，票款不退。如客票不是由有权乘机或退票的人出示，而河北航非故意性地向出示该客票的人提供运输或退票，河北航对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。

4.1.5 客票上的旅客姓名应与旅客提供的身份信息相符，否则河北航有权拒绝承运。

4.1.6 客票不得涂改，涂改的客票无效，票款不退。

4.1.7 如果旅客要求乘坐的航段的客票票联不是未使用的有效客票状态，河北航有权拒绝承运。

4.1.8 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。如果购买的优惠客票对旅行日期有特殊规定的，必须在该适用运价的规定时间内完成客票列明的全部航程。

4.1.9 在客票上，河北航的名称被缩写为河北航空有限公司代码“NS”。

4.2 客票有效期

4.2.1 除客票、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，客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效。如果客票第一航段未使用或不定期的客票，则从填开客票之日起，一年内运输有效。

4.2.2 若客票的第一航段已使用，则整本客票或连续客票的有效期自旅行之日开始计算一年内运输有效，不论以后是否改变航程或换开客票，原有效期不变。若原客票完全未使用，客票换开后，换开后客票的有效期自旅行开始之日计算，一年内运输有效，换开后的客票第一航段未使用的，或不定期客票自客票换开之日起计算，一年内运输有效。

4.2.3 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。

4.2.4 旅行有效期：某些优惠票价对旅客在一地的最短停留时间和/或最长停留时间有严格的限制，旅客须在规定的时限内完成旅行。当一本客票中含有有效期比普通票价较短的优惠票价，如果这种优惠票价的规则未规定其有效期适用于整个航程，则这种较短的有效期仅适用于使用该优惠票价的航段。

4.3 客票有效期的延长

4.3.1 由于河北航的下列原因之一，造成旅客未能在客票有效期内旅行时，其客票的有效期

可延长至河北航能够提供与该客票已付票价相符舱位等级座位的第一个航班为止：

- a) 取消旅客已定妥座位的航班；
- b) 未在航班约定经停地点降停，而该经停地点是旅客的出发地点、目的地点或中途分程地点；
- c) 未能在合理的时间内按照原计划的班期时刻进行飞行；
- d) 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；
- e) 更换了旅客的舱位等级；
- f) 未能提供已定妥的座位。

4.3.2 持普通票价客票或与普通票价客票有效期相同的优惠票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于河北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河北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。

4.4 航空运输电子客票行程单（民航专用发票）

4.4.1 “航空运输电子客票行程单”属于民航专用电子客票发票中的一种。每张电子客票仅提供一张发票。

4.4.2 民航专用发票最迟应在客票完全使用后 26 日内打印。受系统限制，超过指定日期后无法打印，河北航可提供增值税普通发票予以替代。

4.4.3 如需退票，应提供已打印的发票方可办理。旅客应妥善保管。

4.4.4 由于旅客原因造成已打印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。

4.5 客票的使用顺序

4.5.1 旅客购买的客票，仅适用于客票上所列明的自出发地点、经停地点至目的地点的运输。

4.5.2 客票的乘机联必须按照客票所列明的航程顺序使用，不得颠倒、跳段使用，且航程的第一航段必须首先使用，否则河北航有权不予接受承运。若运价对乘机联使用顺序有特别规定（例如要求客票必须按顺序依次使用），则必须遵守。航程的第一航段，是指以一张客票或多张连续客票销售的同一运输合同的第一航段。除运价另有规定外，对于未使用的乘机联，最迟应在客票有效期满后 30 日内，提出退款申请。办理退票时，需根据原客票的退票规则，扣除实际旅行航段所构成的新航程的适用票价，收取相应的退票费用（含退票费和误机费），余额退还旅客。未发生航段的税费一并退还。

4.5.3 如果旅客要改变运输的任何一项内容，应当事先联系河北航，并遵守相关运价规定及

客票使用条件限制。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客票上原来的运输。如果因为不可抗力，旅客需要改变运输的任何一项内容，应当尽早与河北航联系，河北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，而不需重新计算票价。

4.5.4 如果旅客未经河北航同意而改变运输，河北航将按照旅客实际的旅行确定票价。旅客应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的票价差额。

4.5.5 客票上某些运输内容的变更将导致票价的提高，如出发地点的变更或旅行方向的变更。某些票价仅对客票上载明的特定日期的航班有效，并且不得变更，或者是在支付相应的费用后方可变更。

4.5.6 定期客票只适用于客票上列明的乘机日期和航班。

4.5.7 不定期客票或者含有不定期航段的客票，是指旅客在购票时根据自身需求和运价规则，允许整张客票或某一航段的定座状态为未定妥状态。根据航线运价规则，该客票的承运人、航班号、日期、定座状态中的一项或多项在购买时均可未定妥状态，但在实际承运前必须确认方可接收运输。

4.5.8 旅客客票上的每一张乘机联应当列明承运人、舱位等级、乘机日期、航班，且在定妥座位后方可用于运输。

4.5.9 如果旅客出具的客票是不定期的，旅客可根据河北航的适用票价、运价规则和航班座位可利用情况申请定座。此类客票在客票使用条件和运输合同允许的范围内，在实际承运前，首次免费确认客票上未定妥的事项可以免去变更费用（即变更手续费），只需补收定妥座位时新航程与原不定期客票的票价差额。

4.5.10 确认之后再次变更或确认未定妥事项时造成原客票已定妥内容的改变，均须按照客票使用条件的要求重新计算全航程票价并收取因此带来的票价差额和相应的变更费用。

4.5.11 如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知河北航，河北航可以取消旅客客票上列明的后续联程航班定座。

5 票价和税费

5.1 票价

5.1.1 客票价只适用于从出发地机场至目的地机场的航空运输，不包括在同一城市的机场与机场或机场与市区之间的地面运输费用和各项附加税、费。

5.1.2 适用票价是旅客购票时所适用的有效运价，适用于客票上所载明的特定日期和航程等

运输内容。客票出售后，如票价调整，票款不作变动。如果由于旅客原因变更运输内容，将可能影响应支付的票价。

5.1.3 客票价仅适用于与该票价相关所公布的路线。如果该票价适用于一条以上的路线，旅客可在出票前指定路线，否则由河北航或其授权代理人确定。

5.1.4 使用普通票价及优惠票价的旅客，应符合该票价规定的使用条件。某些以优惠票价销售的客票，可能适用特殊的退改签政策，包括退票仅能退还部分票款或不予退票、改签等。旅客应选择最适合自身需要的票价进行购买。

5.1.5 有成人陪伴儿童及婴儿应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的客票。

5.2 税、费（不论其性质）

5.2.1 政府、其他有关当局或经批准的机场经营人，因向旅客提供服务设施而按规定征收的税款或收取的费用不包括在适用票价之内。该项税款或费用应由旅客支付，由航空公司代为收取。

5.2.2 旅客购买机票时，河北航将告知旅客未包括在票价中的税款和费用，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以后征收。如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，旅客有义务补交；如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，河北航将根据政府相关部门规则进行退还。

5.2.3 燃油附加费、航空保险附加费及与销售相关的费用，由承运人根据不同国家（或地区）及权威机构相关规定或政策发布并收取。除另有约定外，使用婴儿运价的不占座婴儿免收燃油附加费，儿童按成人标准收取燃油附加费。

5.3 票款付款方式

5.3.1 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除河北航与旅客另有协议外，票款一律现付。

5.3.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有误时，旅客应补付不足的票款，河北航应退还多收的票款。

5.3.3 如果河北航无法可靠地确认付款有效，或河北航告知乘客需要其他辅助付款信息，河北航可以要求旅客提供其他付款信息，并且/或者当机票由非旅客本人的付款人支付时，河北航可以在出票后的任何时间（包括在办理登机手续时，旅行前或开始旅行之后）要求付款人到场。如果乘客无法可靠地确认付款是否有效和/或提供所要求的其他信息，河北航保留要求其他付款方式的权力。如果旅客未能满足上述河北航要求，河北航有权拒绝运输。

6 定座和购票

6.1 一般规定

6.1.1 旅客可在河北航直销机构（包括但不限于：河北航石家庄机场和大兴机场售票柜台，河北航官网、手机 APP、微信公众号和客户服务热线 0311-96699 等）或河北航授权销售代理人进行咨询、定座和购票。

6.1.2 定座只有在旅客按照河北航规定的手续和购票时限交付票款，经河北航或其授权代理人填开客票，并将该定座列入客票有关乘机联内交给旅客以后，才能认为座位已经定妥和有效。未经河北航或其授权代理人记录认可，不得认为定座已确认。

6.1.3 按河北航规定，某些优惠票价附有限制或排除旅客变更、签转、退票、取消定座等权利的条件。

6.1.4 河北航可以在必要时暂停接受某一航班的定座。

6.1.5 旅客更改或者取消定座，应当在河北航规定的时限内提出。票价附有条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。

6.1.6 旅客未按河北航规定使用已经定妥的座位，也未通知河北航，河北航可以取消其所有已经定妥的座位。

6.1.7 对于不宜乘机的旅客，河北航有权不予售票并拒绝承运。限制运输的旅客须在满足一定要求下，并经河北航及其他有关承运人同意后方可定座及购票。

6.1.8 对于恶意占座或虚假购票的旅客，河北航有权视情况限制其定座及购票。

6.1.9 售票场所应设置班期时刻表和旅客须知等资料。

6.2 购票时限

旅客未在河北航规定的购票时限内交付票款，河北航有权取消旅客所定座位。

6.3 个人资料

6.3.1 旅客向河北航提供的个人资料旨在用于定座及安排相关运输服务。为此，旅客授权河北航保留其个人资料且可将资料传送给河北航有关部门、或其他相关承运人、或相关运输服务的提供者、或法律、法规许可的机构。

6.3.2 旅客购票须凭本人有效身份证件，同时确保其与办理乘机登记手续时使用的证件相同，并提供准确的有效联系方式。

6.3.3 购买儿童票、婴儿票，应提供包含儿童、婴儿出生日期的有效证件或证明。

6.3.4 旅客个人资料的真实性和有效性由旅客本人负责，河北航没有审查的义务。

6.3.5 如旅客拒绝提供必要的个人资料，河北航有权不接受定座及购票。

6.4 信息告知

6.4.1 河北航或河北航销售代理人通过网络途径销售客票时，将告知旅客定座的主要服务信息、航空安全信息等必要内容。旅客须阅读并确认同意后，方可购票。否则河北航有权不接受定座及购票。

6.4.2 河北航或河北航销售代理人通过售票处、电话等其他方式销售客票时，将提示旅客阅读主要服务信息、航空安全信息等必要内容，并告知这些信息的获取途径。旅客购票后，视作已阅读并同意这些信息。

6.4.3 河北航或河北航销售代理人销售客票时，将提示旅客自行查阅航班始发地、经停地及目的地国（地区）的出入境相关规定。河北航雇员、销售代理人或河北航的代表就旅客出入境相关规定的解释仅作为参考，河北航对此不承担责任。

6.5 机上座位安排

6.5.1 河北航将尽力满足旅客预先申请机上座位的要求。但不保证在飞机上提供旅客所要求的指定座位（付费选座旅客除外），只负责按旅客已定座客票的物理舱位等级提供座位。出于运行、安全或者安保的需要，河北航始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使是在登机之后。

6.5.2 飞机应急出口处的位置必须由河北航指定安排，且在应急出口座位就座的旅客应当详细阅读应急出口相关须知，并具备完成应急撤离功能的能力。

7 乘机

7.1 一般规定

7.1.1 各机场的乘机登记截止时间并不一致，旅客须预留充足的时间并在合理时限内到达机场，凭客票及本人有效乘机身份证件办妥乘机手续。如销售的是代码共享航班客票，河北航及授权代理人应告知旅客在实际承运人柜台办理乘机手续。

7.1.2 旅客在办理乘机登记手续时，河北航或者其授权代理人应当将旅客姓名、航班号、乘机日期、登机时间、登机口、航程等已确定信息准确、清晰地显示在纸质或者电子登机凭证上。

7.1.3 登机口、登机时间等发生变更的，河北航或其授权代理人应当及时告知旅客。

7.1.4 如旅客未能按时到达河北航的乘机登记柜台或登机口，或未在规定的乘机登记截止时间之前办理登记手续，或因旅客旅行证件、证明、文件不符合乘机要求，或未能出示河北航认可接收的客票，或未能做好旅行准备，河北航为避免航班延误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，河北航不承担责任。如果旅客因上述原因提出退票，按本条件自愿退票的规定办理。

7.1.5 乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查。

7.1.6 在关舱门滑出后，除不可抗力以及旅客突发急病或威胁到生命的情况外，不允许机上旅客终止行程。

7.2 漏乘

7.2.1 由于旅客原因发生漏乘，按自愿退票的规定办理。

7.2.2 由于河北航原因造成旅客漏乘，河北航应尽早安排旅客乘坐后续航班成行，如旅客要求退票，按非自愿退票的有关规定办理。

7.3 错乘

7.3.1 旅客错乘飞机，如要求在错乘的到达站终止旅行，票款不补不退。

7.3.2 由于河北航原因造成旅客错乘，河北航应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点，票款不补不退。如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

8 超售

8.1 超售信息告知

8.1.1 为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，河北航可能在某些航班上进行适当的超售，以满足更多旅客的出行需求。

8.1.2 在少数超售导致部分旅客不能按原定航班成行的情况下，河北航将征集自愿放弃行程的旅客，并按协商标准进行赔偿和服务。在无法征集到足够自愿者的情况下，河北航将根据优先登机规则拒绝部分旅客登机，并提供超售赔偿和后续服务。

8.2 适用范围

本规定适用于河北航实际承运的航班。

8.3 征集自愿者程序

8.3.1 适用旅客

在航班因超售导致部分旅客可能无法成行时，河北航将在以下旅客中征集自愿者：

- a) 已购买并定妥该航班座位；
- b) 持有有效机票；
- c) 符合乘机旅行应具备的基本条件。

8.3.2 征集程序

- a) 河北航在机场现场征募超售航班上自愿放弃行程的旅客；

b) 征得自愿者同意后，如自愿者未能当班成行，河北航将按双方协商标准提供赔偿及后续服务保障，由旅客填写《航班超售赔偿及权益告知书》；

c) 征得自愿者同意后，如原航班起飞前仍有空余座位，河北航将为自愿者办理乘机手续。

8.4 优先登机规则

在河北航无法征集足够自愿者的情况下，会拒绝部分旅客登机。河北航对于以下旅客将给予优先登机：

8.4.1 执行国家紧急公务的旅客。

8.4.2 经河北航同意并事先做出安排的，有特殊服务需求的老幼病残孕以及无成人陪伴儿童/青少年等特殊旅客。

8.4.3 证明有特殊困难急于成行的旅客，如定妥联程航班座位的旅客等。

8.5 超售服务及赔偿

8.5.1 因超售导致旅客自愿放弃行程或者被拒绝登机时，河北航将优先安排旅客乘坐最早的航班以确保旅客成行，或为旅客办理非自愿退票。

8.5.2 对于根据自愿者征集程序自愿放弃行程的旅客，河北航将根据双方协商标准进行赔偿及提供相应后续保障服务。

8.5.3 对于因优先登机规则被拒绝登机的旅客，河北航将根据超售航班的类别，按以下标准给予现金赔偿：

8.5.3.1 可安排当天航班成行的赔偿标准

航班类别	赔偿标准 (人民币)
中国内地-香港/澳门/台湾	650 元
中国-东南亚、东北亚	1400 元
中国-美洲、大洋洲、欧洲	2100 元

8.5.3.2 对于无法安排当天航班成行的，而需安排后续隔天航班成行的赔偿标准。

航班类别	赔偿标准
中国内地-香港/澳门/台湾	8.5.3.1 当天成行赔偿标准
国际	8.5.3.1 当天成行赔偿标准

8.5.4 对于无法安排当天航班成行的旅客，河北航将免费为旅客提供膳宿。

8.5.5 旅客要求退票的，除按非自愿退票规定办理外，河北航还将按 8.5.3.1 的标准进行赔偿。

8.5.6 旅客因超售自愿放弃行程或者被拒绝登机时，河北航或者其地面服务代理人将根据旅客的要求，出具因超售而放弃行程或者被拒绝登机的证明。

9 拒绝运输和限制运输

9.1 限制运输（服务）

9.1.1 限制运输（服务）的范围：无成人陪伴儿童、婴儿、病患旅客、残障旅客、携带人体捐献器官运输的旅客、孕妇、遣返人员、犯罪嫌疑人或犯人等由于其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，只有在符合河北航及有关承运人规定的条件下，经河北航及有关承运人预先同意并在必要时做出安排后方予载运。

9.1.2 河北航仅承运开始旅行之日出生已满 14 日，未满 2 周岁的婴儿，不接受单独乘机的婴儿旅客，婴儿旅客必须与成人同行，且由成人旅客怀抱，不单独使用座位。除特别安排外，每位成人旅客仅可携带 1 名婴儿乘机。

9.1.3 河北航仅承运在开始旅行之日已满 5 周岁未满 12 周岁的无成人陪伴儿童。除另有约定外，无成人陪伴儿童必须在航班起飞前 24 小时向河北航提出申请，并办理无成人陪伴儿童运输的相关手续后，方可乘机。

9.1.4 如果旅客存在以下情况，应持有河北航认可的医疗证明，经河北航同意后，方可购票及乘机，医疗证明应由二级（含二级）以上医院、专科医院、境外诊所、医疗中心出具。“医疗证明”应含有“经诊断，该旅客的健康条件在医学上能够适应航空旅行”或意思相近的描述，并有医生签字和加盖医疗单位公章（境外医疗机构如无法加盖公章，则必须有医生签字）。

“医疗证明”应在航班计划起飞时间前 72 小时内开具的方为有效。对于“整容、整形术后恢复中的旅客”，“医疗证明”也可由门诊部开具：

a) 旅客携带早产婴儿保育箱旅行的；

b) 怀孕在 32 周以上（不含 32 周）至 36 周（不含 36 周）的单胎孕妇；怀孕 28 周（含）以上的中国大陆籍孕妇赴香港必须持有《医院证明》及《预约分娩服务确认书》；

c) 旅客乘坐飞机对其健康状况有威胁的，或在飞行中需要特别医疗护理的，包括 9.2 条中未提及的但在飞行途中可能发生的对旅客健康和飞行安全造成不良影响的医学状况。

9.1.5 早产婴儿乘机除遵守 9.1.4 规定外，出生不满 90 天的早产婴儿还需出具足月婴儿 15 天及以上同等健康水平的医疗证明，在航班计划起飞时间前 48 小时内开具的“医疗证明”视为有效。

9.1.6 目前，河北航空不接受担架旅客和需提供医用氧气的旅客的订座申请。

9.1.7 限制运输（服务）的数量：出于安全的考虑，河北航对每一航班限制运输（服务）旅客的数量进行相应的控制。

9.2 拒绝运输

河北航出于安全等原因或根据自己的合理判断，认为属于下列情形之一，有权拒绝运输任何旅客及其行李：

9.2.1 国家（或地区）的有关法律、政策规定和命令禁止运输的；

9.2.2 旅客不遵守国家（或地区）的有关法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定，或不遵守河北航的规定；

9.2.3 旅客未能出示国家（或地区）的法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定或旅行条件所要求的有效证件；

9.2.4 旅客办理乘机登记手续时出具的身份证件与购票时身份证件不一致；

9.2.5 旅客可能在过境国（或地区）寻求入境，旅客可能在飞行中销毁其证件，或旅客不按河北航要求将旅行证件交由机组保存；

9.2.6 旅客拒绝接受安全检查，或行李未经安全检查；

9.2.7 旅客拒绝遵守机组成员或经授权的工作人员发出的、执行河北航制定的出口座位限制的指示，不听从机组人员指挥；

9.2.8 旅客属于数量受限制的残疾人，但该航班上承运的该类人员数量已经达到限制数量，或适合该名残障旅客的唯一座位是紧急出口座位；

9.2.9 属于因为天气或其它河北航不能控制的原因，必须采取的行动；

9.2.10 旅客未支付适用的票价、费用和税款或未承兑其与公司或有关承运人之间的信用付款；

9.2.11 出示客票的人不能证明本人即是票上“旅客姓名”栏内指定的人；

9.2.12 旅客出示的客票是非法获得或不是在河北航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，或不是由河北航或其授权销售代理人更改的乘机联或乘机联被涂改的；

9.2.13 旅客的行为、年龄、精神或健康状况不适合航空旅行（除二级（含二级）以上医院、专科医院、境外诊所、医疗中心等提供适宜乘机证明外），或可能对其他旅客造成不舒适，或对其本人或其他人员的生命或财产造成危险或危害；

9.2.13.1 婴儿

出生不满 14 天的婴儿。

9.2.13.2 孕妇及产妇

生产后不满 14 天的产妇；或者怀孕超过 36 周（含 36 周）的单胎孕妇或超过 32 周（含 32 周）的多胎孕妇（多胎指一次妊娠怀有两个或两个以上的胎儿）。预产期在 4 周（含）以内，或预产期不确定但已知为多胎分娩或预计有妊娠并发症者。

9.2.13.3 患病旅客

a) 心血管疾病

1) 高血压患者高压超过 180 毫米汞柱或低压超过 110 毫米汞柱；低血压患者收缩压低于 90 毫米汞柱同时伴有头晕、心慌、恶心等不适症状；

2) 急性的深静脉血栓；

3) 重度心脏衰竭、心肌炎病后 30 天内；

4) 30 天内心绞痛频繁发作、严重心律失常；

5) 6 周内发生过心肌梗死；

6) 严重的心脏瓣膜病；

7) 心脏手术后的病人，在手术后 3 周内，即使是短程飞行也不适合，因为飞行的紧张和高空低氧，可能造成心脏负荷增加。

b) 脑部疾病

1) 脑梗 3 天之内；

2) 颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不齐；

3) 癫痫发作后 24 小时内不能乘坐航班。

c) 呼吸系统疾病

1) 频繁发生的、严重的或需要到医院治疗的哮喘；

2) 静息时有显著呼吸困难的呼吸系统疾病；

3) 近期患自发性气胸、血气胸、渗出性胸膜炎伴有呼吸功能障碍者不能飞行；

4) 耳鼻喉发炎和耳鼻发炎，特别是咽鼓管堵塞。

d) 消化系统疾病：上消化道出血、急性阑尾炎、溃疡面很深的消化性溃疡患者，以及消化道出血病人出血停止不足 3 周；

e) 血液系统疾病：血色素（血红蛋白）低于 60g/L 的贫血病人；

f) 传染性疾病：有传染性的疾病如活动性肺结核、伤寒、脊髓灰质炎、新型冠状病毒肺炎等；

g) 眼科疾病

- 1) 白内障手术和角膜激光手术 1 天内不适合飞行;
- 2) 对于患有其他眼内疾病和眼穿透性损伤的旅客, 7 天内不能飞行;
- 3) 视网膜剥离的患者治疗时因有时需向眼内注射气体增加眼内压, 必须等到气体全部被吸收后才可飞行。

h) 骨科疾病

- 1) 骨折用管型石膏固定和调重锤牵引者不适合乘机;
- 2) 用非管型石膏固定的骨折患者, 48 小时内不能乘坐航班。

i) 近期有手术病史

- 1) 固定下颌手术者不适合飞行;
- 2) 扁桃腺切除手术 10 天内不适合飞行;
- 3) 阑尾切除或腹部锁孔手术 5 天内不适合飞行;
- 4) 主要的胸部、腹部、开颅手术或中耳手术 10 天内不适合飞行;
- 5) 气体会进入体内的其它情形也应考虑, 如手术切口呈开放性未愈合, 因为体内腔的气体在飞行时会膨胀。

j) 任何可能在航空环境中恶化的疾病;

k) 行动上存在干扰到其他旅客的可能性或存在自杀倾向的精神障碍的旅客;

l) 酒精或其他毒品中毒者;

m) 具有明显病状或全身散发恶臭, 可能引发其他旅客不愉快情绪者;

n) 需要持续输血、输氧、输液以维持生命的旅客;

o) 其他严重疾病的旅客;

p) 不能提供河北航规定的证明文件的特殊旅客。

9.2.14 其他可能危及飞行安全或者公共秩序等行为。

9.2.15 对被拒绝运输旅客的安排

若旅客因本条件第 9.2.1 至 9.2.8 及 9.2.11、9.2.14 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, 河北航应当及时出具; 旅客要求变更客票或者退票的, 河北航可以按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理:

a) 属本条件第 9.2.1、9.2.8、9.2.9 条情形的旅客, 已购客票按非自愿退票的规定办理;

b) 属本条件第 9.2.10 条情形的旅客, 由旅客补付不足的票款、税款和费用, 或按自愿退票的规定办理;

c) 属本条件第 9.2.5、9.2.11、9.2.12 条情形的旅客, 河北航保留扣留其客票的权利, 必要时呈报有关主管部门处理;

d) 除上述条款以外的其他情形的旅客，按自愿退票的规定办理。

9.2.16 旅客需要了解飞行过程中突发疾病可能存在的风险和应当承担的责任，包括航空公司因为救治旅客改航备降所产生的费用等。对于明知自身存在不适宜乘机的情形，却通过隐瞒、欺骗或误导等方式违反本条件约定、实现购票乘机的旅客，河北航将保留追究其法律责任的权利。

10 行李运输

10.1 一般规定

10.1.1 行李范围

河北航承运的行李，仅限于符合本条件 2.50 条和 2.51 条定义范围内的物品。

10.1.2 禁止作为行李运输的物品

下列物品禁止作为行李或夹入行李，也禁止随身携带入客舱：

a) 根据国家（或地区）有关法律、法规和河北航的规定，属于危及航空器或航空器上人员、财产安全的危险品；

b) 枪支、弹药及其他类型具有攻击性的武器、器械及其仿制品；

c) 河北航认为重量、大小、性质不适合运输的物品，如易碎或易腐物品；

d) 军械、警械及其仿制品；

e) 管制刀具；

f) 除残疾人使用的服务犬（包括辅助犬、导盲犬、助听犬）以外的活体动物；

g) 锂电池供电的小型个人运输装置（如电动平衡车等）；

h) 运输过程中有关国家（地区）的适用法律、条例或命令所禁止运输的其他物品。

10.1.3 限制运输的物品

下列物品只有在符合河北航运输条件的情况下，并经河北航同意，方可接受运输：

a) 重要文件和资料、证券、现金、票据、珠宝、贵金属及其制品、古玩字画或其他贵重物品，易碎、易损和易腐物品、样品、需定时服用的处方药、医疗证明、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。在符合河北航关于行李重量、体积限制的情况下，可由旅客带入客舱自行保管。对托运行李中包含的上述物品的遗失和损坏，河北航按一般托运行李承担责任；

b) 精密仪器、电器等类物品，应作为货物托运，如需按托运行李运输，必须符合河北航关于行李包装、体积、重量的要求。且此类物品的重量不得计算在免费行李额内，按实际重量计收超额行李费；

c) 不适宜作为货物托运的物品，并且不符合本条件 11.6 条规定（重量、体积限制），如精致的乐器等，应作为占座行李带入客舱。此类物品需单独付费并由旅客自行保管；

d) 体育运动用器械（不包括体育运动枪支和弹药），可凭国家行政主管部门的批准证件作为托运行李运输，但不得作为非托运行李带入客舱；

e) 外交信袋，机要文件；

f) 旅客旅行途中使用的折叠轮椅或电动轮椅；

g) 儿童限制装置；

h) 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、铁锥、斧子、短棍、锤子等，应放入托运行李内运输；

i) 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；

j) 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，超出部分应交运。盛装液态物品的透明塑料袋应单独接受安全检查；

k) 残疾人使用的服务犬（包括辅助犬、导盲犬、助听犬）。

10.2 托运行李

10.2.1 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：

a) 旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；

b) 两件以上的包件，不能捆为一件；

c) 行李上不能附插其他物品；

d) 竹篮、网兜、草绳、草袋、塑料袋等不能作为行李的外包装物；

e) 为了联系的方便，旅客应在行李上写明姓名、详细地址、电话号码。

10.2.2 旅客必须凭有效客票在航班离站当日办理行李托运行李手续。

10.2.3 办理行李托运手续后，行李牌识别联交给旅客作为领取行李的证据。

10.2.4 托运行李将尽可能与旅客同机运输。如果无法同机运送，河北航可将托运行李安排在载量许可的后续航班上运出。

10.2.5 河北航国际和地区航线中，不涉及美国航线的，单件托运行李最大重量不得超过 32 千克。涉及美国航线的，单件托运行李最大重量不得超过 45 千克。所有单件托运行李最大尺寸（长、宽、高之和）均不得超过 203 厘米。超过 32 千克、不超过 45 千克的单件托运行李，以及三边之和大于 203 厘米且小于 300 厘米的超大行李均需提前征得河北航同意后方可托运。

10.3 非托运行李

旅客非托运行李应当能置于前排座位下或者能放置于客舱的封闭式行李架内，每件物

品三边之和不得超过 115 厘米（45 英寸）、重量不超过 5 千克（11 磅）。超过上述体积、重量限制或无法在客舱内放置的行李应办理托运手续。

根据河北航规定，河北航国际和地区航班每位头等舱、商务舱/乐享经济舱旅客可免费携带不超过 2 件、每件不超过 5 千克的旅途需用物品；每位普通经济舱旅客可免费携带不超过 1 件且不超过 5 千克的旅途需用物品，不占座婴儿无免费携带物品的额度。

10.4 占座行李

10.4.1 占座行李栓挂行李牌。

10.4.2 旅客需要额外占座的行李按照实际占用的座位数购票，购买占座行李可咨询河北航各直销机构（含 96699 客服中心），按河北航相关规定办理。

10.4.3 每个客舱座椅可以承受的额外占座行李的总重量不得超过 75 公斤，行李三边之和不得超过 158 厘米。

10.4.4 额外占座行李应可以放置在客舱座椅上，并通过座椅的安全带或其他绳带绑好，使得其在正常的飞行时不会移动，并且其放置在客舱座椅上时不得阻碍任何应急出口、正常出口或者客舱内的通道，同时不能遮挡其他旅客观察“系好安全带”、“请勿吸烟”标牌和“出口”标识。

10.4.5 旅客的占座行李必须放置在其预定的座位上，行李所占座位不享受免费行李额。

10.4.6 占座行李由旅客负责看管，河北航不承担照看责任。

10.5 免费行李额

10.5.1 河北航在国际和地区航线上实行计件制免费行李额。免费行李额包括免费托运行李额与非托运行李额。

10.5.2 河北航中国-欧洲、韩国、东南亚及内地到港澳台之间航线免费计件行李额。

每一旅客的免费行李额，除河北航另有规定者外，按下列规定办理：

a) 成人旅客的免费行李额

按适用的头等舱票价购票的旅客，可免费托运 3 件行李，每件行李最大重量不得超过 32 千克；按适用的商务舱/乐享经济舱票价购票的旅客，可免费托运 2 件行李，每件行李最大重量不得超过 32 千克；按适用的经济舱票价购票的旅客可免费托运 2 件行李，但 2 件托运行李总重量不得超过 23 千克，以上规定的免费行李额中，任何一件行李的最大尺寸都不得超过 158 厘米（长、宽、高三边之和）；

b) 儿童、婴儿的免费行李额

儿童与按儿童相同票价购票的婴儿享有与成人旅客相同的免费行李额。按适用票价 10% 购票的婴儿可免费托运一件行李，每件行李最大重量不得超过 10 千克，且其长、宽、高三边之和不得超过 115 厘米，另可携带一件折叠式婴儿车。

10.5.3 河北航中国-澳洲、加拿大、美国、日本之间航线免费计件行李。

每一旅客的免费行李额，除河北航另有规定外，按下列规定办理：

a) 成人旅客的免费行李额

按适用的头等舱票价购票的旅客，可免费托运 3 件行李，每件行李最大重量不得超过 32 千克；按适用的商务舱/乐享经济舱票价购票的旅客，可免费托运 2 件行李，每件行李最大重量不得超过 32 千克；按适用的经济舱票价购票的旅客可免费托运 2 件行李，每件行李最大重量不得超过 23 千克，以上规定的免费行李额中，任何一件行李的最大尺寸都不得超过 158 厘米（长、宽、高三边之和）；

b) 儿童、婴儿的免费行李额

儿童与按儿童相同票价购票的婴儿享有与成人旅客相同的免费行李额。按适用票价 10% 购票的婴儿可免费托运一件行李，每件行李最大重量不得超过 10 千克，且其长、宽、高三边之和不得超过 115 厘米，另可携带一件折叠式婴儿车。

10.5.4 购买混合等级客票的旅客其免费行李额要根据计件制规定，按各航段票价级别规定的免费行李额分别计算。

10.5.5 搭乘同一航班前往同一目的地点或者中途分程地点的两人或两人以上的同行旅客，如果在同一时间、同一地点办理行李托运手续，无论计重或计件，其免费行李额可按各自的票价级别规定的标准合并计算。

10.5.6 旅客自愿改变航程后的免费行李额，应当按改变航程后客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。旅客非自愿改变航程后的免费行李额，应当按原客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。

10.5.7 组成国际运输的国内航段，旅客适用的免费行李额，应当按相应国际航段的规定办理。

10.5.8 按照儿童适用票价购票的旅客享有与成人旅客相同的免费行李额。购买不占座婴儿客票的婴儿旅客除相应的免费行李额外，同时允许免费运输一辆婴儿车或者摇篮，或一个儿童安全座椅。非折叠式婴儿车、摇篮、儿童安全座椅均只能作为托运行李免费运输，符合非托运行李尺寸要求的折叠式婴儿车可免费带入客舱，但在客舱内指定的存储空间不足时也只

能作为托运行李免费运输。河北航不提供儿童安全座椅。

10.5.9 加挂河北航代码、实际承运人为外航的国际和地区航班的免费行李额和超额行李运价按照河北航规定执行。

10.5.10 国际和地区代码共享航班的免费行李额和超额行李运价按照代码共享协议规定执行。

10.5.11 白鹭黑钻、白金、金、银卡会员，免费托运行李额在一般标准上额外增加 1 件，重量不超过 32 千克（搭乘商务舱/乐享经济舱）或 23 千克（搭乘经济舱），最大尺寸为三边之和不超过 158 厘米。

10.5.12 留学生、劳务、海员、移民旅客的免费托运行李额在一般标准上额外增加 1 件，重量不超过 32 千克（搭乘商务舱/乐享经济舱）或 23 千克（搭乘经济舱），最大尺寸为三边之和不超过 158 厘米。额外免费行李额需在购票时提出申请，并提供相关文件证明；出票人须按规定将旅客身份证明（海员证、留学证明、劳务证等）、护照和签证的复印件附在开票当天的帐单后备查；出票单位须告知旅客在办理乘机手续时应携带身份证明原件备查。

10.5.13 上述 10.5.11、10.5.12 类旅客的额外免费行李额不得累加，例如旅客具有白鹭会员卡 and 留学生双重身份，其免费托运行李额只能在对应舱位的一般标准上额外增加 1 件。

10.6 超额行李

10.6.1 超额行李是指托运行李和非托运行李中超过计重或计件免费行李额的部分。

10.6.2 超额行李应当按规定缴纳超额行李费，并在河北航填开超额行李票后运输。

10.6.3 河北航国际和地区航线超额行李运价费率和计算方法，按照以下标准办理：

超出规格		超额行李运价（单位：人民币元）			
		经济舱			头等舱/商务舱/乐享经济舱
		内地-港澳台	中国-韩国、东南亚	中国-欧洲、澳洲、加拿大、美国、日本之间航线	所有国际及地区航线
超件	第一件	500/件	500/件	1000/件	1200/件
	第二件及以上	1500/件	1500/件	2000/件	2400/件
超重	23KG-32KG（含）	1000/件	1000/件	1000/件	-

	32KG-45KG (含) (需提前确认)	3000/件	3000/件	3000/件	3000/件
超尺寸 (长宽高 三边之和)	159CM-300CM (超过 203CM 需提前确认)	1000/件	1000/件	1000/件	1000/件

a) 上述标准累加收费，不涉及美国航线的，单件托运行李最大重量不得超过 32 千克；
涉及美国航线的，单件托运行李最大重量不得超过 45 千克；

b) 超过 32 千克、不超过 45 千克的单件托运行李，以及三边之和大于 203 厘米且小于 300 厘米的超大行李均需提前咨询河北航出票单位，填写申请单，征得河北航同意后方可托运；

c) 联程运输航班的超额行李费标准遵照免费行李额的规则。

10.7 特殊行李

承运易损的，有限制运输要求的行李，例如体育用具、乐器等，要采用特殊的规则，须符合包装、数量、运输条件、收费规则等限制条件方可收运。

类型	一般规定	国际地区航班收费规定
钓鱼用具	(1) 一套钓鱼用具最多包括一个滑车箱、一个粗纱架(经轴架)、一双钓鱼靴、两根钓鱼杆、一副抄网。 (2) 要有相应的专业外包装，且外包装能承受一定的压力。河北航按适用的普通行李规定承担相应的运输责任。	(1) 每位成人旅客可免费托运一套总重量不超过 23 公斤、三边之和不超过 158 厘米(62 英寸)的钓鱼用具，该用具不占用旅客免费行李额。 (2) 超出免费行李额的部分，根据实际件数、尺寸、重量，按河北航国际及地区航线超额行李费中对应标准收取相应费用。
高尔夫球具	(1) 一套高尔夫球具最多包括一个高尔夫球袋(含高尔夫球、球杆)和一双高尔夫球鞋。 (2) 要有相应的专业外包装，且外包装能承受一定的压力。河北航按适用的普通行李规定承担相应的运输责任。	(1) 每位成人旅客可免费托运一套总重量不超过 23 公斤、三边之和不超过 158 厘米(62 英寸)的高尔夫球具，该用具不占用旅客免费行李额。 (2) 超出免费行李额的部分，根据实际件数、尺寸、重量，按河北航国际及地区航线超额行李费中对应标准收取相应费用。
滑雪用具	(1) 一套滑雪用具最多包括一对滑雪板、两根滑雪杖和/或一双滑雪靴。 (2) 要有相应的专业外包装，且外包装能承受一定的压力。河北航按适用的普通行李规定承担相应的运输责任。	(1) 每位成人旅客可免费托运一套总重量不超过 23 公斤、三边之和不超过 203 厘米(80 英寸)的滑雪用具，该用具不占用旅客免费行李额。 (2) 超出免费行李额的部分，根据实际件数、尺寸、重量，按河北航国际及地区航线超额行李费中对应标准收取相应费用。
自行车	(1) 仅承运非电动自行车。托运之前轮胎必须放气；折叠式自行车应折叠并绑牢；非折叠式自行车应将车轮卸下，牢固绑在车身上，旋转自行车车把 90 度并固定。 (2) 自行车应装在完善的硬壳专业袋包装内，如 EVA 硬式携行箱、ABS 硬壳装车箱等。如自行车的包装不符合要求，河北航可拒绝运输。 (3) 自行车作为行李运输时应作为托运行李运输，河北航按适用的普通行李规定承担相应的运输责任。	(1) 计入旅客免费行李额。超出免费行李额的部分，根据实际件数、尺寸、重量，按河北航国际及地区航线超额行李费中对应标准收取相应费用。 (2) 包装后的自行车三边之和若超过 203 厘米(80 英寸)，计收超尺寸费用。

冲浪板 (风帆冲浪) 用具	(1) 冲浪板应使用合适的填充式冲浪袋包装；风帆应拆卸折叠并妥善包装后运输。 (2) 托运冲浪板（风帆冲浪）用具时，按适用的普通行李规定承担相应的运输责任。	(1) 不计入旅客免费行李额，根据实际件数与重量，按河北航国际及地区航线超额行李费中对应标准收取相应费用。 (2) 不计收超尺寸费用，单件重量不超 23KG 的，仅收取超件费用，如重量超过 23KG 但不超过 45KG，则需叠加收取超重费用。
其他运动器械	(1) 作为托运行李运输的运动器械，须符合河北航关于行李包装、体积、重量的要求，超过上述规定的行李，除非事先征得河北航的同意，否则不得作为行李运输。 (2) 对作为托运行李运输的各类运动器械，河北航按适用的普通行李规定承担相应的运输责任。此类行李应有供运输使用的专业外包装，且能承受一定的压力对于无妥善包装的运动器械，应栓挂免除责任行李条。	(1) 包装后的运动器械三边之和不超过 203 厘米（80 英寸）的，可计入旅客免费行李额，超出免费行李额的部分，根据实际件数、重量，按河北航国际及地区航线超额行李费中对应标准收取相应费用，不计收超尺寸费用。 (2) 包装后的运动器械三边之和超过 203 厘米（80 英寸）的，不可计入旅客免费行李额，根据实际件数、尺寸、重量，按河北航国际及地区航线超额行李费中对应标准收取相应费用。
乐器	1. 长、宽、高三边之和不超过 115 厘米且重量不超过 5 公斤的小型乐器（包括乐器箱）可作为非托运行李带入客舱。带入客舱的乐器应符合河北航对非托运行李包装、重量和件数的限制规定，超出上述规定的乐器，如需带入客舱，按占座行李规定处理。带入客舱的乐器全程由旅客自行照管。乐器须稳固放置于防震抗压的乐器箱内，使其在必要时可侧立存放。 2. 无法带入客舱的乐器，可作为托运行李进行运输，其重量和件数计入免费行李额，超出部分计收超额行李费。作为托运行李进行运输的乐器，应符合河北航关于托运行李体积、重量的要求，且必须稳固放置于防震抗压的乐器箱内。河北航按一般托运行李责任限额承担运输责任。无法按河北航要求包装的，河北航可拒绝运输。	

注：河北航空仅根据一般托运行李的政策规定（华沙或蒙特利尔条约、以及河北航运输规则的相关规定及条款）对以上特殊行李物品承担责任。

10.8 小动物

10.8.1 河北航不接受活体小动物（宠物）作为行李运输。残疾人使用的服务犬除外，服务犬必须随残疾人一同乘机；

10.8.2 残疾人使用的服务犬，包括辅助犬、导盲犬、助听犬。情感抚慰犬不属于服务犬，河北航不接受情感抚慰犬作为服务犬运输；

10.8.3 需要携带服务犬进入客舱的残疾人应在定座时提出，最迟不能晚于航班离站时间前 48 小时，并提供服务犬的身份证明（服务证）和检疫证明；

10.8.4 服务犬连同其容器和食物可以免费运输且不计算在免费行李额内。为避免服务犬在货舱运输时出现意外情况，河北航只接受残疾人将服务犬带入客舱的运输；

10.8.5 旅客应对运输的小动物承担全部责任，除河北航原因外，运输中出现的小动物患病、受伤或死亡，河北航不承担责任。

10.9 声明价值和费用

河北航空不提供行李声明价值服务。

10.10 行李的收运

10.10.1 拒绝运输

a) 旅客的行李中，如属于或夹带有本条件第 10.1.2 条规定所列的物品，河北航有权拒绝运输，并通知旅客；

b) 旅客的行李，如属于或夹带有本条件第 10.1.3 a) 款所列的物品，河北航有权拒绝

作为托运行李收运。旅客携带的属于本条件第 10.1.3 b)～k) 款所列的物品，如不能符合河北航的限制运输（服务）条件，河北航有权拒绝运输；

c) 旅客行李的形态、包装、体积、重量或特性等不符合河北航运输条件，而旅客又不能或拒绝改善，河北航有权拒绝运输；

d) 旅客拒绝接受对其行李的安全检查，河北航有权拒绝运输该行李。

10.10.2 检查

政府有关主管部门或河北航为了运输安全，可以对旅客的行李进行检查。检查时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失，河北航不承担责任。

10.10.3 收运

a) 旅客必须凭有效客票在航班离站当日办理行李托运行李手续；

b) 办理行李托运手续后，行李牌识别联交给旅客作为领取行李的证据；

c) 旅客托运有运输责任争议的行李时，河北航应向旅客说明情况，经旅客书面同意后，拴挂免除责任行李牌。旅客不予确认的，承运人有权拒绝接受该行李的运输。

10.10.4 运载

a) 旅客的托运行李与旅客同机运送。若处于安全、安保或运行方面的特殊情况下不能同机运送时，将优先安排在载量允许的后续航班上运送，并按旅客要求为其免费送达；

b) 旅客的超额行李在飞机载量允许的条件下与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送，河北航可拒绝收运该超额行李。

10.10.5 行李退运

a) 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，均退还已收超额行李费；

b) 旅客在经停地退运行李，可予以办理。但未使用航段的已收超额行李费不退；

c) 由于河北航的原因，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，已收超额行李费多退少不补。

10.11 行李交付

10.11.1 交付行李

a) 行李运达目的地或中途分程地点以后，旅客应立即领取；

b) 河北航凭行李牌识别联交付行李，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发生的费用，不承担责任；

c) 旅客收受行李而未提出书面异议，即为该行李已按运输合同完好交付的初步证据；

d) 旅客遗失行李牌识别联，应立即向河北航挂失。旅客如要求领取行李，应向河北航提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领，河北航不承担责任；

e) 旅客未立即领取的行李，对于其中的易腐物品，河北航有权在行李到达 24 小时后予以处理。

10.11.2 行李不正常运输的处理

a) 行李运输发生延误、遗失损坏或毁灭，旅客应在事件发生地点的河北航或其授权地面服务代理人处办理相关手续；

b) 因河北航原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，且当天未能运抵并交付旅客，造成旅客旅途生活的不便，给予旅客临时生活用品补偿费，标准如下：

旅客舱位等级	经济舱	商务舱/白鹭白金卡	头等舱/白鹭黑钻卡
补偿标准	人民币 300 元 或等值外币	人民币 400 元 或等值外币	人民币 500 元 或等值外币

若旅客提供的损失证明高于临时生活费补偿标准，按所适用的行李责任限额标准赔偿；

c) 旅客行李毁灭、遗失或者损坏的，按行李的实际价值赔偿或负担修理费用，旅客对损失的实际价值承担举证责任，但不超过所适用国际公约的赔偿限额；

d) 行李丢失赔偿时，已赔偿的临时生活用品补偿费应在赔偿金额内扣除，对赔偿行李收取的超额行李费退还；已赔偿的丢失行李找到后，河北航将尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔款，临时生活用品补偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为，河北航有权追回全部赔款；

e) 旅客的托运行李延误到达的，河北航空或其委托的地面服务代理人应当及时通知旅客领取。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，河北航空或其委托的地面代理人应当免费将托运行李直接送达旅客或者与旅客协商解决方案；

f) 在行李运输过程中，托运行李发生延误、丢失或者损坏，旅客要求出具行李运输事故凭证的，可提出申请，河北航空或其委托的地面代理人应当予以提供。

11 航班时刻和航班取消与变更

11.1 班期时刻

11.1.1 河北航将尽力按照公布的、在旅客旅行之日有效的班期时刻，合理地运送旅客及其行李。

11.1.2 除非损失是由于河北航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，河北航对其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。河北航雇员、代理人或河北航的代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的解释仅作为参考，河

北航对此不承担责任。

11.1.3 航班时刻表中载明的航班时刻或机型，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间可能发生变动，河北航对该航班时刻或机型不予保证，而且该航班时刻或机型也不构成河北航与旅客之间运输合同的组成部分。

11.1.4 河北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联上列明。在客票售出后，河北航可能会更改航班时刻。如果旅客给河北航提供了有效联系方式，河北航将通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后，如果河北航航班计划出港时间延后大于 15 分钟或提前，按照本条件非自愿变更或非自愿退票的规定办理。办理客票的非自愿变更时，旅客在确认替代航班后，由于旅客原因再次提出变更或退票的，按照自愿变更或自愿退票的相关规定办理。

11.2 航班取消与变更

11.2.1 有下列情形之一的，河北航可不经事先通知，取消、终止、变更、延期或推迟航班飞行：

- a) 为遵守国家（或地区）的法律、法规、政府规章、其它规范性文件和命令；
- b) 为保证飞行安全；
- c) 其他无法控制或不能预见的原因。

11.2.2 由于第 11.2.1 条原因之一者，河北航航班出港延误、取消，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，或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失，河北航将考虑旅客的合理需要并按照本条件非自愿变更或非自愿退票的规定办理。

11.2.3 上述 11.2.2 条列的补救措施是旅客可选择的全部补救措施。除公约、法律、行政法规另有强制性、禁止性规定外，河北航不再承担其他责任。

12 客票变更

12.1 自愿变更

12.1.1 自愿变更客票，指旅客因其自身原因要求对已定妥座位的客票进行改期、变更、签转。客票自愿变更的费用计算，按照相应票价类别的客票使用条件办理。

12.1.2 旅客购票后，如自愿要求变更航班、航班日期或舱位等级（包括物理舱位和定座舱位），河北航及河北航授权销售代理人将在航班有可利用座位和客票使用条件允许的情况下予以积极办理。如变更引起票价提高，旅客须补交票款差额；如变更引起票价降低，须先按

自愿退票的规定办理，后重新购票，也可由旅客选择维持原票价继续旅行。

12.1.3 旅客购票后，如自愿要求签转，在旅客的客票无签转限制、且要求变更的承运人与河北航签有协议、可以相互填开或接收票证的情况下，河北航可予以签转。不符合上述要求的旅客要求签转，按自愿退票的规定办理。

12.1.4 除另有约定外，使用儿童运价的儿童或占座婴儿按成人标准扣除变更费用，使用婴儿运价的不占座婴儿不收取变更费，具体收取金额以相应运价的客票使用条件为准。

12.1.5 旅客购票后因其自身原因要求改变航程或乘机人，原票均按自愿退票规定办理退票，根据新航程或新乘机人姓名重新购票。

12.1.6 河北航销售代理人未经河北航特别授权不得为旅客办理签转。

12.2 非自愿变更

12.2.1 非自愿变更客票，指因航班取消、出港延误、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。

12.2.2 由于天气、流量控制等无法控制或不能预见的非河北航原因导致旅客非自愿变更客票，河北航考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一，不收取客票变更费：

- a) 客票使用条件允许时，为旅客优先安排乘坐有可利用座位的河北航航班；
- b) 客票使用条件允许时，征得旅客和有关承运人同意后，安排签转其他承运人的航班；
- c) 变更原客票列明的航程，安排乘坐河北航航班，将旅客运输至目的地或中途分程地点，票款和超额行李费的差额多退少不补，但因此产生的额外税费差额和地面运输费用及其它服务费用需要补收。

12.2.3 由于机务维护、航班调配等河北航原因导致旅客非自愿变更客票，河北航考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一，不收取客票变更费：

- a) 为旅客优先安排乘坐有可利用座位的河北航航班；
- b) 征得旅客和有关承运人同意后，安排签转其他承运人的航班；
- c) 变更原客票列明的航程，安排乘坐河北航和/或其他承运人的航班，或者双方协商认可的其它运输方式，将旅客运输至目的地或中途分程地点，票款、超额行李费和其他服务费用的差额多退少不补。

13 退票

13.1 一般规定

13.1.1 由于河北航未按照运输合同提供运输或旅客要求自愿变更其旅行安排，河北航应对旅客未使用的全部或部分客票，按本条件和河北航的有关规定办理退票。

13.1.2 旅客要求退票，客票票联状态必须为 OPEN FOR USE（即有效的开放使用状态），旅客提供付款凭据的情况下，才予以办理退票。

13.1.3 已打印了电子客票行程单的旅客，必须提供电子客票行程单办理退票。

13.1.4 河北航出具的《航班不正常证明》仅作为填开证明时航班运行情况的说明，不作为旅客办理非自愿变更、退票操作的凭证。非自愿变更、退票应通过河北航直销机构（或河北航客户服务热线 0311-96699）确认航班不正常信息后，据以办理非自愿变更、退票手续。航班不正常信息发布之前的更改、取消定座或退票，应按自愿变更或自愿退票的规定办理。

13.1.5 旅客在航班的经停地主动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

13.1.6 如无特别说明，退票费以取消已定妥座位的时间计算。

13.1.7 旅客自愿变更航班并支付变更费后，其所变更的航班发生不正常时（不论是否为河北航原因），旅客要求退票，不收取退票费，但已付变更费用不退。

13.1.8 按运价组合规则计价的客票退票时，退票相关规定，按使用条件最严格的规则执行。

13.1.9 旅客在航班的经停地自动终止旅行，该航班未使用的票款不退。

13.2 退票受款人

13.2.1 河北航有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

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

13.2.3 当客票上列明的旅客不是该客票的付款人，河北航将按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定的人。

13.2.4 如申请退票人不是客票上所列明的旅客本人或付款人，应出示申请退票人的有效身份证件及旅客或付款人的有效身份证件及退款授权书。

13.2.5 河北航将按 13.1 条规定，将票款退给符合本条件 13.2.1、13.2.2、13.2.3、13.2.4 条规定的人，被认为是正当退票，河北航也随即解除责任。

13.3 退票期限

旅客要求退款，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）十三个月内提出。完全未使用的客票换开后，旅客要求新客票退款，最迟应在开始旅行之日（换开后第一航段仍未使用的，从换开之日）起十三个月内办理，逾期不予办理，票款、税、费不予以退还。

13.4 退票地点及方式

13.4.1 通常情况下，票款将按照原支付方式及原付款货币予以退还。

13.4.2 旅客非自愿退票

a) 除特殊情况外，在河北航授权销售代理人销售渠道购买的机票，在原购票的代理人处办理；

b) 在河北航空直销渠道（如官网、微信小程序、客服中心、机场柜台、手机客户端及淘宝旗舰店等）购买的机票，在河北航空相应销售渠道或拨打客服热线（河北航客服电话0311-96699）进行办理。

13.4.3 旅客自愿退票，应在下列地点办理：

a) 在河北航授权销售代理人销售渠道购买的机票，在原购票的代理人处办理；

b) 在河北航空直销渠道（如官网、微信小程序、客服中心、机场柜台、手机客户端及淘宝旗舰店等）购买的机票，在河北航空相应销售渠道或客服中心（河北航客服电话0311-96699）进行办理；

c) 特殊产品、优惠票价如另有退票地限制规定的除外。

13.4.4 持不定期客票的旅客要求退票，原则上只限在原购票的售票处办理。

13.5 货币

旅客要求退票，必须符合原购票地点国家和退票地点国家的法律、政府规定和命令。河北航应按原收取票款的货币退票，但也可按河北航规定的其他货币退票。

13.6 非自愿退票

河北航航班因航班取消、出港延误、提前、航程改变、舱位等级变更或承运人无法运行原航班等情形，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，或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失，导致旅客要求退票的，河北航应考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

13.6.1 客票全部未使用，退还全部已付票款（含税款），不收取退票手续费；

13.6.2 如客票已部分使用，应从原付票款中扣除已使用航段上相应的散客或团体优惠或公布运价的金额及已使用的税款，但所退金额不得超过原付票款金额，余额退还旅客，不收取退票手续费；

13.6.3 如班机在非客票所列经停点的其他航站降落，旅客要求退票，应退还由降落站至到达站与原实付票款相同折扣率或舱位的票款，但不得超过原付票款金额，不收取退票费。如果降落站至到达站没有公布运价，则退还降落站至到达站之间公共交通工具（大巴、动车/高铁/轮船二等座）的票款。在同一运输工具出现几种符合条件的运价时，选择中间水平的价格；

13.6.4 旅客自愿变更航班并支付变更费用后，其所变更的航班发生不正常时，旅客要求退

票，不收退票费，但已付变更费用不退。

13.7 自愿退票

自愿退票，是指旅客因其自身原因要求退票，自愿退票按下列规定办理：

13.7.1 客票全部未使用，从已付票款中扣除河北航规定的适用费用，退还余额；

13.7.2 客票已部分使用，从已付票款中扣除已使用航段上相应优惠或公布运价的金额及相应的税款，扣除退票手续费和误机费（如有）。如有余额，退还旅客；

13.7.3 持优惠票价客票的旅客要求退票，如该优惠票价对退款有特殊规定，退票应按该规定办理。

13.8 下列情形免收变更或退票费：

a) 使用婴儿运价的不占座婴儿客票要求退票，免收退票费；

b) 旅客因病要求退票，应按航规定在航班计划起飞时间 2 小时之前提出，并提供二级（含二级）以上医院、专科医院、境外诊所、医疗中心等出具的真实有效的、在客票列明的航班飞行期间不适宜乘机的诊断证明（包括诊断书、医疗发票、病历，开具时间应早于客票上列明的起飞时间），免收退票费。患病旅客的陪同人员要求退票，须附患病旅客的客票复印件及相关证明复印件，与患病旅客同时办理退票手续，免收退票费。如同行人员未与患病旅客同时办理退票手续，则退票费按旅客所持客票的使用条件规定办理。每一名患病旅客最多可办理 2 名陪同人员的免费退票；

c) 如旅客及其近亲属在旅行开始之前死亡，在提供航空公司要求的死亡证明及近亲属证明后，该旅客及其近亲属的客票退票免收退票费。旅客的近亲属包括：旅客本人的父/母、岳父/岳母（公公/公婆）、夫/妻或子/女。

13.9 退款至借记卡或信用卡

如果旅客购票时使用信用卡或借记卡支付票款，则票款只能被退还到原卡帐户，或旅客本人名下有效信用卡或借记卡。河北航将根据本条规则以旅客原支付的票款金额与币种为基础计算退款额。由于货币兑换差额的原因，退还到旅客卡中的票款额可能与信用卡或借记卡公司记入的原借款额有所不同。旅客无权就此差额向河北航提出退款索赔。

13.10 拒绝退票的权利

除了非自愿退票外，有以下任何一种或一种以上情况的，河北航拒绝退票：

a) 旅客在客票超出客票有效期满后 30 日，未提出退票申请；

b) 申请时未能出示有效证件或票证；

c) 已使用部分的票价等于或高于全程票价时，剩余的乘机联，不能退款；

d) 客票上注明不得退票。

13.11 退回税款

退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款。无余款可退或不得退票的客票，也可单独退还税款，且不扣除手续费，但需在第 13.3 条规定的退票期限内办理。

14 国际旅客服务

14.1 除另有规定外，机上供应的餐食由河北航提供。但河北航不能保证超过规定的品种和数量的餐食服务。

14.2 河北航为旅客提供与航空运输有关的其他服务安排，除由于河北航故意或疏忽造成的损害外，河北航对此不承担责任。

14.3 除另有规定外，河北航不负责为旅客提供机场地区内、机场与机场或机场与市区之间的地面运输。对于此项地面运输服务提供者的行为或疏忽，或授权销售代理人为旅客取得此项地面运输服务给与的任何帮助，河北航不承担责任。

14.4 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

14.5 不正常航班的服务

14.5.1 河北航航班出港延误或取消，河北航及其授权地面服务代理人应及时将航班出港延误或取消的信息通知旅客，每半小时发布一次航延动态信息，并做好解释工作。

14.5.2 由于河北航机务维护、航班调配、机组等河北航自身原因，造成航班在始发地出港延误或取消，河北航应为旅客提供以下服务：

a) 为旅客免费提供餐饮；

b) 提供现有娱乐休闲物品与读物；

c) 利用现有通信设备为有需要的旅客提供通信服务；

d) 航班预计出港延误 3 小时（含）以内，安排旅客在候机楼内原地休息；出港延误超过 3 小时以上或取消的，视情安排旅客到酒店休息。对老弱病残、孕妇、抱小孩旅客、无人陪儿童等需要特殊照顾的旅客优先保障；

e) 出港延误航班在目的地机场当日飞行结束后抵达或当地机场已无至市区交通工具，视情为旅客提供地面交通方便，一般以将旅客送至市区交通集散地为主。

14.5.3 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非河北航原因，造成航班在始发地出港延误或取消，河北航应协助旅客安排餐食和住宿，费用应由旅客自理。

14.5.4 河北航航班在备降地或经停地延误或取消，无论何种原因，河北航均应向旅客提供膳宿服务。

14.5.5 旅客有需要时，河北航可向旅客提供航班不正常证明。

14.5.6 由于河北航机务维护、航班调配、机组等河北航自身原因造成航班延误预计 4 小时

（含）以上时，给予旅客经济补偿，补偿标准按照 14.6 执行。

14.5.7 航班预计延误 2 个小时以上，自发布航班延误通知起，每隔 2 小时河北航为在候机楼内候机的旅客免费供应饮料、开水。

14.5.8 机上延误超过 2 小时（含）的，河北航为机上旅客提供饮用水和食品。

14.5.9 机上延误超过 3 个小时（含）且无明确起飞时间的，河北航将在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，安排旅客下飞机等待。

14.6 河北航自身原因造成航班延误给予旅客经济补偿标准

14.6.1 河北航对因河北航原因造成的航班延误达 4 小时或以上的航班旅客（含婴儿和儿童旅客）进行经济补偿，婴儿和儿童旅客与成人旅客的补偿标准一致。

14.6.2 补偿标准：根据给予经济补偿的航班延误时间长短计算。具体标准如下表：

给予经济补偿的延误时间	现金补偿标准
4 小时（含）至 8 小时	≤200 元
8 小时（含）及以上	≤400 元

14.6.3 补偿方式：采用现金、免票两种补偿方式进行经济补偿。

14.6.4 本条所列的补救措施是旅客可选择的全部补救措施。除公约、法律另有规定外，河北航不再承担其他责任。

14.6.5 如果航班始发点、目的地点或经停点所在国家或地区的法律、政府规定、命令所要求的赔偿标准与本条件规定不一致的，按当地规定标准执行。

14.7 话务服务与投诉渠道

14.7.1 河北航空客户服务中心热线：0311-96699。

14.7.2 河北航空投诉受理电话：0311-96699 按 4 号键，投诉邮箱：hbhkets@hbhk.com.cn。

15 飞机上的行为

15.1 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、或有其他旅客有正当理由反对的行为，河北航可以采取其认为必要的措施，以阻止该行为的继续，包括对该旅客实施必要的管束。旅客有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，而且有可能因机舱内的不当行为被起诉。

15.2 非法干扰事件和扰乱行为的处置

15.2.1 非法干扰行为是指诸如危害民用航空安全之类的行为或未遂行为。非法干扰行为的主要表现：

- a) 非法劫持航空器；
- b) 毁坏使用中的航空器；
- c) 在航空器上或机场扣留人质；
- d) 强行闯入航空器、机场或航空设施场所；
- e) 为犯罪目的而将武器或危险装置、材料带入航空器或机场；
- f) 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；
- g) 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。

15.2.2 扰乱秩序的行为是指在航空器上不遵守行为规范，或不听从机组人员指示，扰乱客舱秩序的行为。包括但不限于：

- a) 强占座位、行李架；
- b) 打架斗殴、寻衅滋事；
- c) 猥亵和性骚扰；
- d) 传播淫秽物品及其他非法印刷制物；
- e) 使用明火或者吸烟；
- f) 违规使用手机或其他禁止使用的电子设备；
- g) 盗窃、故意损坏、擅自移动应急舱门等航空设施设备；
- h) 机上盗窃公私财物的；
- i) 危及民用航空安全和扰乱客舱秩序的其他行为。

15.2.3 处置办法

根据相关国家法律和民用航空法规，发生于客舱的旅客的非法干扰事件和扰乱行为，河北航将对当事人采取必要的制止、制服措施或管束措施，并在起飞前、降落后要求其离机。如触犯法律的，由河北航移交公安机关或司法机关处理。

15.3 便携式电子设备（PED）

15.3.1 河北航航班飞行中允许使用满足要求的便携式电子设备。

15.3.2 飞行过程中便携式电子设备的蜂窝移动通信功能（语音和数据）必须关闭。具有飞行模式功能的便携式电子设备可以使用 WIFI 和蓝牙功能，但应打开飞行模式（即关闭蜂窝移动通信功能）。

15.3.3 在飞行期间，当机长发现存在电子干扰并怀疑该干扰来自机上乘员使用的便携式电子设备时，机长和机长授权人员有权要求其关闭这些便携式电子设备，情节严重的将在飞机降落后移交地面公安机关依法处置。

15.3.4 便携式电子设备使用要求

15.3.4.1 全程允许使用的电子设备，包括但不限于：

- a) 便携式录音机；
- b) 助听器；
- c) 心脏起搏器；
- d) 电动剃须刀；
- e) 事先经由河北航允许，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)。

15.3.4.2 飞行中禁止使用的便携式电子设备，包括但不限于：

- a) 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，移动电话功能的手表等）；
- b) 对讲机；
- c) 遥控设备（遥控玩具及其它带遥控装置的电子设备）。

15.3.4.3 以下飞行阶段禁止使用除全程允许使用的电子设备以外的便携式电子设备：

- a) 飞机起飞后 20 分钟之内，以及降落前 30 分钟之内；
- b) 低能见度飞行阶段。

15.3.4.4 便携式电子设备存放、保管和应急处置要求

a) 大型便携式电子设备（外形尺寸长宽高三边之和大于 31cm 的便携式电子设备设备，例如：便携式电脑、PAD 等）应被安全存放，不至于在颠簸、冲击、紧急撤离等状况下发生危险；

b) 小型便携式电子设备（外形尺寸长宽高三边之和小于 31cm（含）的便携式电子设备设备，例如：电子书、移动电话等）有合适的固定方式即可（如：旅客手持）；

c) 便携式电子设备配件（例如：耳机、充电线等）在飞机滑行、起飞、下降和着陆等飞行关键阶段应被安全存放，不能阻碍紧急情况下应急撤离。非托运行李、行李架中的便携式电子设备应关闭电源。

15.4 移动式电源（充电宝）的禁用

飞行全程严禁使用移动式电源（充电宝）。

15.5 航班禁烟

河北航所有的航班均已禁烟, 机上所有区域均不允许吸烟。

15.6 酒精饮料限制

飞机上，除河北航供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

15.7 安全带

当旅客在机上就座时, 应按要求系好安全带。婴儿可以由成年人怀抱，或由成年人怀抱

时使用婴儿安全带。

16 行政手续

16.1 旅客须自行查阅并遵守起飞地、到达地、过境国家、地区的所有法律、规定、命令、要求和旅行条件，以及河北航的规定。河北航对其代理人或雇员向旅客提供的与获取必要的证件或签证或遵守上述法律、规定、命令、要求和条件有关的无论是书面的或是其他方式的帮助或信息不承担责任。河北航对旅客因未能获取上述证件或签证或遵守上述法律、规定、命令、要求、条件、规定或指示而导致的后果不承担责任。

16.2 旅客应出示有关国家（或地区）的法律、规定、命令、要求或条件所要求的所有出境、入境、健康和其他必要文件，允许河北航持有和保留其副本，并在必要时允许河北航记录相关文件内的信息。对未遵守上述规定或条件，或证件不符合要求，或不允许河北航持有和保留其证件副本的旅客，河北航保留拒绝载运的权利。

16.3 河北航遵照政府的命令将被拒绝过境或入境的旅客运回至出发地点或其它地点时，旅客必须支付所产生的全部费用。河北航可用旅客已支付的用于尚未使用航段的任何票款或由河北航掌管的该旅客的任何资金低付该费用。用于运送至拒绝入境地点或遣返地点的费用，河北航将不予退还。

16.4 如旅客未遵守有关国家（或地区）的法律、规定、命令、要求和旅行条件或未出具所要求的文件，导致河北航支付罚金或负担任何费用，旅客应按河北航的要求偿还河北航已付的全部罚金、抵押金和因此而产生的任何费用。对上述费用的收取，河北航可以使用旅客已支付的未使用航段票款或由河北航掌管的该旅客的任何资金。

16.5 海关和其他政府官员检查旅客的行李时，旅客应当到场。旅客未遵守该要求而遭受的任何损失，河北航不承担责任。

16.6 旅客必须遵守运输过程中有关国家（或地区）的法律、政府规定、命令、要求和旅行条件的各项规定，服从政府或机场管理和河北航的安全检查。

17 损害赔偿责任

17.1 对适用于公约的国际运输，属于蒙特利尔公约界定的国际运输，应当适用蒙特利尔公约的责任规则。不属于蒙特利尔公约界定的国际运输，对由于运输造成的旅客和行李的任何损害，河北航按照华沙公约的相关规定承担赔偿责任。

17.2 对不适用于公约的国际运输：

- a) 河北航仅对由于河北航故意促成的或明知可能造成损害而轻率地作为或不作为造成

的旅客或其托运行李的损害承担责任。如果损害是由于旅客过失造成或促成的，应按照适用的法律法规相应免除或减轻河北航的赔偿责任；

b) 除非损害是由于河北航故意促成的或明知可能造成损害而轻率地作为或不作为，河北航对每位旅客死亡、受伤或其他人身伤害承担的责任限额应依照适用的法律及其规定的责任限额。

17.3 在与上述条款不相冲突的情况下，无论公约是否适用：

17.3.1 河北航仅对发生在其自身航班上的损害承担责任。河北航为其他承运人的运输（含实际承运人非河北航的代码共享航班）出具客票或办理行李托运时，仅作为该承运人的代理人，尽管如此，旅客享有对其托运行李向第一或最后承运人诉讼的权利。对于非河北航实际承运的航班（含实际承运人非河北航的代码共享航班），如发生航班变更、延误、取消、超售、行李破损或丢失、人身损害情况，由实际承运人承担相应的赔偿责任，河北航可协助联系实际承运人。

17.3.2 河北航为遵守任何法律、政府规定、命令和要求或旅客未遵守而引起的任何损害，河北航不承担责任。

17.3.3 如果行李票上没有记录行李的重量，托运行李的总重量应被认为没有超过相应舱位等级所适用的免费行李额。

17.3.4 河北航的责任，应不超过经证明损害的赔偿数额。河北航对间接的或随之引发的损害不承担责任。

17.3.5 旅客行李的毁灭、遗失或者损坏完全是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的，河北航不承担责任。

17.3.6 对于旅客托运行李内装的易碎或易腐物品、货币、珠宝、贵金属、金银制品、流通票证、有价证券和其他贵重物品，商务文件、护照和其他证明文件或样品的损害，河北航只承担一般托运行李的赔偿限额。

17.3.7 旅客在运输时由于其年龄、精神或健康状况，对本人形成危害和危险，河北航不承担由此造成或加重其本人的任何疾病、受伤、死亡、残疾的责任。

17.3.8 对河北航责任的任何免除和限制适用于并有利于河北航的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给河北航使用的任何人及其代理人、雇员和代表。上述代理人、雇员、代表以及其他任何人可从河北航收回的赔偿总额，不得超过河北航的责任限额。

17.3.9 由于旅客行李内装物品造成该旅客伤害或其行李损害，河北航不承担责任。由于旅客行李内装物品对他人造成伤害或对他人物品或对河北航的财产造成损害，该旅客应当赔偿

河北航的所有损害和由此支付的一切费用。

17.3.10 以上明确规定的各项，不排除公约或适用法律规定的承运人责任的任何免除和限制。

18 索赔和诉讼时限

18.1 在交付托运行李时，行李票的持有人收受托运行李而未提出异议，为该托运行李已经在良好状况下并在与运输合同相符的情况下交付的初步证据，除非旅客出具相反的证据。

18.2 托运行李发生损害的，有权提取托运行李的人必须在发现损害时向河北航或其授权地面服务代理人书面提出异议。托运行李发生破损或污损的，必须在离开行李认领区域前向承运人（或其代理人）提出申明并办理行李运输事故记录，至迟自收到托运行李之日起 7 日内，以书面形式向河北航提出索赔。托运行李发生延误的，必须至迟自托运行李交付收件人处置之日起 21 日内以书面形式向河北航提出索赔。

18.3 河北航承认托运行李已经遗失，或者托运行李在应当到达之日起 21 日后仍未到达的，旅客有权向河北航行使运输合同所赋予的权利。

18.4 航空运输的诉讼时限期间为 2 年，自飞机到达目的地点、应当到达目的地点或运输终止之日起计算，超过此期限未提起诉讼即丧失对损害赔偿的权利。

19 生效与修改

19.1 本条件自 2024 年 1 月 26 日起生效实施。在此之前实行的《河北航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》同时废止。

19.2 河北航有权不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用标准等任何条款。但此修改不适用于修改前已经购票的旅客。

19.3 河北航的工作人员、授权销售代理人、授权地面服务代理人或雇员都无权违反或更改河北航适用的运输条件、运输规定、票价和费用标准等任何条款。