

## 1 总则

### 1.1 概述

为明确国内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、行李国内运输总条件》（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

河北航空有限公司旅客、行李国内运输总条件（以下简称“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 “国内运输”指根据旅客运输合同，其出发地点、约定经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内（香港、澳门特别行政区及台湾地区除外）的航空运输。

2.2 “河北航”是河北航空有限公司的简称（英文名称：HEBEI AIRLINES Co. Ltd.，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：石家庄市中山路 303 号，网址：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有效的规定，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 “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。

2.5 “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。

2.6 “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。

2.7 “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。

- 2.8 “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。
- 2.9 “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。
- 2.10 “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。
- 2.11 “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。
- 2.12 “儿童”指开始旅行之日年龄满2周岁但不满12周岁的人。
- 2.13 “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。
- 2.14 “婴儿”指开始旅行之日已满14日，年龄不满2周岁的人。
- 2.15 “早产婴儿”指胎龄在37足周以前出生的活产婴儿。
- 2.16 “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。
- 2.17 “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。
- 2.18 “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。
- 2.19 “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。
- 2.20 “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。
- 2.21 “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。
- 2.22 “联程客票”指列有联程航班的客票。
- 2.23 “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。
- 2.24 “定期客票”指列明航班、乘机日期并定妥座位的客票。
- 2.25 “不定期客票”指未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。
- 2.26 “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。

2.27 “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。

2.28 “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。

2.29 “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。

2.30 “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。

2.31 “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。

2.32 “优惠票价”指不属于普通票价的其他票价。

2.33 “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。

2.34 “客票变更”指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

2.35 “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。

2.36 “签转”指对销售承运人的变更。

2.37 “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。

2.38 “票价差额”指旅客自愿从低票价改为高票价的运价差额。

2.39 “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。

2.40 “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。

2.41 “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。

2.42 “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。

2.43 “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。

- 2.44 “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。
- 2.45 “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。
- 2.46 “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。
- 2.47 “错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。
- 2.48 “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。
- 2.49 “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。
- 2.50 “非托运行李”指旅客自行负责照管的行李。
- 2.51 “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。
- 2.52 “超额行李票”指由河北航填开的，收取超额行李费的凭证。
- 2.53 “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。
- 2.54 “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。
- 2.55 “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。
- 2.56 “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。
- 2.57 “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 适用范围**

#### **3.1 一般规定**

3.1.1 除 3.2、3.3、3.4 条中另有规定或特殊管理的国内航线外，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内航空运输。

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。

3.2 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。

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，而河北航非故意性向出示该客票的人提供了运输或退款，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 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。
- 4.1.7 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。
- 4.1.8 国内航空运输必须使用国内客票。旅客在我国境外购买的用国际客票填开的国内航空运输客票，应换开成国内客票后方可使用。
- 4.1.9 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，不需换开成国内客票。

4.1.10 纸质客票不得涂改。涂改的客票、凭证无效，票款不退。

4.1.11 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 除特别约定外，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。

#### 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，致使旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将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：

- a) 河北航取消旅客已经定妥座位的航班；
- b) 河北航取消的航班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；
- c) 河北航未能合理地按照班期时刻进行航班飞行；
- d) 河北航造成旅客已定妥座位的联程航班衔接错失；

e) 河北航未能提供已定妥的座位；

f) 河北航更换了旅客的舱位等级。

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 客票的顺序和使用

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，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。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 天内，按未使用乘机联对应定座舱位的退票规定办理退票。

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，且客票未使用的票联将不能再使用，也不得退票。

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 客票价只适用于旅客由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 适用客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 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政策，包括退票仅能退还部分票款或不予退票、变更等。旅客应选择最适合自身需要的票价进行购买。

### **5.2 特种票价**

5.2.1 残疾军人、伤残人民警察、残疾消防救援人员，分别凭《中华人民共和国残疾军人证》、《中华人民共和国伤残人民警察证》和《中华人民共和国残疾消防救援人员证》，可按同一航班成人适用普通票价的 50% 购买伤残特种票。

5.2.2 儿童可按同一航班成人普通票价的 50%购买儿童票，提供独立座位。河北航可视航班情况提供儿童座位数。

5.2.3 婴儿可按同一航班成人普通票价的 10%购买婴儿票，不提供座位；每一成人旅客只能携带一名婴儿。

5.2.4 残疾军人、伤残人民警察、残疾消防救援人员、儿童、婴儿可以选择购买 5.2.1、5.2.2 及 5.2.3 特种票价客票之外的其他优惠票价客票，但是应当遵守相应客票的客票使用条件。

### 5.3 税、费（不论其性质）

5.3.1 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。

5.3.2 燃油附加费和航空保险附加费及与销售相关的费用，由承运人根据国家有关规定发布并收取。按成人普通票价的 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。河北航国内航线暂不收取航空保险附加费。

### 5.4 票款付款方式

5.4.1 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。

5.4.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有误时，应按照河北航的规定，由旅客补付不足的票款或由河北航退还多收的票款。

5.4.3 客票价以人民币 10 元为计算单位；河北航收取或支付的任何其他费用均以人民币元为计算单位，尾数一律四舍五入。

## 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内交付票款，经河北航或河北航授权销售代理人认可后填开客票，并将该定座列入客票有关乘机联，方能认为座位已经定妥和有效。未经河北航或河北航授权销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。

6.1.3 按照河北航规定，某些优惠票价可以附有限制或免除旅客变更、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 旅客没有按河北航的规定使用已定妥的座位，也未事先告知河北航，河北航有权取消旅客所有已定妥的座位。

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。

## 6.2 购票时限

如果旅客未在河北航规定的购票时限内交付票款，河北航有权取消其定座。

## 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的有关部门、其他相关承运人、相关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或公安机关出具的其他有效身份证件，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。

## 6.5 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。但河北航不能保证提供任何指定的座位，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。

6.5.2 飞机应急出口处的座位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仔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 拒绝运输和限制运输**

### **7.1 限制运输（服务）**

7.1.1 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、额外占座的旅客、携带人体器官旅客、孕妇、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。

7.1.2 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。

7.1.3 河北航仅承运开始旅行之日出生已满 14 天，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。

7.1.4 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，医疗证明应是二级（含二级）以上医院、专科医院、境外诊所、医疗中心及医院出具的。“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；
- 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

7.2.11 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。

7.1.5 早产婴儿乘机除遵守 7.1.4 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，在航班计划起飞前 48 小时内开具的“医疗证明”视为有效。

7.1.6 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。

7.1.7 限制运输（服务）的数量：出于安全考虑，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。

## 7.2 拒绝运输

河北航出于安全等原因或根据自己合理的判断，认为属下列情形之一，有权拒绝运输旅客及其行李：

7.2.1 国家的有关法律、政策规定和命令禁止运输的；

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

7.2.3 旅客未能出示国家的法律、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；

7.2.4 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；

7.2.5 旅客拒绝接受安全检查，或行李未经安全检查；

7.2.6 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；

7.2.7 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；

7.2.8 旅客未支付适用的票价、费用和税款或未承兑其与河北航或有关承运人之间的信用付款；

7.2.9 出示客票的人不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人；

7.2.10 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；

7.2.11 旅客的行为、年龄、精神或身体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），或可能使其他旅客不舒适或反感，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害：

### 7.2.11.1 婴儿

出生不满 14 天的婴儿。

### 7.2.11.2 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。

#### 7.2.11.3 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。

7.2.12 其他可能危及飞行安全或者公共秩序等行为。

7.3 对被拒绝运输旅客的安排

若旅客因本条件第 7.2.1 至 7.2.7 及 7.2.9、7.2.12 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 7.2.1、7.2.7 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 7.2.8 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 7.2.9、7.2.10 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。

## **8 班期时刻和航班取消与变更**

### **8.1 班期时刻**

8.1.1 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。

8.1.2 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。

8.1.3 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。

8.1.4 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。

### **8.2 航班取消与变更**

8.2.1 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。

8.2.2 由于第 8.2.1 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。

8.2.3 上述 8.2.2 条列的补救措施是旅客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，河北航不再承担其他责任。

## 9 客票变更

### 9.1 自愿变更

9.1.1 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。

客票自愿变更收费、签转等规定，除运价另有规定外，按照当期有效客票使用条件办理。

9.1.2 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。

9.1.3 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。

9.1.4 如无特别说明，使用儿童特种票价购买的儿童按成人标准收取变更费用，使用婴儿特种票价的婴儿不收取变更费。

9.1.5 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。

9.1.6 变更费的费率以取消已定妥座位的时间计算。除运价另有规定外，变更手续费和票价差额按客票票面价计算。

9.1.7 电子客票出票后不允许变更旅客的身份信息。

9.1.8 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。

### 9.2 非自愿变更

9.2.1 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。

9.2.2 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。

9.2.3 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。

## 10 退票

### 10.1 一般规定

10.1.1 由于河北航未能按照运输合同提供运输或旅客要求自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分河北航客票，河北航应按规定办理退票。

10.1.2 旅客要求退票，客票票联状态必须为有效的开放使用状态（状态栏展示为 OPEN FOR USE），并提供付款凭据的情况下，方可办理退票。

10.1.3 已打印了电子客票行程单的旅客，退票时必须提供已打印的行程单。

10.1.4 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。

10.1.5 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。

10.1.6 退票费的费率以取消已定妥座位的时间计算。

10.1.7 退票费按客票票面价计算。

10.1.8 退款进位：客票的票价以人民币 10 元为计算单位，其他任何费用以人民币元为计算单位，尾数四舍五入。涉及到计算退票手续费数额及需减去的票款数额时，须先进位后再进行下一步计算。

10.1.9 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。

### 10.2 退票受款人

10.2.1 河北航有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

10.2.2 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。

10.2.3 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。

10.2.4 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。

10.2.5 河北航将按 10.1 条规定，将票款退给符合第 10.2.1、10.2.2、10.2.3、10.2.4 条规定的人，应视为正当退票。河北航也随即解除责任。

### 10.3 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。

### 10.4 退票地点及方式

10.4.1 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。

#### 10.4.2 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、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。

#### 10.4.3 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、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。

10.4.4 持不定期客票的旅客要求退票，限在原购票地办理。

### 10.5 非自愿退票

10.5.1 非自愿退票，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，导致旅客退票。

#### 10.5.2 非自愿退票，按以下规定办理：

a) 客票全部未使用，退还全部原付票款（含税、费），不收取退票费；

b) 除 c)、d) 款规定外，客票已部分使用，旅客要求退票，应从原付票款中扣除已使

用航段票价金额及已使用的税费，但所退金额不得超过原付票款金额，余额退还旅客，不收取退票费；

c) 如班机在客票所列经停地降落，旅客要求退票：

1) 由于非河北航原因，如天气、空中交通管制、流量控制等，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，此金额应使用与原实付票款相同的折扣率；

2) 由于河北航原因，如机械故障等，造成客票部分使用后退款，应退还未使用航段的票价金额，此金额应使用与原实付票款相同的折扣率；

3) 以上 1)、2) 款所退金额不得超过原付票款金额，余额退还旅客，不收取退票费。

d) 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。

#### 10.6 自愿退票

自愿退票，是指旅客因其自身原因要求退票，按相应运价的客票使用条件办理。

#### 10.7 下列情形免收变更或退票费：

a) 使用成人普通票价 10%优惠购买的婴儿客票要求退票，免收退票费；

b) 旅客因病要求退票，应按河北航规定在航班计划起飞时间 2 小时之前提出，并提供二级以上医疗机构出具的真实有效的、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；

d) 残疾军人、伤残人民警察、残疾消防救援人员，凭《中华人民共和国残疾军人证》、《中华人民共和国伤残人民警察证》、《中华人民共和国残疾消防救援人员证》购买的伤残特种票要求退票，免收退票费。使用河北航公布的其他普通、优惠票价购票的军警残旅客，退票按照所持客票的使用条件规定办理。

#### 10.8 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。

#### 10.9 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) 已超过客票有效期满后 30 天，未提出退票申请；
- b) 申请时未能出示有效证件、票证或凭证；
- 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。

#### 10.10 退回税费

退票时须一并退还旅客购票时交付的尚未发生的税、费。无余款可退或不得退票的客票也可单独退还，且不扣除手续费，但需在第 10.3 条规定的退票期限内办理。

### 11 团队旅客

#### 11.1 购票时限

已预订座位的团体旅客应在河北航规定或预先约定的时限内完成出票。否则，所定座位不予保留。

#### 11.2 国内航线团体旅客人数的计算规定

除另有规定外，河北航国内航线团体旅客最低成团人数为往返、联程 6 人，单程 10 人。凡按照婴儿、儿童及其他特种票价购票的旅客不得计算在团体人数内。

#### 11.3 团体客票变更

##### 11.3.1 自愿变更

购买团体客票后，如自愿要求改变航班、日期、航程、承运人等，按团体旅客自愿退票办理。

若团体旅客退票后购买同航班更高舱位等级的客票，在购买新客票前提出退票并取消座位，可免收退票费。未按上述规定办理，按自愿退票处理。

##### 11.3.2 非自愿变更

###### 11.3.2.1 因非河北航原因变更

乘坐河北航航班的团体旅客，由于天气、空中交通管制等无法控制或不能预见的非河北航原因以致航班取消、提前、延误、航程变更、衔接错失，河北航应当考虑旅客的合理需要并采取措施之一：

- a) 征得团体旅客同意后，安排乘坐有可利用座位的河北航后续航班；
- b) 征得团体旅客同意后，安排签转其他协议承运人航班；

c) 变更原客票列明的航程，安排乘坐河北航航班将团体旅客运输至目的地或中途分程地点。

#### 11.3.2.2 因河北航原因变更

乘坐河北航航班的团体旅客，由于机务维护、航班调配等河北航原因以致航班取消、提前、延误、航程改变、衔接错失或不能提供旅客原已证实的座位，河北航应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

- a) 征得团体旅客同意后，安排乘坐有可利用座位的河北航后续航班；
- b) 征得团体旅客同意后，安排签转其他协议承运人航班；
- c) 变更原客票列明的航程，安排乘坐河北航/其他协议承运人航班将团体旅客运输至目的地或中途分程地点。

#### 11.3.2.3 团体旅客不允许因病变更行程，可办理病退。

### 11.4 团队旅客退票

#### 11.4.1 非自愿退票

11.4.1.1 因河北航航班取消、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退票，按下列规定办理：

- a) 客票全部未使用，退还全部已付票款（含税费），不收取退票费；
- b) 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团队优惠运价金额及已使用的税费，余额退还旅客，不收取退票费；
- c) 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的票款，但不得超过原付票款金额，不收取退票费。

11.4.1.2 退票地点：团体旅客非自愿退票，须在原购票处办理。

#### 11.4.2 自愿退票

##### 11.4.2.1 退票地点

团体旅客自愿退票仅限在原购票处办理。

##### 11.4.2.2 退票费收取

团体旅客购票后自愿要求退票，除具体运价产品另有规定外，按下列规定收取退票费：

- a) 全部团体旅客退票：
  - 1) 部分航程自愿退票时仅退还税费，已付票款不退；
  - 2) 团体运价低于 Y 舱全票价 45%（即 4.5 折）的航段，在全航程首段始发航班规定离站时间 4 小时（含）之前退票，收取票面价格 90% 的退票费；在全航程首段始发航班规定离站时间 4 小时（不含）以内及航班起飞后退票，仅退还税费，已付票款不退；

3) 团体运价大于等于 Y 舱全票价 45% (即 4.5 折) 的航段, 按下列规定收取退票费:

在全航程首段始发航班规定离站时间 96 小时 (含) 以前退票, 收取票面价格 20% 的退票费;

在全航程首段始发航班规定离站时间 96 小时 (不含) 至航班规定离站时间 48 小时 (含) 以前退票, 收取票面价格 40% 的退票费;

在全航程首段始发航班规定离站时间前 48 小时 (不含) 以内至航班规定离站时间 4 小时 (含) 以前退票, 收取票面价格 80% 退票费;

在全航程首段始发航班规定离站时间 4 小时 (不含) 以内及航班起飞后退票, 仅退还税费, 已付票款不退。

b) 团体中部分旅客自愿退票:

团体旅客中部分成员自愿要求退票, 除票价附有限制条件外, 按下列规定办理:

1) 如乘机的旅客人数不少于该票价规定的最低团体人数时, 按正常退票规定的退票费办理退票;

2) 如乘机的旅客人数少于该票价规定的最低团体人数时, 分别按下列规定办理: 如客票全部未使用, 应将团体旅客原付票价总金额扣除乘机旅客按照经济舱全票价计算的票款总金额后, 再扣除对应的退票费, 差额多退少不补; 如客票已部分使用, 仅退还税费, 已付票款不退;

3) 单程团体旅客部分成员自愿退票仅退还税费, 已付票款不退。

#### 11.4.3 其他规定

a) 除因河北航航班非自愿原因外, 团体客票须按客票所列明的航程、顺序使用;

b) 团体旅客误机, 该航段客票自动作废, 票款不退, 仅退税费。若后续航段仍需继续使用, 需联系河北航保留座位, 否则河北航有权将后续航段座位取消;

c) 团体旅客所购客票如有注明 “不得退票” 的使用条件限制, 不能办理退票;

d) 部分团体旅客因病退票: 请参照本条件中 10.7b) 病退规定处理;

e) 退票期限: 退票应在客票有效期到期后 30 天内办理, 逾期客票作废, 票款及税费均不退。

11.5 国内与国际联程中转航线的团队退票变更规定参照国际航线标准执行。

## 12 乘机

### 12.1 一般规定

12.1.1 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，河北航或其授权代理人应告知旅客在实际承运人柜台办理乘机手续。

12.1.2 旅客在办理值机手续时，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。

12.1.3 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。

12.1.4 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，或未能出示其有效身份证件及客票、登机牌，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”的有关规定办理。

12.1.5 乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查。

## 12.2 误机

12.2.1 旅客误机后，如要求改变承运人，按本条件“自愿退票”的有关规定办理。

12.2.2 旅客误机后，如要求退票或变更，按本条件“自愿退票”或“自愿变更”的有关规定办理。

12.2.3 由于河北航原因旅客误机，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，按本条件非自愿退票的规定办理。

## 12.3 漏乘

12.3.1 由于旅客原因发生漏乘，按自愿变更或自愿退票的规定办理。

12.3.2 由于河北航原因旅客漏乘，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，按本条件非自愿退票的规定办理。

## 12.4 错乘

12.4.1 旅客错乘飞机，河北航应尽早安排错乘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。

12.4.2 由于河北航原因旅客错乘，河北航将尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

## 12.5 联程航班衔接

在联程航班运输中，因其中一个或者几个航段变更，导致旅客联程航班衔接错失，或无法按照约定时间完成整个行程的，河北航作为缔约承运人将为旅客作出适当安排，尽力协助旅客到达最终目的地或者中途分程地点。

## **13 行李运输**

### **13.1 一般规定**

13.1.1 河北航承运的行李，只限于符合第 2.49 条和 2.50 条定义范围内的物品。

#### **13.1.2 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内托运，也禁止作为非托运行李带入客舱运输：

a) 根据国家有关法律、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，也包括射击运动枪和发令枪；

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) 除导盲犬、助听犬、搜救犬等特殊犬种外，河北航不接受宠物活体动物作为行李运输；

g) 锂电池供电的小型个人运输装置（如电动平衡车等）；

h) 相关国家规定的其它禁运物品。

#### **13.1.3 限制运输物品**

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、古玩字画及其他贵重物品、易碎、易损和易腐物品、样品、旅行证件等需要专人照管的物品不得作为托运行李或夹入行李内托运。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；

b) 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，必须符合河北航关于行李包装、体积、重量的要求，并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内，按实际重量计超额行李费；

c) 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；

d) 导盲犬、助听犬、搜救犬等特殊犬种的运输；

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) 不适宜作为货物托运,如精致的乐器,并且不符合 13.2.2 规定(重量、体积限制),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。

## 13.2 行李包装及体积、重量限制

### 13.2.1 托运行李

13.2.1.1 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) 为了联系方便,旅客应在行李上写明旅客的姓名、详细地址、电话号码。

13.2.1.2 托运行李每件最大重量不能超过 50 千克,体积不能超过 40×60×100 厘米。超过上述规定的行李,应事先征得河北航的同意才能托运。

### 13.2.2 非托运行李

持头等舱/商务舱客票的旅客,每人可随身携带两件行李登机;持乐享经济舱/普通经济舱客票的旅客,每人只能随身携带一件行李登机。带入客舱的行李每件的重量不超过 5 千克。每件非托运行李的体积不得超过 20×40×55 厘米。长、宽、高三边之和不得超过 115 厘米,超过上述重量、件数或体积限制的行李,应作为托运行李托运(占座行李除外)。

## 13.3 免费行李额及超额行李费

### 13.3.1 免费行李额

13.3.1.1 除河北航另有规定外,每位旅客的免费行李额(托运行李):

- a) 持商务舱(J/C/D/I/O 舱)/乐享经济舱(W/P 舱)的旅客为 30 千克;
- b) 持经济舱 3 折(不含)以上至经济舱全票价(Y/H/B/M/L/K/N/Q/V/T 舱)的旅客为 20 千克;
- c) 持优免及产品舱位(E/X/S 舱)的旅客为 20 千克;
- d) 持经济舱(G 舱)的旅客为 10 千克;

e) 持经济舱 3 折（含）以下及特价产品（R/U/Z 舱）旅客无免费行李额；

f) 持按适用成人票价 10%购票的婴儿旅客无免费托运行李；

g) 持上述舱位以外的其他舱位客票的旅客，其免费托运行李额以河北航空制定的服务产品规定为准。

13.3.1.2 搭乘同一航班前往同一目的地点的两个（含两个）以上的同行旅客，如在同一时间、同一地点办理行李托运手续，其免费行李额可以按照各自的客票价等级标准合并计算。

13.3.1.3 旅客非自愿改变舱位等级，应按原票价等级享受免费行李额。

13.3.1.4 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。

#### 13.3.2 超额行李费

a) 旅客的托运行李超过旅客免费行李额的部分，称为超额行李，应当支付超额行李费；

b) 除另有规定外，超额行李费率以每千克按乘机当日所适用的经济舱全票价的 1.5% 计算，以元为单位，尾数四舍五入（如河北航空其他服务产品有明确规定，则以河北航空现行服务产品规定为准）。

#### 13.4 行李声明价值

河北航空不提供行李声明价值服务。

#### 13.5 行李的收运

##### 13.5.1 拒绝运输

a) 旅客的行李，如属于或夹带有本条件 13.1.2 中所列的物品，河北航有权拒绝接受该行李的运输；

b) 旅客的托运行李，如属于或夹带有本条件 13.1.3 中 a) 款所列的物品，河北航有权拒绝接受该行李作为托运行李收运；

c) 旅客携带了属于本条件 13.1.3 中 b)-h) 款所列的物品，如不能符合河北航的限制运输条件，河北航有权拒绝接受该物品的运输；

d) 旅客的行李，如因其形态、包装、体积、重量或特性等原因不符合河北航运输条件，而旅客又不能或拒绝改善，河北航有权拒绝运输；

e) 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；

f) 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，河北航空或其委托的地面服务代理人应当拒绝收运或者终止运输，并以当面告知、短信、电话等方式通知旅客。

13.5.2 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。

13.5.3 收运要求

- a) 旅客必须凭有效客票在航班离站当日办理行李托运手续；
- 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、拴挂免除责任行李牌，并由旅客在该行李牌相应位置签字确认。旅客不予确认的，河北航有权拒绝接受该行李的运输。

13.5.4 行李运载

- a) 旅客的托运行李，应与旅客同机运送，特殊情况下不能同机运送时，河北航应向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送；
- b) 旅客的超额行李在飞机载量允许的条件下，应与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送，河北航可拒绝收运旅客的超额行李。

13.5.5 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                                                                                                    | 国内航班收费规定                                                                       |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 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。<br>(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。 | 计入旅客免费行李额，旅客免费托运行李额在一般标准上额外增加 10KG。合并计重后超出免费行李额部分根据实际重量，按河北航国内航线超额行李费率收取超额行李费。 |
| 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。<br>(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。        | 计入旅客免费行李额，旅客免费托运行李额在一般标准上额外增加 10KG。合并计重后超出免费行李额部分根据实际重量，按河北航国内航线超额行李费率收取超额行李费。 |
| 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。<br>(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。               | 计入旅客免费行李额，旅客免费托运行李额在一般标准上额外增加 10KG。合并计重后超出免费行李额部分根据实际重量，按河北航国内航线超额行李费率收取超额行李费。 |
| 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。                            | (1) 计入旅客免费行李额。<br>(2) 超出免费行李额部分，根据实际重量，按河北航国内航线超额行李费率收取超额行李费。                  |

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                        |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <p>(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。</p> <p>(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。</p>                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                        |
| 冲浪板<br>(风帆冲浪)<br>用具 | <p>(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。</p> <p>(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。</p>                                                                                                                                                                                                                                           | <p>(1) 不计入旅客免费行李额，按 5 公斤（周长不超过 277 厘米/109 英寸）或 8 公斤（周长超过 277 厘米/109 英寸）计收相应的超额行李费；</p> <p>(2) 每位旅客仅限携带一块冲浪板（风帆冲浪）享有以上收费，超出数量根据实际重量，按河北航国内航线超额行李费率收取超额行李费。</p>          |
| 其他运动器械              | <p>(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。</p> <p>(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。</p>                                                                                                                                               | <p>(1) 如运动器械包装后的尺寸在 40*60*100 厘米范围内，可计入免费行李额，超出免费行李额部分，根据实际重量，按河北航国内航线超额行李费率收取超额行李费。</p> <p>(2) 如运动器械包装后的尺寸大于 40*60*100 厘米，不可计入免费行李额，根据实际重量，按河北航国内航线超额行李费率收取超额行李费。</p> |
| 乐器                  | <p>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。</p> <p>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。</p> |                                                                                                                                                                        |

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。

### 13.5.6 小动物：

13.5.6.1 河北航空不接受活体小动物（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。

13.5.6.2 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。

13.5.6.3 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。

13.5.6.4 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，河北航空只接受残疾人将服务犬带入客舱的运输。

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

### 13.5.7 外交信袋

13.5.7.1 外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管。根据外交信使的要求，河北航也

可以按照托运行李办理，但河北航只承担一般托运行李的责任。

13.5.7.2 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，按照超额行李的规定办理。

13.5.7.3 外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经河北航和有关承运人同意后，方可予以运输。

13.5.7.4 占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 75 千克，总体积不得超过  $40 \times 60 \times 100$  厘米。占用座位的外交信袋没有免费行李额，运费按下列两种办法计算，取其高者：

- a) 根据占用座位的外交信袋实际重量，按照超额行李费率计算运费；
- b) 根据外交信袋占用的座位数，按照运输起讫地点之间，与该外交信使所持客票票价等级相同的票价计算运费。

13.5.7.5 机要交通人员携带的机要文件，适用本条规定。

#### 13.5.8 占座行李

占座行李是指旅客带入客舱并占用座位的物品，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一般随身携带的非托运行李运输。对于占座行李，河北航只承担一般托运行李的责任。

a) 旅客必须在定座时提出占座行李的申请，经河北航和有关承运人同意，方可予以运输。旅客占座行李应进行定座；

b) 占座行李没有免费行李额；

c) 在每个座位上承运的占座行李总重量不得超过 75 千克，总体积不得超过  $40 \times 60 \times 100$  厘米；

d) 旅客必须将此类行李放置在预定的座位上；

e) 占座行李必须：

——用安全带或其他绳带捆绑好，以防止可能的滑动；

——用恰当的方式包装或覆盖好，以防止对其他旅客造成伤害；

——不能阻碍或妨碍使用任何出口和客舱通道；

——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。

f) 占座行李的座位与旅客的座位应安排在一起（值机人员应为占座行李发放带有座位号码的登机牌），但不能是靠近舱门口和紧急出口的座位；

g) 旅客预定占座行李如涉及其他承运人，还需经有关承运人事先同意；

h) 占座行李的运费计算方式与占座的外交信袋相同。

### 13.5.9 违章行李

旅客的托运行李和非托运行李中，凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品等，其整件行李称为违章行李。对违章行李，河北航按下列规定处理：

- a) 在始发地点发现违章行李，河北航有权拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收超额行李费不退；
- b) 在经停地发现违章行李，立即停运，已收超额行李费不退；
- c) 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。

### 13.5.10 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，除时间不允许外，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。

## 13.6 行李的交付

### 13.6.1 行李交付

- a) 旅客应在航班到达后立即在机场凭行李牌识别联领取行李。必要时，应交验客票；
- b) 如旅客未立即领取行李，对于旅客行李中的易腐物品，河北航有权在行李到达 24 小时后予以处理；
- c) 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；
- d) 旅客在领取行李时，未提出书面异议，即认为该行李已经按照运输合同完好交付；
- e) 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。

### 13.6.2 无法交付的行李

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

### 13.6.3 行李不正常运输的处理

a) 行李运输发生延误、遗失或毁灭，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，造成旅客旅途生活的不便，应给予旅客临时生活用品补偿费人民币 100 元；

c) 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服务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；

d) 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服务代理人应当予以提供。

## **14 旅客服务**

### **14.1 一般服务**

14.1.1 河北航不负责为旅客提供机场区域内、机场与市区之间或机场与机场之间的地面运输。对于此项地面运输服务提供者的行为或疏忽，或授权销售代理人为旅客取得此项地面运输服务给予的任何帮助，河北航不承担责任。

14.1.2 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，由旅客自理。另有约定的除外。

14.1.3 除另有规定外，空中飞行过程中，机上供应的饮料或餐食由河北航提供，但河北航不提供超过规定品种和数量的餐食服务。

### **14.2 不正常航班服务**

14.2.1 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。

14.2.2 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。

14.2.3 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。

14.2.4 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。

14.2.5 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，补偿标准按照本条件第 14.3 条执行。

14.2.6 旅客有需要时，河北航可向旅客提供航班不正常证明。

14.2.7 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。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。

14.2.8 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。

14.3 航班延误或取消后的经济补偿

14.3.1 原则

在旅客乘机的当天，河北航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。

14.3.2 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）以上     | ≤400 元 |

14.3.3 补偿方式

采用现场现金补偿、免票两种方式进行经济补偿。

14.4 客户关怀

14.4.1 河北航空客户服务中心热线：0311-96699。

14.4.2 河北航空投诉受理电话：0311-96699 按 4 号键。

14.4.3 河北航空投诉邮箱：hbhkets@hbhk.com.cn。

15 航班超售处置规定

## 15.1 超售信息告知

15.1.1 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。

15.1.2 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。

## 15.2 适用范围

本规定适用于河北航实际承运的航班。

## 15.3 征集自愿者程序

### 15.3.1 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；

### 15.3.2 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。

## 15.4 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：

- a) 执行国家紧急公务的旅客；
- b) 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；
- c) 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。

## 15.5 超售服务及赔偿

15.5.1 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。

15.5.2 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。

15.5.3 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：

15.5.3.1 可安排当天航班成行的赔偿标准

| 航班类别 | 赔偿标准<br>(人民币) |
|------|---------------|
| 中国境内 | 650 元         |

15.5.3.2 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                                      |
|------|-------------------------------------------|
| 中国境内 | 赔偿所购票价 50%金额与<br>15.5.3.1 当天成行赔偿标准<br>取高者 |

15.5.3.3 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。

15.5.3.4 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 15.5.3.1 的标准进行赔偿。

15.5.3.5 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。

## 16 飞机上的行为

16.1 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、或其他旅客有理由反对的行为，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。

16.2 非法干扰事件和扰乱行为的处置

16.2.1 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。

16.2.2 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。

### 16.2.3 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。

## 16.3 便携式电子设备（PED）

16.3.1 河北航航班飞行中允许使用满足要求的便携式电子设备。

16.3.2 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）。

16.3.3 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。

### 16.3.4 便携式电子设备使用要求

16.3.4.1 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)。

#### 16.3.4.2 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);

#### 16.3.4.3 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。

#### 16.3.4.4 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。

#### 16.4 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)。

#### 16.5 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。

#### 16.6 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。

#### 16.7 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。

## **17 行政手续**

17.1 旅客须自行查阅并遵守中华人民共和国的法律、行政法规、规章、命令或要求和旅行条件的各项规定，若因旅客未遵守有关规定而导致无法乘机或无法到达目的地的，河北航不承担因此造成的损失。

17.2 旅客应出示国家法律、行政法规、规章、命令或要求和旅行条件要求的有效证件。河北航对未遵守国家法律、行政法规、规章、命令或要求和旅行条件或其证件不符合要求的旅客，保留拒绝载运的权利。

17.3 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或非托运行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而导致的任何损失，河北航不承担责任。

17.4 旅客应接受政府、机场管理部门或河北航的任何安全检查。对于拒绝接受安全检查的旅客，及未经安全检查的行李，河北航将拒绝运输。

## **18 损失责任与赔偿限额**

### **18.1 损失责任**

18.1.1 河北航应对其履行的航空运输期间发生的损失承担责任，合同另有约定的除外。

18.1.2 河北航为遵守或旅客未遵守国家法律、法规、政府规章及其它规范性文件而引起的任何损失，河北航不承担责任。

18.1.3 河北航的责任，不超过经证明直接损失的数额。河北航对间接的或随之引发的损失不承担责任，河北航也不对精神损害承担责任。

### **18.2 旅客人身伤亡**

18.2.1 因发生在飞机上或者在旅客上下飞机过程中的事件，造成旅客人身伤亡的，河北航承担责任；但是，旅客由于其年龄、精神或身体状况，在运输中造成或加重其本人人身伤亡的，河北航不承担责任。

18.2.2 河北航对每名旅客死亡、受伤的赔偿责任限额为人民币 400,000 元。

### **18.3 行李损失**

18.3.1 因发生在航空运输期间的事件，造成旅客托运行李毁灭、遗失或者损坏的，河北航承担责任。对于非托运行李，河北航对因其过错或者其雇员或者代理人的过错造成的损害承担责任。

18.3.2 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。

18.3.3 完全由于旅客或其行李造成或引起本人伤害或财产损失，河北航不承担责任。由于旅客或其行李对他人造成伤害或对他人物品或河北航财产造成损失，旅客应当赔偿所有的损失和由此支付的一切费用。

18.3.4 旅客行李毁灭、遗失或者损坏的，河北航按照行李损失的价值赔偿或负担修理费用。河北航对托运行李损失的赔偿金额每千克不超过人民币 100 元；如行李的价值低于上述限额时，按实际价值赔偿。

18.3.5 因发生在飞机上或者在旅客上下飞机过程中的事件，造成旅客的非托运行李灭失，河北航空对非托运行李的赔偿金额为每位旅客不超过人民币 3,000 元，如行李的价值低于上述限额时，按实际价值赔偿。

18.3.6 旅客的托运行李或行李中任何物件毁灭、损失、损坏或者延误的，用以确定河北航赔偿责任限额的重量仅为该受损行李或物件的重量；如果无法确定受损行李或物件重量，每一旅客的受损行李最多只能按该旅客享受的免费行李额来计算。

18.3.7 对于旅客在托运行李内夹带的本条件 13.1.3 款所列物品毁灭、遗失或者损坏，河北航只按一般托运行李承担赔偿责任。

18.3.8 办理行李丢失赔偿时，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。

18.3.9 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。

18.3.10 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。

18.3.11 旅客的行李发生损失的，应在发现损失后向河北航空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，至迟应当自收到托运行李之日起 7 日内提出索赔；托运行李发生延误的，至迟应自托运行李交付旅客处置之日起 21 日内提出；旅客未在规定期限内提出异议的，不得向河北航空提出索赔诉讼。

#### 18.4 延误

18.4.1 旅客、行李在航空运输中因延误造成的损失，河北航承担责任。

18.4.2 对于由河北航无法控制或者避免的因素造成航班延误所带来的损失，河北航不承担责任。这些因素包括但不限于：天气原因、自然灾害、突发事件、空中交通管制、机场安检、机场没有或未能提供正常服务、旅客自身行为、河北航为遵守法律法规、政府规定和命令采

取的行为及其他无法控制或避免的因素。

18.4.3 河北航证明本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切可合理要求的措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。

18.4.4 由于后续航班具有对前面航班延误的继承性，前面航班的延误原因视同后段航班的延误原因。

18.4.5 在旅客、行李运输中，经证明，损失是由索赔人的过错造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻河北航的责任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者受伤提出赔偿要求时，经证明死亡或者受伤是旅客本人的过错造成或者促成的，同样应当根据造成或者促成此种损失的过错的程度，相应免除或者减轻河北航的责任。

## 18.5 其他规定

18.5.1 河北航责任的任何免除或限制适用于河北航的代理人、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。河北航和上述代理人、雇员、代表以及任何人可以支付的赔偿总额，不得超过河北航的责任限额。

18.5.2 航空运输的诉讼时效期间为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日起生效并施行。在此之前制定施行的《河北航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》同时废止。

19.2 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。

19.3 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。