



湖南航空股份有限公司

国内旅客、行李

运输总条件

第一章 定义及适用范围

第一条 定义

《湖南航空股份有限公司国内旅客、行李运输总条件》（以下简称“总条件”）是旅客与湖南航空之间订立的航空运输合同文本，是双方设立航空运输合同法律关系、明确双方权利和义务的法律文件。经由湖南航空签发的包括但不限于客票、航空运输电子客票行程单等，同为航空运输合同的一部分，与本条件具有同等法律效力。总条件中的下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，含义如下：

- （一）国内运输：是指根据运输合同，运输的出发地点、约定的经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内的航空运输。
- （二）我们、我们的：指湖南航空股份有限公司、湖南航空股份有限公司的。
- （三）您、您的和您本人：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（另请参阅“旅客”的定义）。
- （四）湖南航空规定：指除本条件外，我们依法制定、公布的并于填开客票之日起有效的关于旅客及行李运输管理的规定，包括适用的票价及适用条件。
- （五）其他承运人规定：指除运输总条件外，其他承运人依法制定、公布的并于填开客票之日起有效的关于旅客及行李运输的规定，包括适用的票价及适用条件。
- （六）承运人：是指以营利为目的，使用民用航空器运送旅客、行李的公共航空运输企业。
- （七）缔约承运人：是指使用本企业票证和票号，与旅客签订航空运输合同的承运人。

- (八) 实际承运人：是指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。
- (九) 机场管理机构：是指依法组建的或者受委托的负责机场安全和运营管理的具有法人资格的机构。
- (十) 地面服务代理人：是指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订地面代理协议，在中华人民共和国境内机场从事公共航空运输地面服务代理业务的企业。
- (十一) 航空销售代理人：是指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订销售代理协议，从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。
- (十二) 航空销售网络平台经营者：是指依照中华人民共和国法律成立的，在电子商务中为承运人或者航空销售代理人提供网络经营场所、交易撮合、信息发布等服务，供其独立开展公共航空运输旅客服务销售活动的企业。
- (十三) 航空信息企业：是指为公共航空运输提供旅客定座、乘机登记等相关系统的企业。
- (十四) 民航行政机关：是指民航局和民航地区管理局。
- (十五) 公共航空运输旅客服务：是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服务。
- (十六) 客票：是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。
- (十七) 已购票：是指根据法律规定或者双方当事人约定，航空运输合同成立的状态。
- (十八) 定座：指对您预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。
- (十九) 客票变更：是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。
- (二十) 自愿退票：是指旅客因其自身原因要求退票。

- (二十一) 非自愿退票：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，导致旅客退票的情形。
- (二十二) 自愿变更客票：是指旅客因其自身原因要求变更客票。
- (二十三) 非自愿变更客票：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。
- (二十四) 承运人原因：是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。
- (二十五) 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、旅客等因素。
- (二十六) 行李：是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。
- (二十七) 托运行李：是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。
- (二十八) 非托运行李：是指除旅客托运行李外，由旅客自行负责照管的行李，包括但不限于随身携带物品及占座行李等。
- (二十九) 行李识别标签：指专为识别托运行李而出具的凭据。
- (三十) 行李票：指客票上与运输您的托运行李有关的部分。
- (三十一) 逾重行李票：指由我们填开的，收取逾重行李费的凭证。
- (三十二) 免费运输：指我们以飞机运送旅客、行李但不收取报酬的国内航空运输，包括但不限于我们因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。
- (三十三) 小动物：也称作宠物，指在限制范围内，可随主人同机运输的家庭驯养的狗、猫。

- (三十四) 服务犬：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。湖南航空不接受犬类以外的动物作为服务性动物运输。
- (三十五) 票价：是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。
- (三十六) 航班：指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。
- (三十七) 代码共享航班：指一家承运人在另一家承运人的航班上使用其航空公司代码的航班。
- (三十八) 乘机登记截止时间：指航空公司规定的您应该办理完毕乘机登记手续的最晚时间。
- (三十九) 计划出港时间：是指航班时刻管理部门批准的离港时间。
- (四十) 计划到港时间：是指航班时刻管理部门批准的到港时间。
- (四十一) 客票使用条件：是指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。
- (四十二) 来回程客票：指从一地出发至另一地并按原航程返回该地的客票。
- (四十三) 定期客票：指列明航班、乘机日期并定妥座位的客票。
- (四十四) 不定期客票：指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。
- (四十五) 客票改期：是指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。
- (四十六) 签转：是指客票列明承运人的变更。
- (四十七) 联程航班：是指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。
- (四十八) 误机：是指旅客未按规定时间办妥乘机手续或者因身份证件不符合规定而未能乘机。

- (四十九) 错乘：是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。
- (五十) 漏乘：是指旅客办妥乘机手续后或者在经停站过站时未能搭乘其客票列明的航班。
- (五十一) 超售：是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。
- (五十二) 经停地点：是指除出发地点和目的地点以外，作为旅客旅行路线上预定经停的地点。
- (五十三) 中途分程地：是指经承运人事先同意，旅客在出发地和目的地间旅行时有意安排在某个地点的旅程间断。
- (五十四) 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（另请参阅“您”、“您的”和“您本人”的定义）。
- (五十五) 团体旅客：指统一组织的人数在 10 人（含，两名儿童按一名成人计算）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。
- (五十六) 儿童：指开始旅行之日年龄满 2 周岁（含）但不满 12 周岁的人。
- (五十七) 婴儿：指开始旅行之日年龄不满 2 周岁的人。出于医学原因的考虑，我们不接受出生未满 14 天的婴儿乘机。
- (五十八) 早产婴儿：胎龄在 37 足周以前出生的婴儿。出于医学原因的考虑，我们限制运输开始旅行之日未满 90 天的早产婴儿乘机。
- (五十九) 老年旅客：是指年满 60 周岁乘坐民航飞机的健康老人。分为独立乘机老人和有人陪伴乘机老人。独立乘机老人是指乘坐湖南航飞机时，需要上下机引导以及空中关照服务的年长旅客。
- (六十) 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旅客身份的有效证件。如：中国籍旅客居民身份

证、临时身份证、按规定可使用的有效护照、军官证、武警警官证、武警士兵证、义务兵证；港澳台居民居住证、港澳台居民电子临时通行证、港澳居民来往内地通行证(非中国籍)、外国人永久居留证；十六周岁以下未成年人的户口簿等证件。

(六十一) 旅客定座单：指旅客购票前必须填写的供我们或我们的授权销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。

(六十二) 日：指日历日，一周包括七日。用于发通知时，通知发出之日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始日不计算在内。

(六十三) 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。

(六十四) 普通票价：指在适用期内经济舱等级中的最高票价，包括按成人适用普通票价 50% 付费的儿童票价和按成人适用普通票价 10% 付费的婴儿票价。

(六十五) 特种票价：指不属于普通票价的其它票价。

(六十六) “公约”是指下列可适用的文件：

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》（以下简称“华沙公约”）；

一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改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的议定书》

（以下简称“海牙议定书”）；

一九九九年五月二十八日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称“蒙特利尔公约”）

(六十七) 企业名称及网址：

中文名称：湖南航空股份有限公司

英文名称：AIR TRAVEL CO., LTD.

英文缩写：AIR TRAVEL

公司网址：WWW.A6AIR.COM

国际航空运输协会IATA 成员代码：A6

国际航空运输协会IATA 结算代码：389

第二条 适用范围

（一） 一般规定

除本条（二）、（三）、（四）、（五）款中另有规定外，本条件仅适用于在客票上“承运人”栏内列明我们的名称或者航空公司代码的国内航空运输。

（二） 包机运输

根据湖南航空包机合同提供的运输，接受包机运输的旅客及行李应遵循湖南航空包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件为准。

（三） 代码共享

在某些航班上，我们与其它承运人实施了“代码共享”，这意味着即使您定妥了我们的航班且您的客票上载明我们的名称或者代码，但是搭乘的可能是另一承运人运营的飞机。此种情形，在您定座或购票时，我们会将经营该航班的承运人告知您。我们的运输总条件也将适用于由其它实际承运人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湖南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湖南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我们运输总条件所对应的内容得到优先适用。我们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：

- 1) 乘机登记手续截止办理时间;
- 2) 拒绝运输与限制运输;
- 3) 行李运输, 包括但不限于免费托运行李、随身携带物品的额度及超限额行李收费标准等;
- 4) 航班超售处置规则、旅客服务及航班出港延误的补偿等;
- 5) 旅客飞机上的行为;
- 6) 损失责任及赔偿等。

(四) 法律的优先适用

本条件适用于我们提供的国内运输, 如本条件中含有与国家法律、政府规定、命令或要求不一致的条款, 以国家法律、政府规定、命令或要求为准; 本条件的其它条款仍然有效。

(五) 其它规定

在本条件中如果含有与湖南航空最新发布的规定不一致的条款, 一律以湖南航空最新发布的规定为准; 除不一致的条款外, 本条件的其余条款仍然有效。

第二章 客票

第三条 一般规定

- (一) 湖南航空客票是湖南航空和客票上所列旅客之间的运输凭证。
湖南航空只向持有湖南航空或与湖南航空签有联运协议的航空公司票证的旅客提供运输。
- (二) 除湖南航空另有规定外，客票不得转让。
- (三) 客票使用要求
 - 1) 使用电子客票的旅客，应该出示购票时所提供的有效身份证件，否则无权乘机。
 - 2) 联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。
 - 3) 旅客必须按照客票上列明的航班信息使用客票，遵守值机、登机程序和飞机上的行为等要求。
- (四) 客票的有效期
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：客票自实际出发之日起，一年内有效；如果客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内有效。客票变更后，客票的有效期仍按原填开客票之日或实际出发之日计算。有效期的计算，从旅行开始之日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。

第四条 行程单

- (一) 旅客可申请开具行程单作为报销凭证和作为客票的证据。

- (二) 行程单属于民航专用电子客票发票中的一种，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。每张电子客票仅提供一张发票。
- (三) 纸质行程单最迟应在航班起飞后 28 天内打印。
- (四) 如需要退票，应提供已打印的行程单才能办理，请妥善保管。
- (五) 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》规定，不再补打印。

第五条 客票销售和退票、变更实施细则参考《湖南航空股份有限公司国内客票使用条件》。

第三章 票价与税费

第六条 票价的适用

除另有规定外，票价只适用于从出发地机场至目的地机场的航空运输，不包括机场与机场之间或者机场与市区之间的地面运输。票价根据您购票之日我们的有效运价计算，该票价适用于您的客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。客票售出后，如票价调整，票款不作变动。

第七条 票款的交付

- (一) 革命伤残军人、因公致残的人民警察、儿童及婴儿票价
- 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。
 - 2) 儿童按照同一航班成人普通票价的 50%购买儿童票，提供座位。
 - 3) 婴儿按照同一航班成人普通票价的 10%购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占座位时，应购买儿童票。每位年满 18 周岁，具有完全民事行为能力的成人旅客可携带婴儿的数量不能超过 1 名（含 1 名），如携带婴儿时仅能再携带 1 名儿童旅客。
 - 4) 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) 革命伤残军人和因公致残的人民警察、儿童、婴儿购买我们其他优惠票价客票，参照《湖南航空股份有限公司国内客票使用条件》规定执行。

第八条 税款和费用

-
- (一) 政府、有关当局或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征收的税款或费用不包括在客票票价之内。该项税款或费用应由旅客在购票时支付，由航空公司代为收取。
- (二) 燃油附加费由我们根据国家有关规定发布并收取。按成人适用普通票价的 10% 购票的不占座婴儿免收燃油附加费，儿童按成人收费标准的 50% 收取燃油附加费。革命伤残军人和因公致残的人民警察按成人适用普通票价的 50% 购票，燃油附加费减半收取。燃油附加费以原始出票日期的金额为准，换开客票时，燃油附加费不退不补。

第四章 定座与购票

第九条 定座与购票方式

您可以通过我们的网站（WWW.A6AIR.COM）、我们的微信公众号、我们的授权销售代理人售票处、或授权销售代理人的网络平台购票，也可以致电我们的客服热线400-833-7777购票。

第十条 定座与购票要求

我们及我们的授权销售代理人按照随订随售的原则销售客票。旅客预订的座位，应在我们规定或预先约定的时限内购买客票并支付出票时适用的票价。否则，原预订座位不予保留。

第十一条 个人资料

- (一) 您应向我们或者我们的销售代理人提供国家规定的必要个人信息以及您真实有效的联系方式，并对其提供的证件及信息的真实性、准确性负责，确保其购票与办理乘机登记手续时使用的证件相同，否则由此产生的损失由旅客自行承担。
- (二) 您通过网络途径、客服热线或在售票处购买客票时，应提供包括但不限于您的有效身份证件信息、联系电话、儿童、婴儿出生日期等信息，我们将您提供的联系方式等必要个人信息准确录入旅客定座系统。
- (三) 如您为外籍旅客，在订票时需输入您的姓名、国籍、证件类别、证件号码、出生日期等身份信息完成客票预定；您乘机时必须出示与购票时一致的证件，在办理乘机手续及安检环节进行身份信息核验后方可乘机。
- (四) 湖南航空、机场管理机构、湖南航空地面服务代理人、湖南航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业按照

国家关于个人信息保护规定，不泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

第十二条 其他规定

- (一) 婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客购票应符合我们的运输标准，具体承运标准与湖南航空运输总条件同时在我们的官网（WWW.A6AIR.COM）旅客服务栏目展示。
- (二) 革命伤残军人、因公致残人民警察可在我们的售票处、官网、客服热线 400-833-7777、以及我们的任意销售代理人（含网络销售平台）凭中华人民共和国民政部及军队有关部门颁发的《残疾军人证》、《伤残人民警察证》原件及本人有效身份证件购票。
- (三) 我们将尽力满足您预先申请机上座位的要求。但是我们不能保证提供任何指定的座位，只负责按您客票的舱位等级提供座位。出于运行、安全或安保的需要，承运人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。
- (四) 飞机应急出口处的座位必须由我们指定安排，且在应急出口座位就座的旅客应当具备完成应急撤离功能的能力。

第十三条 服务信息告知

- (一) 如您通过网络途径购票，我们或我们的销售代理人将会以显著方式告知您所选航班的主要服务信息，包括但不限于以下内容，您应仔细阅读，确保信息准确。
 - 1) 承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
 - 2) 航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
 - 3) 航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
 - 4) 同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航班；
 - 5) 该航班适用的票价以及客票使用条件，包括客票变更规则

和退票规则等；

- 6) 该航班是否提供餐食；
- 7) 按照国家规定收取的税、费；
- 8) 该航班适用的行李运输规定，包括行李尺寸、重量、免费行李额等。

我们或我们的销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，将明确告知您以上信息或者您可登录湖南航空官网（WWW.A6AIR.COM）获取以上信息。

- (二) 湖南航空客票销售和退票、变更实施细则，特殊旅客运输指南与湖南航空运输总条件在湖南航空官网（WWW.A6AIR.COM）旅客服务栏目展示，您可在订票前登录我们的官网仔细阅读。

- (三) 为提示旅客所选航班信息及乘机注意事项，我们或我们的销售代理人出票后，会通过电子或者纸质等书面方式告知您涉及行程的重要内容，包括但不限于以下内容，您应仔细阅读，确保信息准确。

- 1) 本条件第十三条第（一）规定的航班主要服务信息；
- 2) 旅客姓名；
- 3) 票号或者合同号以及客票有效期；
- 4) 出行提示信息，包括航班始发地停止办理乘机登记手续的时间要求、禁止或者限制携带的物品等；
- 5) 免费获取所适用湖南航空运输总条件的方式。

第五章 乘机登记与登机

第十四条 乘机登记

各机场的乘机登记截止时间不同，如您搭乘我们的航班，我们将告知您办理乘机登记手续截止时间，您也可登录我们的官网（WWW.A6AIR.COM）进行查询。对于您旅行中其它承运人办理乘机登记手续的截止时间，您需向相关承运人查询。为了您旅行顺畅，建议您预留充足的时间办理乘机登记手续。

- （一）如果您未在规定的乘机登记截止时间之前办理乘机登记手续，我们有权取消您的定座。
- （二）如果您购买的是电子客票，您办理乘机登记手续时使用的有效身份证件应与您购票时使用的相同。
- （三）您须按照办理乘机登记手续时我们规定的时间在登机口候机。如您未在规定的时间内到达登机口，我们有权取消您的座位。
- （四）乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查。

第十五条 误机：由于您自身的原因造成误机，按本条件“自愿退票/变更”的有关规定办理。由于我们的原因造成您误机，我们应尽早安排您乘坐后续航班。您要求退票/变更，按本条件“非自愿退票/变更”的规定办理。

第十六条 漏乘：由于您自身的原因造成漏乘，按照本条件“自愿退票/变更”的有关规定办理。由于我们的原因造成您漏乘，我们应尽早安排您乘坐后续航班。您要求退票/变更，按本条件“非自愿退票/变更”的规定办理。

第十七条 错乘：您错乘飞机，我们应尽早安排您飞往客票上列明的目的地，票款不补不退；如您要求退票，退还您错乘到达站至原目的地的费用。

第十八条 终止行程：在关舱门后，旅客因个人原因提出终止行程，如果经公司评估该行为可能导致航班延误或进一步延误，影响机上其他旅客利益时，除不可抗力以及旅客突发急病或威胁到生命的情况外，我司有权拒绝旅客终止行程的要求。旅客因此而扰乱机上秩序的，自行承担相应的法律后果。

第十九条 对于您不遵守本条规定而产生的任何损失或费用，我们不承担责任。

第六章 拒绝运输和限制运输

第二十条 拒绝运输的权利

根据我们的判断，我们可以在通知您后拒绝承运您或您的行李。

由于下列一种或多种原因，我们也有权拒绝承运您或您的行李：

- (一) 承运您或您的行李，违反了国家适用的法律、法规或命令；
- (二) 承运您或您的行李，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；
- (三) 您的精神或身体状况，包括您受酒精或药物的影响，使您可能对您本人、旅客、机组人员或财产造成危险或危害；
- (四) 您拒绝接受安全检查或您的行李未经安全检查；
- (五) 您没有支付相应的票价、税款或费用等；
- (六) 您未能出示有效身份证件；或者您出示的有效身份证件与您购买电子客票时使用的不是同一证件；
- (七) 您的客票不是合法获得的，或不是从我们或我们的授权代理人购买的，或是已挂失或被盗的，或是伪造的，或您不能证明自己就是客票上载明姓名的人；
- (八) 您未能遵守本条件关于客票按顺序使用的规定，或者您出示的客票不是由我们或我们的授权代理人填开或更改的，或者客票已被损毁；
- (九) 您没有遵守我们有关安全或安保方面的指令；
- (十) 您未能遵守机上禁烟或使用电子设备的规定；
- (十一) 您未能或拒绝遵守机组人员的指示。

第二十一条 限制运输

- (一) 使用保育箱的旅客、出生不足 90 天的早产婴儿、无成人陪伴儿童、无成人陪伴的盲人、无自理能力或者无成人陪伴的半自理能力的轮椅旅客、超过 32 周（含）-36 周（不含）的单胎妊娠健康孕妇旅客、怀孕超过 28 周（含）-32 周（不足）的多胎妊娠孕妇、接受过外科手术或其他需要特殊服务的旅客、需要申请担架出行的旅客、病患旅客、视为病伤的老人等，须购票时向我们提出并提供相应的证明材料，经我们预先同意并在必要时做出安排后方予载运。
- (二) 限制运输旅客的数量：出于安全的考虑，我们对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。
- (三) 我们遵照《残疾人航空运输管理办法》，为具备乘机条件的残疾人提供运输。
- (四) 我们遵照《人体捐献器官航空运输管理办法》，为符合携带人体捐献器官的旅客提供运输。
- (五) 《特殊旅客运输指南》及服务标准您可登录我们的官网（WWW.A6AIR.COM）仔细阅读。

第二十二条 被拒绝承运旅客的安排

依据第六章规定被拒绝承运或者被取消座位的旅客，已购客票按本条件自愿变更或退票的规定办理。

第七章 行李运输

第二十三条 不得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：

(一) 危险品

能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的危险物品，包括爆炸品、气体、易燃液体、易燃固体、自燃物质、遇水释放易燃气体的物质、氧化剂、有机过氧化物、毒性物质、传染性物质、放射性物品、腐蚀品和不属于上述任何类别，但在航空运输中具有危险性的物质和物品。具体包括：

- 1) 气体，包括易燃气体（氢气、天然气等）、压缩气瓶（氧气瓶、空气瓶等）、毒性气体（防狼喷雾剂、沙林毒气等）、深冷液化气（液氧、液氮等）。压缩气体和液化气体，如氢气、甲烷、乙烷、丁烷、天然气、乙烯、丙烯、乙炔（溶于介质的）、一氧化碳、液化石油气、氟利昂、氧气、二氧化碳、水煤气、打火机燃料及打火机用液化气体；
- 2) 自燃物品，如黄磷、白磷、硝化纤维(含胶片)、油纸及其制品、额定能量超过 160wh 的充电宝、锂电池(电动轮椅使用的锂电池另有规定)；
- 3) 遇湿易燃物品，如金属钾、钠、锂、碳化钙(电石)、镁铝粉；
- 4) 易燃液体，如汽油、煤油、柴油、苯、乙醇(酒精)、油漆、稀料、乙醚、丙酮、松香油、易燃溶剂制品等；
- 5) 易燃固体，如红磷、闪光粉、固体酒精、赛璐珞、发泡剂；
- 6) 氧化剂和有机过氧化物，如高锰酸钾、氯酸钾、过氧化钠、过氧化钾、过氧化铅、过醋酸、双氧水；

- 7) 毒害品和传染物质（氰化物、砒霜、剧毒农药、乙肝病毒、炭疽杆菌、结核杆菌、艾滋病病毒等）；
 - 8) 腐蚀性物品，如硫酸、盐酸、硝酸、氢氧化钠、氢氧化钾、汞（水银）；
 - 9) 放射性物品，如铯 137、放射性同位素。
- (二) 爆炸或燃烧物质和装置：能够造成人身严重伤害或者危及航空安全的爆炸或燃烧装置（物质）或者可能被误认为是此类装置（物质）的物品，主要包括：
- 爆炸品，包括弹药（炸弹、手榴弹、照明弹、燃烧弹、烟幕弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、子弹等）、爆破器材（炸药、雷管、引信、起爆管、导火索、导爆索、爆破剂等）、烟火制品（烟花爆竹、烟饼、黄烟、礼花弹等），以及上述物品的仿真品。
- (三) 枪支等武器及其主要零部件：
- 能够发射弹药（包括弹丸及其他物品）并造成人身严重伤害的装置或者可能被误认为是此类装置的物品，主要包括：
- 1) 军用枪、公务用枪，如手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪；
 - 2) 民用枪，如气枪、猎枪、射击运动枪、麻醉注射枪；
 - 3) 其他枪支，如道具枪、发令枪、钢珠枪、境外枪支以及各类非法制造的枪支；
 - 4) 上述物品的仿真品。
- (四) 国家管制器具，（按照有关规定办理的除外：古董剑、刀或者旅游纪念品剑、刀及类似物品，只能作为托运行李运输，并符合湖南航有关规定。）能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的管制器具，主要包括：
- 1) 管制刀具，如匕首(带有刀柄、刀格和血槽,刀尖角度小于 60 度的单刃、双刃或多刃尖刀)、三棱刮刀(具有三个刀刃的机械加

工用刀具)、带有自锁装置的弹簧刀或跳刀(刀身展开或弹出后,可被刀柄内的弹簧或卡锁固定自锁的折叠刀具)、其他类似的单刃、双刃、三棱尖刀(刀尖角度小于 60 度刀身长度超过 150 毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具)以及其他刀尖角度大于 60 度刀身长度超过 220 毫米的各类单刃、双刃、多刃刀具;

- 2) 军警械具,如警棍、警用电击器、军用或警用的匕首、手铐、拇指铐、脚铐、催泪喷射器;
 - 3) 其他属于国家规定的管制器具,如弩。
- (五) 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、法规或者命令禁止运输的物品。
- (六) 其他物品,其他能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的物品,主要包括:
- 1) 传染病病原体,如乙肝病毒、炭疽杆菌、结核杆菌、艾滋病病毒;
 - 2) 火种(包括各类点火装置),如打火机、火柴、点烟器、镁棒(打火石);
 - 3) 额定能量超过 160Wh/Whr (Watt hour/Wh/Whr/W•h 均为瓦特小时)的充电宝、锂电池(电动轮椅使用的锂电池另有规定);
 - 4) 酒精体积百分含量大于 70%的酒精饮料;
 - 5) 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可能具有危险性的物品;
 - 6) 包装简陋且带有明显异味的鲜活易腐物品;
 - 7) 包装、形状、重量、体积或性质不适合运输的物品。
- (七) 医用小型气态氧气瓶(或空气瓶)及液氧装置,已使用的氧气瓶,包括空瓶。

- (八) 国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止运输的物品，以及中华人民共和国或者途经国家法律规定禁止出境、入境或者过境的物品。

如果您想进一步了解不得作为行李运输的物品信息，您可向我们查询。

第二十四条 不建议作为托运行李运输的物品

在旅客的托运行李中，不建议作为托运行李或在托运行李中夹带现金、流通票证、有价证券、汇票、珠宝、贵金属及其制品、金银制品、古玩字画、绝版视频、绝版印刷品或手稿、样品等贵重物品、易碎或易损坏物品、易腐物品、重要文件和资料、旅行证件、医疗证明、X光片、手提电脑及配件、个人通讯设备及配件、个人电子数码设备及配件等需要专人照管的物品以及个人需定时服用的处方药。在符合我们关于行李重量、体积限制的情况下，可由旅客带入客舱自行保管。我们对托运行李中放置或夹带上述物品的遗失和损坏，按一般托运行李承担责任。

第二十五条 限制运输的物品

下列物品只有在符合我们运输条件的情况下，并经我们同意，方可接受作为非托运行李或托运行李运输：

- (一) 精密仪器、电器及媒体设备等类似物品，如电视机、音响、洗衣机、电冰箱、台式电脑等贵重电子产品，应作为货物托运。
- 1) 如按托运行李运输，应符合普通行李尺寸要求且必须有妥善包装（必须使用原厂或专业包装），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；
 - 2) 此类物品的重量/件数不得计算在免费行李范围内，应单独收取逾重行李费，并在逾重行李票进行备注。

-
- (二) 除执行国家警卫任务的人员外，枪支和弹药仅能作为托运行李运输。
- (三) 托运枪支及弹药：
- 在办理托运手续前，托运枪支、弹药的单位或个人应及时向安检站、我们或我们的代理人申报。
- 1) 未经许可，湖南航不得运输枪支、弹药；确需运输，托运枪支、弹药的单位或个人必须向机场公安局申请枪支、弹药的运输许可证，并经机场公安局审核。
- 2) 体育运动用的枪支、弹药：
- (1) 国内参加射击竞技体育活动的，须出具省级以上体育行政部门准批文件，其单位所在地设区的市级以上公安机关办理的《枪支弹药携运许可证》、其运往地设区的市级以上公安机关办理《枪支弹药运输许可证》，并经机场公安局审核；
- (2) 外国体育代表团携带枪支入境或中国代表团携带枪支出境参加竞技体育活动，须出具国务院体育行政主管部门的批准文件，并经机场公安局审核。
- 3) 枪支必须卸下子弹和扣上保险，托运枪支应采用安全可靠的封闭式包装，确认枪弹分离且分别放置在安全可靠的封闭包装中，并保持锁闭；托运枪支、弹药信息需向机场安检机构进行通报完成后续安全检查。
- 4) 托运弹药限制规定
- (1) 必须是安全包装的弹药（武器弹药筒、子弹夹），可以作为托运行李运输；
- (2) 每人携带毛重不超过 5KG，不包括爆炸性或燃烧性的弹药；
- (3) 两名或两名以上旅客所携带的弹药不得合并成一个或数个包装件。

- (四) 包装鲜活物品用的干冰，其净重不得超过 2.5 公斤，并满足有关限制规定。
- (五) 液态物品
- 1) 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：乘坐国内航班的旅客，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），每种液态物品携带一件，其容器容积不得超过 100 毫升，接受开瓶检查。
- 2) 旅客不得随身携带酒类（瓶装、罐装）或将酒类置于非托运行李中，候机楼隔离区或机上购买的免税品除外。酒类免税品应包装完好无损且装于有封口的透明塑料袋内，已经过安全检查，同时旅客应有购物凭证且购买后未离开机场隔离区。
- 酒类仅可作为托运行李交运，并满足以下限定条件：
- (1) 标识全面清晰且置于零售包装内，每个容器容积不得超过 5L；
- (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；
- (3) 酒精的体积百分含量大于 24%、小于或等于 70%时，每位旅客托运净数量不超过 5L；
- (4) 酒精的体积百分含量大于 70%，属于危险品，不得运输；
- (5) 如有机场托运酒类的限制标准较我公司更为严格，则应按相关机场标准执行。
- 3) 对于婴儿需在机上使用的液态乳制品及糖尿病或其他疾病患者航空旅行途中必需使用的液态药品，经安全检查确认后，旅客可随身携带适量上机。如相关机场对此有更严格的规定，则应按相关机场标准执行。
- (六) 外交信袋、机要文件

- 1) 外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管，三边分别不得超过 20X40X55 厘米。根据外交信使的要求，我们也可以按照托运行李办理，但我们只承担一般托运行李的责任。
 - 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，按照逾重行李的规定办理。
 - 3) 外交信袋运输需占用座位时，旅客原则上在定座时提出，如需临时申请，必须在航班有空座的情况下，经我们同意，方可予以运输。
 - 4) 占用每一座位的外交信袋的重量不得超过 75 公斤，总体积不得超过 40X60X100 厘米。占用座位的外交信袋没有免费行李额，运费计算方法参照占座行李执行。
 - 5) 机要交通人员携带机要文件，适用本条规定。
- (七) 管制刀具以外的利器、钝器及其他物品，禁止随身携带并应放入托运行李内运输。
- 1) 锐器：该类物品带有锋利边缘或者锐利尖端，由金属或其他材料制成的、强度足以造成人身严重伤害的器械，主要包括：
 - (1) 日用刀具(刀刃长度大于 6 厘米)，如菜刀、水果刀、剪刀、美工刀、裁纸刀；
 - (2) 专业刀具（刀刃长度不限），如手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、铣刀；
 - (3) 用作武术文艺表演的刀、矛、剑、戟等。
 - 2) 钝器：该类物品不带有锋利边缘或者锐利尖端，由金属或者其他材料制成的、强度足以造成人身严重伤害的器械，主要包括：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）。

- 3) 其他物品：其他能够造成人身伤害或者对航空安全和运输秩序构成较大危害的物品，主要包括：
- (1) 工具：如钻机（含钻头）、凿、锥、锯、螺栓枪、射钉枪、螺丝刀、撬棍、锤、钳、焊枪、扳手、斧头、短柄小斧（太平斧）、游标卡尺、冰镐、碎冰锥；
 - (2) 其他物品，如飞镖、弹弓、弓、箭、蜂鸣自卫器以及不在国家规定管制范围内的电击器、梅斯气体、催泪瓦斯、胡椒辣椒喷射剂、酸性喷雾剂、驱除动物喷射剂等。
- (八) 本条件关于动物运输规定的小动物、服务犬。
- (九) 充电宝、锂电池禁止作为行李托运，只能随身携带，且标识全面清晰，并满足额定能量或锂含量限制。
- (十) 古董剑、刀或者旅游纪念品剑、刀及类似物品，只能作为托运行李运输，并符合我们有关规定。
- (十一) 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（见湖南航官网“《湖南航空危险品运输规定》四、锂电池携带规定）。
- (十二) 水银温度计或气压计，仅限作为托运行李运输，每位旅客只能托运 1 支，且应放置在安全保护盒内。
- (十三) 其他特殊行李。

第二十六条 特殊行李

特殊行李是指：形状、长度、重量特殊或本身性质存在特殊性的行李，特殊行李包括作为行李托运的小动物、竞技体育比赛中使用的各种器械装备及用品、小型电器、仪器及媒体设备、渔具、无法放置在一般托运行李包装中需单独包装运输的乐器及水产品等。

下列特殊行李只有在符合我们运输条件的情况下，并经我们同

意，方可接受运输：

(一) 骨灰运输

骨灰应按特种货物进行运输，旅客必须提供县级以上医院出具的死亡证明书及丧葬部门出具的火化证明书。如旅客在符合我们相关规定的前提下，可作为托运行李运输，也可由旅客随身携带进入客舱。

1) 作为托运行李运输：

- (1) 包装要求：骨灰应装在封闭的塑料袋或其他密封容器内，外加木盒或其它坚固的包装，最外层用布包装。
- (2) 单独托运：将骨灰盒放在木箱或纸箱中，中间的空隙处应有柔软的填充物，进行保护。
- (3) 放在行李箱中托运：骨灰盒与行李箱之间可用衣物或其他柔软的物体进行填充保护。

2) 作为非托运行李运输：

- (1) 骨灰盒的外包装以及携带骨灰旅客的情绪不致引起同机其他旅客的觉察和反感的情况下，可由旅客随身携带进入客舱，并放置在行李架内，由旅客自行保管；
- (2) 包装要求：骨灰应装在封妥的骨灰盒或其他密闭的容器内，最外层可用行李箱进行包装（三边分别不超过 20×40×55 厘米，重量不超过 10 公斤）；
- (3) 如旅客需要购买占座票放置装有骨灰盒的行李，按占座行李规定办理。

(二) 鲜活易腐

- 1) 定义：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，旅客应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) 鲜活易腐物品（如海鲜、大闸蟹、榴莲等）禁止作为非托运行李带入客舱，可办理托运。作为行李托运时，须满足我们相关运输要求。

备注：如机场托运以上物品的限制标准高于湖南航规定，则按当地机场标准办理。

- 3) 收运条件：

- (1) 运输文件：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。

- (2) 包装要求：

- A. 鲜活易腐物品必须有合适的包装，并且包装内不得充氧或带有水等液态物质，以确保在运输途中不因包装破损或有液体溢出污损旅客的行李、飞机设施、设备或其他装载物。
- B. 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，冷却剂符合航空运输规定。
- C. 每件托运的鲜活易腐物品（含包装）的重量不超过 30 公斤。

- 4) 托运和保管

此类托运行李应拴挂“免除责任行李牌”（旅客签字同意）。

- 5) 运输不正常的处理

- (1) 在运输保管过程中，因采取防护措施所发生的费用由旅客负担；
- (2) 在运输过程中，对此类物品的腐烂、变质、失效，除由于我们责任原因外，我们不负赔偿责任。

-
- (3) 航班到达后的 24 小时后，无人认领鲜活或易腐物品将作废弃处理。
- 6) 计费方法：计入旅客免费行李额内，与其他行李合并计重。
- (三) 自行车
- 1) 一般规定：仅限承运单座的运动用自行车，且运动用自行车只能作为货物运输；
- 2) 托运自行车前的准备工作
- (1) 自行车托运前轮胎必须放气；
- (2) 非折叠式自行车应将车把手旋转 90 度后固定，卸下脚踏板，必要时车轮应卸下并牢固绑在车身上；
- (3) 折叠式自行车应折叠并绑牢。踏板，必要时车轮应卸下并牢固绑在车身上。
- (四) 乐器
- 1) 乐器可以作为托运行李运输。旅客应事先向我们提出申请，本航司接受不超过尺寸和/或重量限制的乐器作为托运行李或机舱座位放置行李登机，经同意后方可运输。钢琴、竖琴、定音鼓等超过普通托运行李尺寸或重量限制的乐器不能作为行李运输。
- 2) 乐器作为行李托运，旅客必须将乐器放在特制的硬边或防压容器内托运，物品必须有出厂包装或者有符合湖南航空托运行李要求的包装，方可进行行李托运。建议旅客在托运时候用硬壳箱包装好，并在箱内进行内物填充防止其在运输过程中左右摇晃造成不必要的损坏。
- 3) 在满足非托运行李要求的前提下，旅客可将乐器带入客舱自行照管。
- 4) 对于精致、贵重或体积超大的乐器，不适合于作为托运行李装在货舱内运输，旅客如需携带此类行李进入客舱，需事先征得
-

我们的同意并且交付相应费用后，可作为占座行李带入客舱并由旅客自行保管。

- 5) 对于单件体积超过 $40 \times 60 \times 100$ 厘米，或重量超过 75 千克的乐器，须作为货物运输。

(五) 占座行李

占座行李是指旅客为其购票而带入客舱的物品，该物品一般是由于易碎、贵重等原因不能交运，并且体积太大或太重而不能当作非托运行李储存。

- 1) 旅客原则上在定座时提出占座行李的申请，如需临时申请，必须在航班有空座的情况下，经我们同意，方可予以运输。旅客购买的占座行李购票应进行定座。
- 2) 旅客购买的占座行李票没有免费行李额。
- 3) 在每个座位上承运的占座行李总重量不得超过 75 公斤，三边分别不得超过 $40 \times 60 \times 100$ 厘米，乐器（含包装）作为占座行李时，超过上述标准的行李物品不得作为占座行李收运，应作为货物运输。
- 4) 占座行李需单独付费，按旅客所购旅行机票的同等票价进行计算。
- 5) 旅客必须将占座行李放置在预订的座位上，且占座行李必须：
 - (1) 用安全带或其他绳带捆绑好，以防止可能的滑动；
 - (2) 用恰当的方式包装或覆盖好，以防止对其他旅客造成伤害；
 - (3) 不能阻碍或妨碍使用任何出口和客舱通道；
 - (4) 不能妨碍其他旅客看见“系好安全带”“禁止吸烟”和“出口”信号灯。

第二十七条 行李包装、体积及重量限制

(一) 托运行李

- 1) 您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，我们可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) 您应在托运行李的内外部标注您的姓名或其它个人识别标志；我们接收您交运的托运行李后，将为您的每一件托运行李出具行李识别标签；
- 3) 我们限定托运行李的体积和重量，每件最大重量不得超过 50 千克。与国际航班联运的国内航班，每件最大重量不得超过 32 千克。长、宽、高分别不得超过 100 厘米、60 厘米、40 厘米。以上行李的规格(包括体积与重量)，均为我们所能接收的最大值，并非免费行李额，您需要为超出免费行李额的部分进行付费；
- 4) 超过上述规定的行李，需将行李拆开分装，使其符合托运行李单件的限制标准后，可按正常行李进行托运；若无法拆分，须作为相应的特殊行李或货物进行运输。

(二) 非托运行李

经湖南航空办理乘机手续的工作人员或代理人同意，旅客自行负责照管并带入客舱的行李称之为非托运行李。

除非有证据表明，旅客的非托运行李在运输过程中的破损、丢失，否则我们不承担责任。

经济舱旅客每人仅限携带一件非托运行李。每件非托运行李重

量一般不超过10千克，体积不超过20×40×55厘米，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，超过上述件数、重量或体积限制的行李，应办理托运手续。

我们有权拒绝超规行李上机，超规行李临时办理转托运手续可能无法与旅客同机到达，因此产生的相关费用及一切损失均由旅客自行承担。

第二十八条 免费行李额及逾重行李费

(一) 免费行李额

- 1) 您携带的免费托运行李应符合我们规定的限额：因不同舱位等级客票的免费托运行李额有所差别，具体详见湖南航空官方网站 WWW.A6AIR.COM 首页“旅客服务—行李须知—湖南航空行李规定”。
- 2) 搭乘同一航班前往同一目的地点的两名（含）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舱位等级标准合并计算。
- 3) 旅客非自愿改变客票舱位服务等级，免费行李额应按原客票舱位服务等级标准计算。
- 4) 旅客自愿改变客票舱位服务等级，免费行李额应按新客票舱位服务等级标准计算。

(二) 逾重行李费

- 1) 您的托运行李超过免费行李额的部分，被称为逾重行李，您需为超过部分支付逾重行李费。
- 2) 我们向您收取逾重行李费时，为您填开逾重行李票，您需出具逾重行李票凭证联系我们开具行李费发票。
- 3) 逾重行李费率：按湖南航空即时更新的方案为准，收费总金额以公斤为单位，小数点四舍五入后取整。

- 4) 逾重行李费率和计算方法详见湖南航空官方网站 WWW.A6AIR.COM 首页“旅客服务—行李须知—湖南航空付费行李规定”。

第二十九条 行李声明价值

湖南航空不提供行李声明价值服务。

第三十条 行李的收运

(一) 拒绝运输的权利

- 1) 在收运行李时或者运输过程中，发现行李中装有不得作为行李运输的任何物品，我们有权拒绝收运或者终止运输，并通知您；
- 2) 对本条件规定不得作为行李运输的物品，我们有权拒绝运输，或者在发现后拒绝继续运输；
- 3) 对携带了本条件规定限制运输的物品，如您未能遵守或拒绝遵守我们的限制运输条件，我们有权拒绝运输；
- 4) 对不符合本条件关于行李包装、体积及重量限制规定的物品，我们出于运行和安全上的原因，或为了其他旅客的舒适和便利而不适合运输的物品，我们可以拒绝运输。

(二) 检查权

出于安全和安保需要，您应接受我们对您和您的行李进行安全检查，扫描或者 X 射线检查。如果您不在现场，我们也可以检查您的行李。如果您不遵守安全检查规定，我们有权拒绝承运您和您的行李。

第三十一条 小动物运输

(一) 小动物运输规定

- 1) 小动物也称作宠物，指在限制范围内，可随主人同机运输的家庭驯养的狗、猫。为满足旅客携带小动物出行的需求，我们提供小动物带入客舱运输以及托运运输两种方式。具体的运输要求及相关细则如下：

(1) 小动物带入客舱运输

小动物带入客舱运输必须事先在定座前向我们提出申请，并提供动物检疫证明，经过我们同意后方可运输。在条件允许下旅客可携带小型家庭饲养的宠物进入客舱运输，相关规定参照《湖南航空客舱宠物运输须知》执行。详见湖南航空官方网站 WWW.A6AIR.COM 首页“旅客服务--服务协议--湖南航空客舱宠物运输须知”。

(2) 小动物托运运输

小动物托运运输必须事先在定座前向我们提出申请，并提供动物检疫证明，经过我们同意后方可托运运输。

- 2) 您必须保证小动物被妥当地装入容器内，且该容器须符合我们的要求，并携带有效的动物检疫证明，否则我们不予承运。我们有权决定小动物运输的方式，并且有权限制每架飞机运输小动物的数量，具体详情可通过湖南航空客服热线 400-833-7777 向我们查询；
- 3) 作为行李运输的小动物及其容器和食物，不计入免费行李额，您须按所适用的直达经济舱普通票价的 1.5% 计算，以人民币元为单位，尾数四舍五入；
- 4) 由于正常运输条件下小动物受伤、患病、逃逸或死亡，我们不承担责任，国家法律另有规定除外；
- 5) 您应对小动物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，我们保留事后向您追偿的权利。

(二) 服务犬

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，湖南航空不接受犬类以外的动物作为服务性动物运输。我们有权限制每架飞机运输服务犬的数量。此

类运输必须遵守我们规定的附加条件，详情可向我们查询；

- 1) 服务犬的运输须最迟于航班起飞 48（含）小时之前提出申请，在符合我们运输条件并经我们同意后，并于普通旅客办理乘机手续截止前 2 小时前往湖南航空或湖南航空代理人柜台办理乘机手续；
- 2) 服务犬可由听觉障碍旅客或视觉障碍旅客本人带入客舱或作为托运行李装入货舱运输。服务犬及其容器和携带的食物应免费运输，不应计入旅客的免费行李额；
- 3) 服务犬必须携带有效的身份证明和动物检疫合格证明和狂犬病疫苗接种证书；
- 4) 您应对您携带的服务犬可能对其他旅客或我们造成的所有损害或伤害承担全部责任。

第三十二条 托运行李的领取与交付

- (一) 只有行李识别标签的持有者才有权领取托运行李。必要时，我们将查验客票信息。对于领取行李的人是否确系您本人，以及由此造成的损失及费用，我们不承担责任；对于不能出示行李识别标签而要求领取托运行李的人，只有提供我们认可的证明，我们方可向该人交付行李；
- (二) 您的托运行李将尽可能与您同机运输，除非出于运行、安全或安保方面的特殊情况不能同机运送时，我们将优先安排在载量允许的后续航班上运送；您的托运行李延误到达的，我们将及时通知您领取。除国家另有规定外，由于非您的原因导致托运行李延误到达，由我们免费将托运行李直接送达给您或者与您协商解决方案；
- (三) 按照本条件规定，您应在目的地点或中途分程地点尽快领取您的托运行李。如果您未在合理的时间内领取，我们将向您收取

保管费。如果您的托运行李自到达的次日起 90 天后无人领取，我们将处置该行李而不再通知您，且无需承担任何责任。对于您行李中的易腐物品，我们有权在行李到达 24 小时后予以处理。

第三十三条 行李不正常运输的处理

(一) 行李破损

- 1) 我们仅按下列条件接受您行李破损申报和赔偿要求：您在领取破损行李的现场立即向我们（或地面代理人）口头提出赔偿要求或您在离开行李认领区域前向我们（或地面代理人）提出申明办理行李运输事故记录单，最迟应当在收到破损行李七日内书面形式向我们提出赔偿要求。
- 2) 我们对下列行李破损情况不接受赔偿请求：
 - (1) 行李箱（包）表面正常的轻微磨损或玷污；
 - (2) 重量超常或内物超过行李箱（包）容量极限造成的破损；
- 3) 您向我们索取破损行李赔偿时必须提供下列内容：
 - (1) 旅客全程机票及行李牌、逾重行李单；
 - (2) 提供原始受损箱包；
 - (3) 出示能证实为我们责任的证据（适用于非当场申报）。
- 4) 赔偿处理
 - (1) 我们采用先修复后赔偿原则处理行李破损业务；
 - (2) 我们提倡节约和不损害旅客利益二项并存原则；
 - (3) 破损行李通过指定箱包修理公司修复；
 - (4) 必须考虑购买日期和新旧状况，对无法修复的箱（包）进行赔偿；
 - (5) 对破损行李赔偿采用以下任一方式：
 - A. 支付现金；
 - B. 提供新箱包；

- C. 报销新箱包购买发票；
- 5) 破损行李赔偿规定
- (1) 软质行李箱、包类赔偿
- 软质行李箱、包是指以上造革、纺织材料、皮革制作的行李箱、包。
- A. 软质行李箱、包附设的锁、搭扣、手柄、滑轮、牵拉带、提带因装卸原因造成损坏或脱落丢失，或缝合线脱线，当场应尽可能修配，无法当场修配的，给予一次性赔偿，或报销修理费用，其最高限额为人民币伍拾元。
- B. 软质行李箱、包因装卸原因造成行李箱、包表面擦伤。根据擦伤面积赔偿，给予一次性赔偿，或报销修理费用，其最高限额为人民币伍拾元。
- C. 软质行李箱、包因装卸原因造成行李箱、包被挤压变形或造成撕裂达到穿透程度，给予一次性赔偿的最高限额为人民币壹佰元，或可报销修理费用，其最高限额为人民币壹佰元。
- (2) 硬质行李箱、包类赔偿
- 硬质行李箱、包指以塑料、金属材料制作的行李箱。
- A. 硬质行李箱附设的锁、搭扣、手柄、滑轮、牵拉带、提带应装卸原因造成损坏或脱落丢失，当场应尽可能修理，无法当场修理的，给予一次性赔偿，其最高限额为人民币伍拾元。
- B. 硬质行李箱因装卸原因造成行李箱表面擦伤，根据擦伤面积，给予一次性赔偿，其最高限额为人民币伍拾元。
- C. 硬质行李箱因装卸原因造成行李箱被挤压变形（表面凹陷）或行李箱表面破裂达到穿透程度，给予一次性赔偿的最高限额为人民币叁佰元，或可报销修理费，其最高限额为人民币叁佰元。
- (3) 纸箱行李、木制行李箱、藤制行李箱及其他赔偿标准

- A. 纸箱行李，因其不符合民用航空运输中旅客托运行李的要求，故纸箱破损发生损坏的，不予赔偿。
- B. 木制行李箱和藤制行李箱发生破损，只有当其发生断裂无法使用时，方可给予赔偿，其最高限额为人民币伍拾元。
- C. 除上述两款以外的不规则包装的托运行李，按民航行李运输的有关规定办理。

(4) 行李污损的赔偿

软质行李和硬质行李在运输过程中发生污损，造成行李内物或行李箱表面污损，按污损物的重量赔偿，赔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，按实际价值赔偿。

- (5) 本规定中 5) - (1) -C、5) - (2) -C 中的赔偿额均不得高出该破损行李的原实际价格。

- (6) 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，我们（或地面代理人）将及时提供。

(二) 行李丢失

如果您的托运行李丢失，我们按照该行李的实际重量计算赔偿额。对于无法确定行李重量的，我们按照您客票上列明的免费行李额进行赔偿。行李损失低于责任限额，应按实际损失价值赔偿；高于责任限额，应按责任限额规定赔偿（对国内航线，按损失的重量，每千克赔偿人民币 100 元）。

(三) 行李延误

- 1) 因我们原因造成行李无法在当天到达，而您居住地非本地时，我们应向您一次性支付临时生活费，供购买必要的衣物及临时生活用品。此项款项应在行李最终赔款中扣除。

2) 您领取临时生活费必须在《临时生活日用品付款单》上签名。

3) 国内航线临时生活费的最高限额标准：

经济舱旅客：人民币 100 元

(四) 异议的提出时限

- 1) 在领取托运行李时，您未提出异议，即视为托运行李完好交付并作为与运输合同相符的初步证据。如您事后发现因我们的原因造成托运行李有损失的，最迟应在收到托运行李 7 日内以书面形式向我们提出赔偿要求。
- 2) 如果您的托运行李发生损害，您须在离开行李认领区域前向我们（或地面代理人）提出申明办理行李运输事故记录单，最迟应在收到破损行李之日起 7 日内提出赔偿。
- 3) 如果您的托运行李发生延误，您须在托运行李交付给您之日起 21 日内以书面形式提出异议。
- 4) 超过行李损失、行李延误申报受理期限，我们不承担赔偿责任。

第八章 航班时刻、航班延误及取消

第三十四条 航班时刻

- (一) 航班时刻表中载明的航班时刻或机型，在其公布之日与您实际开始旅行之日期间将可能发生变动，我们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我们与您之间运输合同的组成部分。
- (二) 我们在接受您的订票前，将告知您当时有效的预订航班时刻，并在您的客票上列明。客票出售后，我们可能会更改航班时刻。我们将通过旅客订票时所留的联系方式通知您航班时刻的变更，若因您所留联系方式有误致使我们无法联系您，我们不承担责任。我们在掌握航班状态发生变化之后 30 分钟将通过公共信息平台、官方网站、呼叫中心、短信、电话、广播等方式，及时准确地向您发布航班出港延误或者取消信息，以及航班出港延误或者取消的原因和航班动态，并且每隔 30 分钟发布一次，直至航班实际出港撤轮档为止。
- (三) 您购票后，如果我们对航班时刻做出变更而您不能接受，并且我们无法为您安排您可以接受的替代航班，您有权按照本条件非自愿退票规定退票。办理客票的非自愿变更时，您在确认替代航班后，由于您的原因再次提出变更或退票的，按照自愿变更或退票的相关规定办理。
- (四) 我们对航班时刻表或其它公布的班期时刻中发生的差错或遗漏除及时予以补正外不承担其他任何赔偿责任。我们在官网、APP、或其他任何第三方平台发布的对于湖南航空航班的始发或到达时间、日期或航班飞行所作的说明，仅作为旅客的参考。

第三十五条 航班延误及取消

- (一) 除公约另有规定外，航班取消、延误、提前、航程改变或者我们无法运行原航班等情形，我们应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：
- 1) 按本条件“非自愿变更”规定免费为旅客安排可利用座位的湖南航空航班；
 - 2) 按本条件“非自愿退票”的规定办理退票。
- (二) 上述（一）条所列的补救措施是您可选择的全部补救措施。除法律、行政法规另有强制性、禁止性规定外，我们不再承担其他责任。
- (三) 有下列情形之一的，我们可按规定不经事先通知，改变机型或航线，或者取消、中断、变更、延期或推迟航班飞行，不承担任何赔偿责任：
- 1) 为了遵守中华人民共和国或者运输过程中有关国家的法律及其他有关规定；
 - 2) 为保证飞行安全；
 - 3) 由于天气原因、空管原因、军事活动、公共安全、机场、联检、油料保障、离港系统、旅客原因等我们无法控制或者不能预见的其他原因。
- (四) 除另有规定外，在我们发布航班延误、取消等不正常航班信息前，您因非承运人原因误机、漏乘等情况，办理客票退改手续时，按照自愿退改规则办理；在我们发布航班延误、取消等不正常航班信息前，您已按自愿退改规定办理变更或退票，其支付的变更费、退票费均不退还。
- (五) 联程或往返客票，单个航段发生延误、提前、时刻调整或取消，该航段可按照本条件“非自愿变更”或“非自愿退票”的规定办理。如其中一个航段发生延误、提前、时刻调整或取消，导

致另一航段无法正常乘行时，您可申请未使用航段按非自愿变更或非自愿退票处理。

- (六) 如您需要，我们将为您提供您的航班延误或取消的书面证明。
- 1) 如您现场未要求但事后要求我们出具或者我们现场无法提供的，您可联系湖南航客服热线 400-833-7777 或登录湖南航空微信小程序--服务--出行服务--延误证明进行开具。我们将在您要求之日起（含当日）7 日内以电子邮件向您提供。
- 2) 该书面证明不作为我们为您办理客票非自愿变更、非自愿退票以及提供相关服务和赔偿的依据。

第三十六条 机上延误处置

- (一) 机上延误期间，在不影响航空安全的前提下，我们将保证盥洗设备的正常使用。
- (二) 机上延误超过 2 小时（含）的，我们将为您提供饮用水和食品。
- (三) 机上延误超过 3 个小时（含）且无明确起飞时间的，我们将在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，安排您下飞机等待。

第三十七条 不正常航班的服务

- (一) 由于机务维护、航班调配、机组调配等我们的原因，造成航班在始发地点延误或取消，我们将按规定向您提供航班动态信息以及餐食或住宿等服务。
- (二) 由于天气原因、空管原因、军事活动、公共安全、机场、联检、油料保障、离港系统、旅客原因等不属于我们的原因，造成航班在始发地点延误或取消，我们将按规定向您提供航班动态信息，协助您安排餐食和住宿，费用由您自理。
- (三) 航班在经停地延误及取消或航班备降，无论何种原因，我们将按规定向经停、备降旅客提供餐食或者住宿服务。

- (四) 在航班出港延误或者取消时，我们将优先为残疾人、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。
- (五) 由于机务维护、航班调配、机组调配等我们原因导致的航班延误，我们将根据航班延误时间的实际情况，向您提供经济补偿。因我们原因导致航班延误 4（含）至 6 小时之内，补偿人民币 100 元；因我们原因导致航班延误 6（含）至 8 小时之内，补偿人民币 200 元；因我们原因导致航班延误 8 小时（含）以上，补偿人民币 300 元。
- (六) 儿童旅客按照成人旅客补偿金额的 50%计算，婴儿客票不享受经济补偿。
- (七) 由于航班延误常常由几个原因综合所致，我们给予延误补偿是因我们原因造成的延误时间累加为准。
- (八) 延误终止时间以通知登机时间（机场广播/现场工作人员通知）为准。公式：延误时间=通知登机时间-客票上所列离站时间-非湖南航原因的延误时间。

第九章 航班超售

第三十八条 一般规定

- (一) 为满足更多旅客的出行需求，我们在充分考虑航线、航班班次、时间、机型以及衔接航班等情况下实施超售，并最大程度避免旅客因超售被拒绝登机。
- (二) 在少数超售导致部分旅客不能按原定航班成行的情况下，我们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，我们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。按旅客需要出具因超售而放弃行程或者被拒绝登机的证明。

第三十九条 超售信息告知规定

因我们超售导致实际乘机旅客人数超过座位数时，我们或我们的地面服务代理人在航班起飞前，通过在值机柜台或登机口口头询问、广播或放置布告牌的方式告知自愿放弃座位旅客的补偿方法及后续服务安排，寻找主动放弃座位的自愿者并与旅客协商自愿放弃行程的条件；具体征询办法如下：

- 1) 向有意愿的旅客介绍我们的补偿条件、补偿标准、补偿方式以及提供后续服务内容，并确定自愿者；
- 2) 截止办理乘机手续时，如航班有空余座位，我们向自愿者说明情况，表示歉意，并立即为其办理乘机手续；
- 3) 截止办理乘机手续时，如航班仍超售，我们立即为自愿者办理后续手续；
- 4) 除自愿者外，如旅客全部登机后航班仍有空余座位时，我们现场保障人员向自愿者说明情况，表示歉意，并请其登机；

- 5) 除自愿者外，如旅客全部登机后航班无任何空余座位时，为自愿者办理后续手续。

第四十条 优先登机规则

我们或者我们的地面服务代理人在征集自愿者程序未能寻找到足够的自愿者情况下，本着公序良俗原则，在考虑老幼病残孕等特殊旅客的需求、后续航班衔接等因素后，参照以下顺序，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) 经我们同意并事先做出安排的、特殊旅客（含重要旅客、革命伤残军人和因公致残的人民警察、病残、老年、孕妇、罪犯（犯罪嫌疑人、货物押运员、外交信使等）、无成人陪伴儿童以及单独旅行的年轻旅客（12-18岁）及其必需的陪伴人员；
- 4) 持有有效身份证件现役军人、警察及消防救援人员；
- 5) 已经定妥联程航班座位且转机衔接时间较短的旅客；
- 6) 证明有特殊困难急于成行的旅客；（如签证即将到期等）
- 7) 湖南航空会员旅客；
- 8) 湖南航空经济舱旅客。

第四十一条 超售服务及赔偿

- (一) 因超售导致旅客自愿放弃行程或者被拒绝登机时，湖南航将协助您办理非自愿变更，优先安排最早可利用的航班，保障您尽快成行。或协助您办理非自愿退票。
- (二) 对于根据自愿者征集程序自愿放弃行程的旅客，湖南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。
- (三) 如所安排的后续航班等待时间较长，将免费为您提供膳宿。

- (四) 对于因优先登机规则被拒绝登机的旅客，湖南航将采取如下赔偿方式：
- 1) 变更后客票计划起飞时间早于原购客票计划起飞时间，不予补偿；
 - 2) 变更后客票计划起飞时间与原购票航班计划起飞时间间隔 4 小时以内，补偿旅客所持票面价的 30%；
 - 3) 变更后客票计划起飞时间与原购票航班计划起飞时间间隔 4-8 小时以内，补偿旅客所持票面价的 60%；
 - 4) 变更后客票计划起飞时间与原购票航班计划起飞时间间隔 8 小时以上，补偿旅客所持票面价的 100%；
 - 5) 旅客要求退票的，除按非自愿退票规定办理外，补偿 200 元人民币。

第十章 客票变更与退票

第四十二条 客票变更

客票变更，是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。

(一) 自愿变更

- 1) 自愿变更客票指旅客因其自身原因要求变更客票。
- 2) 旅客要求变更，应在客票有效期内提出，我们及我们的销售代理人在航班有可利用座位和时间允许的条件下按《湖南航空股份有限公司国内客票使用条件》办理，逾期我们不予办理。

(二) 非自愿变更

非自愿变更客票指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者湖南航无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。

- 1) 由于我们的原因导致旅客非自愿变更客票，在我们的航班有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，根据《湖南航空股份有限公司国内客票使用条件》为旅客办理非自愿改期或者签转，不收取客票变更费。由于不属于我们的原因导致旅客非自愿变更客票，在我们的航班有可利用座位的情况下，根据《湖南航空股份有限公司国内客票使用条件》为旅客办理改期，不收取客票变更费。
- 2) 办理客票的非自愿变更时，旅客在确认替代航班后，由于旅客的原因再次提出变更的，按照自愿变更相关规定办理。
- 3) 除另有规定外，在我们发布航班延误、取消等不正常航班信息前，已取消订座的客票，后续办理客票退改签手续时，按照自愿退改规定办理；旅客在我们发布航班延误、取消等不正常航

班信息前，已按自愿退改规定办理变更或退票，旅客支付的变更费、退票费均不退还。

第四十三条 客票退票

(一) 自愿退票

退票是指由于旅客自身的原因或我们无法运行原航班或航变等原因，未能使用部分或全部客票，在客票有效期内，按规定退还旅客票款的情形。包括旅客自愿退票和旅客非自愿退票。

- 1) 自愿退票是指旅客因其自身原因要求退票。
- 2) 旅客要求退票，应在客票有效期内提出，逾期我们不予办理。
- 3) 如果旅客在航班的经停地自动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。
- 4) 旅客如已打印航空运输电子客票行程单，需将电子客票行程单原件退还后，方可办理退票。

(二) 非自愿退票

- 1) 非自愿退票是指因航班取消、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，导致旅客退票的情形。
- 2) 旅客办理非自愿退票，客票全部未使用，退还全部票款及税费，免收退票手续费；客票已部分使用，应退还的票款为旅客所付票价减去已使用航段的票价金额，此金额应为与原实付票款相同折扣率；剩余部分全部退还给旅客，但所退金额不得超过原付票款金额。（非自愿降舱/备降退款标准按照《湖南航空股份有限公司国内客票使用条件》办理）
- 3) 办理客票的非自愿退票时，旅客在确认替代航班后，由于旅客的原因再次提出退票的，按照自愿退票相关规定办理。

第四十四条 退票期限

-
- (一) 旅客应在客票有效期内向原购票地提交退票申请，逾期视为旅客放弃退票权利，我们有权不予办理，即不退还未使用的票价、税费及燃油附加费。
 - (二) 旅客要求退票，应在收到旅客有效退款申请（申请不符合要求的时间不计算在内）之日起7个工作日内办理完成退款手续，上述时间不含金融机构处理时间。

第四十五条 退款受理人

- (一) 除本条另有规定外，我们既可向旅客本人退款，也可以向能够出示充分付款证据和身份证明的付款人退款；
- (二) 如果旅客不是客票的付款人，并且客票上标注了退票限制条件，我们会将票款退给该客票的付款人或者其指定人；
- (三) 若旅客委托他人代办退票手续，代办人应出示旅客及代办人本人的有效身份证件、旅客的授权委托书以及退款银行账户有效信息等资料。

第十一章 航空器上的行为

第四十六条 一般规定

根据我们的判断，如果您在航空器上的行为危及航空器或者航空器上任何人或者财产的安全，或者妨碍机组人员履行职责，或者不遵守机组的指示，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，我们可以采取我们认为合理的措施，包括实施管束，以阻止该行为的继续。您有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，您有可能因客舱内的不当行为被起诉。

第四十七条 电子设备

出于安全的原因，我们接受部分电子设备的使用，部分设备的类别为：

- (一) 便携式录音机
- (二) 助听器
- (三) 心脏起搏器
- (四) 电动剃须刀

我们认为使用时不会影响飞机导航和通讯系统的便携式电子设备，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成员使用的便携式电子设备时，机长和机长授权人员应当要求其关闭这些便携式电子设备；情节严重者应当在飞机降落后移交地面公安依法处置，并在事后向局方报告。

第四十八条 航班禁烟

在我们所有的航班上均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。

第四十九条 安全带

当您在机上就座时，应全程系好安全带。

第十二章 旅客服务

(一) 一般服务

我们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。

(二) 附加服务安排

- 1) 如果我们为您安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者我们为您出具地面运输、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，我们仅作为您的代理，而对于您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。
- 2) 如果我们向您提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。

第十三章 行政手续

- (一) 您必须遵守中华人民共和国的法律、政府规章、命令、要求和旅行条件的各项规定，并应服从政府、机场管理部门或我们的任何安全检查。
- (二) 您应出示国家的法律、政府规章、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件。对您未遵守国家法律、规定、命令、要求或旅行条件或您的证件不符合要求，我们保留拒绝载运的权利。
- (三) 政府有关主管部门检查您的行李时，您应当到场。对您未到场接受检查而引致的任何损失，我们不承担责任。

第十四章 连续承运人

我们和其它承运人依据一本客票或者连续客票履行的运输，应当被视为一个单一的运输。另请参见本条件第十五章（一）款之规定。

第十五章 损害赔偿责任

- (一) 我们对您的运输责任受本条件约束，您航程中的其它承运人对您的运输责任受其各自的运输条件约束。
- (二) 我们仅对在客票承运人栏中填有我们航空公司代码的航班或航段在运输过程中导致的损害承担责任。如果我们为其它承运人的运输填开客票或者办理托运行李，仅作为该承运人的代理人为上述行为。但对于托运行李，您可以向客票及行李票上列明的第一或者最后承运人索赔。
- (三) 对于因我们遵守适用的法律、法规、政府规章和规定或由于您不遵守上述法律、法规、政府规章和规定而引起的任何损失，我们不承担责任。
- (四) 除本条件另有规定外，按照适用的法律法规，我们对您承担的责任仅限于经证实的损失和费用。我们对间接的或随之引发的损失不承担责任。
- (五) 如果损害是由于您的过失造成或促成的，应按照适用的法律法规，相应免除或者减轻我们的赔偿责任。
- (六) 我们的运输合同，包括本条件以及免除或限制责任的条款，同样适用于我们的代理人和受雇人。任何情况下，从我们及我们的代理人和受雇人获取的赔偿总额不得超过规定的责任限额。
- (七) 除非有明确规定，本条件不应使我们放弃适用的法律法规有关免除或限制我们责任的任何规定。
- (八) 我们对因您的健康状况引起或者加重的任何疾病、受伤或致残，包括死亡，不承担责任。

- (九) 除旅客自身健康原因或者旅客故意、重大过失原因外，因发生在我们飞机上或者在旅客上、下我们飞机过程中的事件造成旅客人身伤害的，我们应当承担损害赔偿责任。
- (十) 遵照民航总局第 164 号令《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》，我们对每位旅客的赔偿责任限额为人民币 400,000 元。
- (十一) 对完全是由于行李本身的自然属性、质量或缺陷造成的行李的损失，我们不承担责任。
- (十二) 我们对因您的行李或内装物品导致的任何损害不承担责任。您的行李或内装物品对他人、他人的财产包括其它行李或其内装物品和我们的财产造成损害的，您应当承担赔偿责任。
- (十三) 如果在您的行李中夹带了本条件规定不得作为行李运输的物品，对此类物品的任何遗失、损坏或政府对任何此类物品的没收，我们不承担责任。
- (十四) 如果在您的托运行李中夹带了本条件规定不建议作为托运行李运输的物品，对此类物品的任何遗失、损坏，我们按照一般托运行李承担责任。
- (十五) 对由于运输中造成您或者您的行李的任何损害，我们按照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。
- (十六) 如果您的托运行李损坏，我们按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。
- (十七) 如果您的托运行李中丢失、毁灭、污损的，用以确认我们赔偿责任限额的重量仅为该受损行李或物件的实际重量；对于无法确定受损行李或物件重量的，每一旅客的受损行李我们最多只能按照您客票上列明的免费行李额进行赔偿。

- (十八) 已赔偿的丢失行李找到后，我们应尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔偿，临时生活用品补偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为，我们有权追回全部赔款。
- (十九) 行李丢失、毁灭、遗失的，行李赔偿时，已收取的该行李的逾重行李费退还；行李破损的，行李赔偿时，已收取的该行李的逾重行李费不退。

第十六章 旅客投诉管理

- (一) 为了维护自身的合法权益，您可以向我们、机场管理机构、地面服务代理人、航空销售代理人或者民航行政机关投诉，也可以依法直接申请仲裁或者提起民事诉讼。
- (二) 我们设立了专门机构负责受理投诉工作，我们在中国境内的投诉受理电话为 4008337777、电子邮件地址：
4008337777@A6AIR.COM。
- (三) 我们将在收到您投诉 7 个工作日内予以处理并告知您受理情况，并在收到您投诉 10 个工作日内做出实质性回复。

第十七章 其他事项

- (一) 承运您和您的行李，您还应当遵守我们其它适用的规定和条件。这些规定可能会变动，而且非常重要，其中包括无成人陪伴儿童、孕妇、患病旅客的运输规定，电子设备的限制使用规定，在飞机上饮用酒精饮料的规定等。上述运输规定和条件，可向我们查询。
- (二) 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。
- (三) 本条件适用中华人民共和国法律。

第十八章 生效与修改

- (一) 本条件自 2025 年 05 月 24 日起生效并施行。
- (二) 我们有权不经事先通知而修改本条件、运输规定、运价和费用标准等任何条款。此类修改不适用于修改前已购票的旅客，但国家另有规定的除外。
- (三) 我们的工作人员、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、运输规定、运价和费用标准等任何条款。

第十九章 附则

针对本条件所列事项变化较频繁的内容，我们单独制定了《湖南航空股份有限公司国内客票使用条件》《湖南航空行李规定》、《湖南航空付费行李规定》及《特殊旅客运输指南》，并视为本条件的一部分，以附则的形式与湖南航空《国内旅客、行李运输总条件》在湖南航空官网旅客服务栏目展示。您可在购票时了解并通过湖南航空官网仔细解读。