

桂林航空有限公司
旅客、行李国内运输总条件



桂林航空
Air Guilin

声明

根据《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》、《中华人民共和国电子商务法》、《公共航空运输旅客服务管理规定》、《航班正常管理规定》等法律、行政法规，为规范公共航空运输秩序、加强旅客服务管理，保护旅客合法权益，并明确旅客与桂林航空有限公司（以下简称“桂林航空”）之间的各项权利、义务，特制定《桂林航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“本条件”）。

本条件是旅客与桂林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。经由桂林航空签发的包括但不限于客票销售和退票、变更实施细则；婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准均为本条件的一部分，与本条件具有同等法律效力。

本条件是桂林航空国内客票销售、旅客及行李运输、地面服务等环节工作人员及航空销售代理人、地面服务代理人为旅客销售客票及提供相关服务的依据和准则，各相关业务单位必须贯彻执行。

特别提示：

因航空运输行业特殊性和国家有关规定，本条件由桂林航空制定并向民航服务质量监督平台进行备案，通过桂林航空官网向全社会公布。请旅客事先仔细阅读本条件所有内容，如对其中部

分条款存在疑问，或认为需要修改部分条款，可在购票前以书面形式向桂林航空提出。任何直接或通过第三方间接向桂林航空提出购票申请，或虽未向桂林航空提出购票申请但实际乘坐桂林航空航班的旅客，均表示其愿意接受和遵守本条件的全部内容。

旅客如果在航空器上出现强占座位、辱骂殴打他人、妨碍机组正常履行职责、霸占航空器、破坏机上设施设备等行为，扰乱公共秩序、危害公共安全，构成违反治安管理行为的，桂林航空有权利依据民航相关安保规章，对涉事旅客采取必要的管束或制服措施，并移交至公安机关依法处理；情节严重的，可能会承担刑事责任。

《桂林航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》于 2024 年 4 月 11 日起生效并施行。桂林航空在此之前公布实施的《桂林航空有限公司旅客、行李国内运输条件》同时废止。

特此声明

桂林航空有限公司

二〇二四年四月十一日

目 录

第一章 定 义.....	1
第二章 适用范围.....	11
第三章 客 票.....	12
第四章 票价和税费.....	23
第五章 定 座.....	25
第六章 拒绝运输和限制运输.....	27
第七章 购 票.....	31
第八章 班期时刻、航班取消与变更.....	35
第九章 客票变更.....	36
第十章 退 票.....	42
第十一章 团体旅客.....	46
第十二章 航班超售.....	48
第十三章 代码共享航班.....	51
第十四章 乘机.....	51
第十五章 行李运输.....	54
第十六章 旅客服务.....	68
第十七章 飞机上的行为.....	70
第十八章 行政手续.....	72
第十九章 连续承运人.....	72
第二十章 损失责任及赔偿限额.....	73
第二十一章 旅客投诉.....	84
第二十二章 生效与修改.....	85
第二十三章 附则.....	85

第一章 定 义

第一条 《桂林航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》（以下简称“本条件”）是旅客与桂林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。经由桂林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。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：

（一）“国内航空运输”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（不含香港、澳门特别行政区及台湾地区）的航空运输。

（二）“桂林航空”是桂林航空有限公司的简称(英文名称: AirGuilin Co., Ltd.，国际航空运输协会 IATA 两字代码: GT，国际航空运输协会 IATA 结算代码: 730，网址: www.airguilin.com)。

（三）“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。

（四）“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。

（五）“实际承运人”指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。

（六）“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。

（七）“桂林航空销售代理人”是指依照中华人民共和国法律成立的，与桂林航空签订销售代理协议，从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。

（八）“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，供其独立公开航空运输服务销售活动的企业。

（九）“地面服务代理人”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）“桂林航空地面服务代理人”是指依照中华人民共和国法律成立的，与桂林航空签订地面代理协议，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。

（十二）“民航行政机关”是指民航局和民航地区管理局。

（十三）“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。

（十四）“旅客”是指乘坐民用航空器出行，并与承运人存在航空旅客运输合同的人。

（十五）“团体旅客”指统一组织的人数在 10 人（含）以

上（或桂林航空具体产品附有最低成团人数），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。

（十六）“儿童”指旅行开始之日，年龄满两周岁（含）但不满 12 周岁的人。

（十七）“无成人陪伴儿童”指旅行开始之日，年龄满 5 周岁（含）但不满 12 周岁，且没有年满 18 周岁且有民事行为能力的成年人陪伴乘机的儿童。

（十八）“婴儿”指旅行开始之日满十四天（出生次日开始计算），但年龄未满两周岁的人。

（十九）“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。

（二十）“航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

（二十一）“自愿者”指响应承运人的号召，愿意接受承运人提供的服务条件并放弃已经定妥航班座位的旅客。

（二十二）“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。

（二十三）“代码共享航班”是指一家承运人通过协议约定，允许另一家或多家承运人在己方经营的航班上使用其航班代码的航班。在代码共享航班中，实际执行航班运营的一方称为实际承运方，另一方称为市场合作方。

（二十四）“旅客定座单”指旅客购票前必须填写的供承运

人或其销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。

（二十五）“有效身份证件”指旅客购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定的证明其身份的证件。如：中国大陆地区居民的居民身份证、临时居民身份证、护照、军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、职工证、武警警官证、武警士兵证、海员证，香港、澳门地区居民的港澳居民来往内地通行证，台湾地区居民的台湾居民来往大陆通行证，港澳台居民居住证；外籍旅客的护照、外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久居留身份证；民航局规定的其他有效乘机身份证件。十六周岁以下的中国大陆地区居民的有效乘机身份证件，还包括出生医学证明、户口簿、学生证或户口所在地公安机关出具的身份证明。

（二十六）“实名制管理适用的外国人身份证件(证明)种类”指外国人在中国境内乘坐实名制管理的交通运输工具，应当使用本人合法有效护照、海员证、外国人永久居留身份证。无前述相关证件的外国人，可使用外国人出入境证。外国人因证件到期、遗失、损毁等原因正在办理证件补换发的，应当持用公安机关出入境管理部门出具的外国人签证证件受理回执、护照报失证明，或者各国驻华使领馆签发的临时性国际旅行证件(应附有公安机关出入境管理部门签发的有效签证或停留证件)。

驻华使团、领事机构人员乘坐交通运输工具适用的证件种类仍执行现有规定。

（二十七）“客票”是运输凭证的一种，包括纸质客票和电

子客票。

（二十八）“纸质客票”指由承运人或代表承运人所填开的被称为“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。

（二十九）“乘机联”指纸质客票中标明“运输有效”的部分，表示该乘机联适用于指定的两个地点之间的运输。

（三十）“旅客联”指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

（三十一）“电子客票”是指由承运人或销售代理人销售并赋予运输权利的以电子数据形式体现的有效运输凭证，是纸质客票的电子替代品。

（三十二）“航空运输电子客票行程单”是指旅客购买承运人民用航空运输电子客票的付款凭证或报销凭证，同时具备提示旅客行程的作用。“航空运输电子客票行程单”右下角的“填开日期”指旅客实际打印电子客票行程单的日期，与客票本身的有效期没有关联。

（三十三）“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。

（三十四）“联程客票”指在单一运输合同内，由不同航班连接两个（含）以上连续航程的客票。

（三十五）“来回程客票”指在单一运输合同内，从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。

（三十六）“连续客票”指填开给旅客与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

（三十七）“日”指日历日，一周包括七日。用于发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始日，均不计算在内，以工作日计算的时限均不包括当日，从次日起计算。

（三十八）“定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

（三十九）“不定期客票”指在首次销售时未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票。

（四十）“普通票价”指在票价适用期内的头等、公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价，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。“普通票价”以旅客购票时桂林航空公布的票价为准。

（四十一）“优惠票价”指不属于普通票价并附有使用限制条件的其他票价。

（四十二）“免费运输”指桂林航空以飞机运送旅客、行李但不收取报酬（税费除外）的国内航空运输，包括但不限于桂林航空因礼遇、市场促销、雇员因私或因公出行、常旅客奖励等的免费运输。

（四十三）“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者因身份证件不符合规定而未能乘机。

（四十四）“漏乘”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。

（四十五）“错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。

（四十六）“行李”指承运人同意运输的、旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量的物品，包括旅客的托运行李和非托运行李。

（四十七）“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。

（四十八）“非托运行李”是指旅客自行负责照管的行李，包括手提行李、免费随身携带物品、占座行李等。

（四十九）“手提行李”是指经桂林航空同意，交桂林航空计重或计件，在旅行期间包括经停站停留期间，由旅客自己照管和负责的行李。

（五十）“免费随身携带物品”是指在桂林航空限定的品种和数量范围内经桂林航空同意，在旅行期间包括经停站停留期间，免费由旅客自行携带乘机的零星小件物品。

（五十一）“行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

（五十二）“行李牌识别联”指桂林航空专为识别托运行李出具给旅客的凭据。

（五十三）“办理乘机登记手续”指 桂林航空或其地面服务代理为旅客办理登机牌和托运行李手续的过程。

（五十四）“办理乘机登记手续截止时间”指航班截止办理

乘机手续时间，按各机场发的规定执行。

（五十五）“经停地点”指除出发地点和目的地点以外，作为旅客旅行路线上预定停留的地点。

（五十六）“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路线上预定经停的地点。

（五十七）“转机”旅客在出发地点和目的地点间旅行时，在中间地点乘坐同一承运人的其它航班或其它承运人的航班到达目的地。

（五十八）“损失”指在运输中或与运输有关或在承运人提供的其他服务时发生的损失，包括死亡、受伤、延误、丢失、部分丢失或其他损坏。

（五十九）“签转”指客票上列明承运人的变更。

（六十）“客票变更”是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

（六十一）“自愿变更客票”是指旅客因其自身原因要求变更客票。

（六十二）“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。

（六十三）“变更费”指旅客自愿变更航班、日期等依照规定所收取的费用。

（六十四）“舱位差价”指旅客自愿从低等级舱位等级变更

到高等级舱位，或者从较低票价改为较高票价的差价。

（六十五）“退票”指由于旅客或桂林航空或其他原因，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过程。

（六十六）“自愿退票”指旅客因其自身原因要求退票。

（六十七）“非自愿退票”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，导致旅客退票的情形。

（六十八）“退票费”指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。

（六十九）“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。

（七十）“不可抗力”是指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况，包括但不限于自然灾害（火灾、旱灾、地震、风灾、大雪、山崩、洪水等）、政府行为（政府干预、禁令等）、社会事件（战争、动乱、罢工、流行传染病等）。

（七十一）“上、下桂林航空飞机过程”是指旅客在登机口跨入廊桥或者在停机坪跨上舷梯直至进入桂林航空飞机、旅客走出桂林航空飞机直至跨出廊桥或者跨下舷梯时止的过程。

（七十二）“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。

（七十三）“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。

（七十四）“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。

（七十五）“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，不包括机场与市区之间或同一城市机场与机场之间的地面交通费用和各项税费。

（七十六）“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。

（七十七）“舱位等级”指按照飞机客舱布局划分的服务等级，包括经济舱、超值经济舱等。

（七十八）“计划出港时间”是指航班时刻管理部门批准的离港时间。

（七十九）“计划到港时间”是指航班时刻管理部门批准的到港时间。

（八十）“航班延误”是指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况。

（八十一）“航班出港延误”是指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况。

（八十二）“航班取消”是指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

（八十三）“航班提前”是指调整后的“航班计划起飞时间”早于客票列明的“航班计划起飞时间”的情况。

（八十四）“机上延误”是指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。

（八十五）“大面积航班延误”是指机场在某一时段内一定数量的进、出港航班延误或者取消，导致大量旅客滞留的情况。某一机场的大面积航班延误由机场管理机构根据航班量、机场保障能力等因素确定。

第二章 适用范围

第二条

（一）除本条第（二）、（三）、（四）、（五）款中另有规定外，本条件适用于桂林航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输；特殊管理的国内航线除外。

（二）除免费运输条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费运输。

（三）根据桂林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守桂林航空包机合同条款规定，包机合同未约定的内容，以本条件规定为准。

（四）桂林航空作为市场合作方参与其他实际承运方代码共享航班运输时，桂林航空运输总条件中涉及客票销售、客票使用及退改签等细则的条款和条件均适用于由其它承运人实际运营的代码共享航班。除此之外，涉及航班实际运输、旅客服务以及

相关赔偿的条款，均适用代码共享航班实际承运方的运输总条件或运输标准，此部分内容可能与桂林航空运输总条件有所差异。实际承运方的这些差异条款和条件，在桂林航空作为市场合作方的代码共享航班中将取代桂林航空运输总条件所对应的内容得到优先适用。桂林航空与代码共享航班实际承运方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。

（五）在本条件中如果含有与国家法律、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；本条件的其余条款仍然有效。

第三章 客 票

第一节 一般规定

第三条 客票是运输凭证的一种，是承运人和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。客票中的合同条件是桂林航空运输总条件部分条款的概述。客票包括纸质客票和电子客票。

第四条

（一）客票为记名式，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。

（二）如客票不是由有权乘机或退票的人出示，而桂林航空非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款，桂林航空对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。

第五条 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，而桂林航空非故意、非过失向出示该客票的人提供了运输或退款，桂林航空对原客票有权乘机或退票的人，不承担责任。

第六条 未经桂林航空允许客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。

第七条 客票使用要求

（一）每一位旅客应单独持有客票。

（二）旅客要求乘机时，应出示与购票时一致的有效身份证件，并遵守以下规定：

1、持纸质客票的旅客未能出示根据桂林航空规定填开的并包括所乘航班的乘机联和所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票，无权要求乘机。旅客出示残缺客票或非桂林航空或其授权销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

2、电子客票经桂林航空或其地面服务代理人验证其电子客票状态有效后，方可要求乘机。《航空运输电子客票行程单》仅作为旅客购买电子客票的报销凭证，具备提示旅客行程的作用，不作为机场办理乘机手续和安全检查的必要凭证。

（三）除桂林航空另有规定外，客票的所有航段必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用。如客票的第一航段

未被使用，旅客在中途分程地或约定的经停地点开始旅行，该客票运输无效，桂林航空有权不予承运。

（四）每一航段必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由桂林航空接受运输。对未定妥座位的航段，桂林航空应按旅客的申请，根据适用的票价和所申请航班的座位可利用情况为旅客预定座位。

（五）旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程或办理客票变更、签转，退票手续。

（六）旅客应按客票列明的航程旅行，未经桂林航空同意不得在经停地点提前终止旅行。

（七）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。

（八）旅客在我国境外购买的用纸质国际客票填开的国内航空运输客票，应换开成我国国内客票后才能使用。国际 IET 电子客票，不需要换开成我国国内客票，可直接使用。

（九）定期客票只适用于客票上列明的承运人、乘机日期、航班和舱位等级；不定期客票应在定妥座位后方能使用；定期客票取消定座后，再次使用时，也需定妥座位方能使用。

（十）除桂林航空产品另有规定外，旅客购买国内联程客票，需在转机地预留 2 小时（含）以上衔接时间。

第二节 客票的有效期

第八条

（一）除本条第（四）款规定外，普通票价的客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则

视为不定期客票，客票有效期从填开客票之日起，一年内运输有效。

（二）优惠票价的客票有效期，按照桂林航空优惠票价客票使用规定计算，优惠票价未明确客票有效期的，则与普通票价有效期一致。

（三）除另有规定外，变更后客票的有效期与原客票相同。

（四）在客票上已列明或在销售时已告知限定运价有效期的客票，旅客应在运价有效期内完成旅行，超过运价有效期的客票，需在客票有效期内重新计算票价或退票。

（五）除另有约定外，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为止。

第三节 客票有效期的延长

第九条

（一）由于桂林航空的下列原因之一，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桂林航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止：

- 1、取消旅客已经定妥座位的航班；
- 2、取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地点、目的地；
- 3、未能在合理的时间内按照班期时刻进行飞行；
- 4、造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；
- 5、更换了旅客的舱位等级；
- 6、未能提供事先已定妥的座位。

（二）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，是由于桂林航空在旅客定座时未能按其客票的舱位等级提供航班座位，其客票有效期可以延长至桂林航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止，但延长期不得超过七天。

（三）持与普通票价客票有效期不同的优惠票价客票的有效期限按桂林航空优惠票价客票使用规定执行。

（四）已开始旅行的旅客在其持有的客票有效期内因病使旅行受阻时，除桂林航空对所付票价另有规定外，如旅客能提供中国境内县、市级以及以上医院出具的诊断证明，桂林航空可将该旅客的客票有效期延长至根据医生诊断证明确定该旅客适宜旅行之日以后桂林航空能够按照该旅客已付票价的舱位等级提供座位的自恢复旅行地点起的第一个航班为止。如客票中未使用的乘机联包含一个或一个以上中途分程地点，该客票有效期的延长不能超过自该医生诊断证明出具之日起3个月。与患病旅客同行的旅客，限2名同行旅客。桂林航空也可同等延长患病旅客的陪同人员的客票有效期。

（五）如旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票可用延长客票有效期的方法予以更改。如已开始旅行旅客的直系亲属死亡，该旅客及其陪同的直系亲属的客票也可予以更改。此种更改应在收到死亡证明书后办理，此种客票有效期的延长不得超过死亡之日起45日。

第四节 客票遗失

第十条 纸质遗失客票的挂失

（一）旅客的客票全部或部分遗失或残损，或旅客出示的客

票未能包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向桂林航空或其授权销售代理人申请挂失。

（二）旅客申请挂失，不需提供公安机关出具的遗失证明，但须出示其有效身份证件；如申请挂失者不是旅客本人，需出示旅客本人和挂失者的有效身份证件，并提供书面申请、原购票的出票人联及足以证明该客票遗失的其他资料或证明。

（三）在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，桂林航空不承担责任。

第十一条 重新购票

纸质定期客票遗失后，如旅客要求继续乘坐遗失客票上列明的航班或后续航班，需重新购买客票。

第十二条 纸质遗失客票的退款

（一）不定期客票遗失，旅客应当及时按本章第十条规定的手续以书面形式向桂林航空申请挂失。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30 日内，凭符合本条件第十条第（二）款规定的资料与证明办理退款手续。

（二）定期客票遗失应在遗失客票有效期满后 30 日内，经桂林航空查证后，凭符合本条件第十条第（二）款规定的资料与证明以及重新购票的旅客联，予以办理遗失客票的退款手续。

第十三条 电子客票行程单的遗失

（一）电子客票行程单遗失不补，旅客以书面形式向桂林航空提出申请，可凭有效身份证件在原购票地点或桂林航空售票处办理购票证明。

（二）购票证明只证明旅客的购票行为，不是有效的旅行证件和报销凭证。

第四章 票价和税费

第十四条 票价

（一）客票价（简称“票价”）指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格，不包括机场与市区之间或同一城市机场与机场之间的地面交通费用和各项税费。

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

（三）票价是旅客购票时桂林航空所适用的有效运价，该票价适用于客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。客票售出后，如票价调整，票款不作变动。旅客自愿变更客票或非桂林航空原因变更客票，可能会影响应支付的票价。

（四）使用普通票价及优惠票价的客票，应遵守该票价规定的客票使用条件。以优惠价销售的客票，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、限制改签等，旅客应选择最适合自身需要的票价。

第十五条 票款

（一）旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除桂林航空与旅客另有协议外，票款一律现付。

（二）当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，按桂林航空规定，由旅客补付不足的票款或由桂林航空退还多收的票款。

（三）除另有规定外，客票价以人民币 10 元为计算单位，尾数一律四舍五入。桂林航空收取或支付费用均以承运人的规定为准。

第十六条 残疾军人、伤残人民警察、儿童及婴儿票价

（一）残疾军人、伤残人民警察可以凭民政部颁发的《中华人民共和国残疾军人证》和《中华人民共和国伤残人民警察证》，按照同一航班成人适用普通票价的 50%购票。

（二）儿童按照同一航班成人适用普通票价的 50%购买儿童票，并提供座位。

（三）婴儿按照同一航班成人适用普通票价的 10%购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占用座位时，应购买儿童票。每一年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客最多只能携带 2 名婴儿，1 名婴儿按规定购买婴儿票，另 1 名婴儿应购买儿童票。

（四）残疾军人、伤残的人民警察、儿童、婴儿购买桂林航空其他优惠票价客票，参照桂林航空现行规定执行。

第十七条 税费

（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公布票价之内。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。儿童、婴儿旅客，无论支付何种票价，均免征收民航发展基金。

（二）燃油附加费由承运人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。按成人适用普通票价的 50%购票的残疾军人、伤残人民警察及儿童旅客，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。

第五章 定座

第十八条 一般规定

（一）定座只有在旅客按照桂林航空规定的手续和购票时限内交付票款，经桂林航空或其销售代理人确认后，并将该定座列入客票有关乘机联内交给旅客以后或以任何方式支付票款成功后，才能认为座位已经定妥和有效。未经桂林航空或其销售代理人记录认可，不得认为定座已确认。

（二）桂林航空有权对优惠票价制定限制条件，以限制或排除旅客签转、更改、退票、取消定座的权利。桂林航空和其授权销售代理人应在旅客购票前告知旅客相应优惠票价客票的限制条件，购票时旅客应选择最适合自身需要的票价。

（三）旅客出示的客票经证实其定座记录是无效的，桂林航空不保证旅客乘坐原定航班成行，但可视情况协助旅客成行，产生的费用由造成定座记录无效的责任人承担。

（四）旅客预定联程航班座位，在定座时须遵循各地机场或相关承运人规定的航班衔接最短时间，若衔接时间不符合航班衔接时间标准造成无法成行，由此产生的损失由旅客自行承担。

（五）在必要时，桂林航空有权暂停接受某一航班的定座。

第十九条 购票时限

桂林航空及桂林航空销售代理人按照随订随售的原则销售客票。已经预订的座位，旅客应在桂林航空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。

第二十条 个人资料

（一）旅客认可向桂林航空提供的个人资料，旨在用于定座和安排相关的运输服务。为此，旅客授权桂林航空保留其个人资料并完善保密且可将必须的资料传递给政府机构、桂林航空有关部门、其他相关承运人或相关服务的提供者。旅客应向桂林航空或者桂林航空销售代理人提供国家规定的必要个人信息以及旅客真实有效的联系方式，同时需确保向桂林航空提供的个人信息的真实性、准确性，并承担由于其提供资料不准确所产生的一切后果。

（二）桂林航空应当遵守国家个人信息保护的规定，不得泄露、出售、非法使用或者向他人提供旅客个人信息。

（三）旅客定座和购票时使用的有效身份证件必须与其办理乘机手续和登机时使用的证件相同。

第二十一条 定座优先权

（一）非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。

（二）旅客持没有定妥座位的全部或部分航段的客票要求定座，或持已定妥座位的全部或部分航段的客票要求更改定座，都无权要求优先。

第二十二条 机上座位安排

（一）桂林航空将尽力满足旅客预先申请机上座位的要求，但不能保证提供任何指定的座位，只负责按旅客客票的舱位等级提供座位。出于运行、安全或安保的需要，桂林航空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。

（二）飞机应急出口处的座位须由桂林航空指定安排，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。

第二十三条 更改或取消定座

旅客更改或者取消定座，应当在桂林航空规定的时限内提出。票价附有限制或排除条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。

注：国内等级多舱位管理规定详见桂林航空官方网站 <http://www.airguilin.com> 首页“出行帮助”。

旅客没有按桂林航空的规定使用已定妥的座位，也未告知桂林航空有关部门，桂林航空可以取消旅客所有已定妥的续程和回程座位。

第二十四条 座位再证实

旅客持有在境外购买的定妥座位的桂林航空国内段客票，须按桂林航空规定办理座位再证实手续。

第六章 拒绝运输和限制运输

第二十五条 出于安全原因，有下列情况之一的，桂林航空应当拒绝运输：

- （一）依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品；
- （二）拒绝接受安全检查的旅客；
- （三）因安检原因拒绝放行的旅客；
- （四）未经安全检查的行李；
- （五）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的旅客；
- （六）国家规定的其他情况；

第二十六条 桂林航空不得以旅客在紧急情况下需要别人帮助才能迅速移到出口，因而会对飞行安全不利为理由，拒绝运送该旅客。根据合理判断，属于下列情形之一的，桂林航空有权拒绝运输：

（一）旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序；

（二）旅客的年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，包括但不限于以下情况：

1、没有提前申请并获得桂林航空同意运输许可，到机场后现场临时申请需要使用担架的旅客。

2、经桂林航空合理判断，在没有额外医疗服务措施情况下，无法安全完成旅行，并且无法提供或者拒绝提供符合要求的医疗诊断证明书的旅客。

注：桂林航空可以安全原因，或者根据其规定认为属上述情况之一的，有权拒绝运输旅客及其行李，由此给旅客造成的损失，桂林航空不承担责任。

3、患有传染疾病，且传染疾病对其他旅客的身体健康或安全造成直接威胁，无法通过有效措施控制传染的旅客。

4、处于昏迷状态的吸氧旅客及在地面候机期间也需要用氧的旅客。

5、怀孕超过 9 个月（36 周及以上）的孕妇旅客。

6、出生未满 14 天的婴儿旅客和出生不足 90 天的早产婴儿（早产婴儿指胎龄不满 37 周）。

7、特殊旅客数量超过航班最大可运输数量；

8、公司已经制定了紧急情况下由其他人员帮助此种旅客迅

速转移到出口的程序并包括有合理的通知要求，而该旅客不遵守该程序中的通知要求，或者根据该程序不能运送的旅客。

（三）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，或不遵守桂林航空的规定；

（四）旅客的行为影响其他旅客正当权利的实现、有可能危及飞行安全或公共秩序的，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害；

（五）旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与桂林航空或有关承运人之间的信用付款；

（六）旅客未能出示本人的有效身份证件；

（七）旅客出示的客票经证明是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理企业处购买的、或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由桂林航空或其销售代理企业更改的乘机联或乘机联被涂改的；

（八）旅客出示的客票不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人；

（九）特殊旅客或特殊行李的申请材料、托运行李包装不符合桂林航空规定；

（十）当航班超售时，桂林航有权决定超售航班的旅客及行李的载运安排。

第二十七条 对被拒绝运输的旅客，旅客要求变更客票或者退票的，桂林航空按照以下原则或客票使用条件办理。

（一）属第二十五条、第二十六条第（三）款、第（六）

款情形的旅客，已购客票按自愿退票处理或客票使用条件规定办理变更手续。

（二）属二十六条第（二）、（九）款情形的特殊旅客，已购客票按非自愿退票的规定办理。

（三）属二十六条第（四）款情形的旅客，由旅客补付不足的票款或税费，或按非自愿退票的规定办理，退还旅客已支付的票款。

（四）属二十六条第（一）、（六）、（七）款情形的旅客，桂林航空保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。

（五）属第二十六条（十）因超售被拒绝运输的旅客，已购客票按桂林航空原因办理非自愿退票或客票变更手续。

（六）旅客被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，桂林航空会按规定及时出具拒载证明书，旅客联系桂林航空客服热线开具。

第二十八条 限制运输

（一）无成人陪伴儿童、担架旅客、无自理能力的人、怀孕32周（含）-36周（不含）的孕妇、在飞行途中需使用呼吸辅助设备旅客、病患旅客、在紧急撤离时需要协助的残疾旅客或需要特殊帮助的旅客等，由于年龄、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，只有在符合桂林航空规定的条件下，经桂林航空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，桂林航空对

每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。

（三）桂林航空遵照《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，因桂林航空机型限制原因，桂林航空无法提供航空器上使用的医用氧气和机上专用窄型轮椅。

（四）桂林航空遵照《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条件的旅客提供运输。

（五）婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客具体运输及服务标准请查阅桂林航空官网，此内容视为国内运输总条件的一部分。

第七章 购 票

第二十九条 一般规定

（一）旅客可通过桂林航空或其授权销售代理人以及登陆桂林航空网站（<http://www.airguilin.com>）、微信公众号（airguilin）购买客票，也可通过桂林航空客服热线（95013777）进行咨询和购票。

（二）桂林航空在与航空销售代理人签订销售代理协议时，明确了桂林航空运输旅客服务标准，并采取有效措施督促航空销售代理人符合相关要求，同时将客票销售、客票变更与退票、行李运输等相关服务规定准确提供给桂林航空销售代理人；桂林航空授权销售代理人不得擅自更改桂林航空相关服务规定。

（三）航空销售网络平台经营者应对平台内航空销售代理人进行核验，未与桂林航空签订协议的航空销售代理人不得通过平台销售桂林航空客票。如旅客与平台内航空销售代理人发生投诉纠纷，航空销售网络平台经营者应当处理并采取有效措施督促平

台内的航空销售代理人符合桂林航空相关要求。

（四）旅客应向桂林航空或者桂林航空销售代理人提供国家规定的必要个人信息以及旅客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。旅客通过网络途径或者电话方式购买客票时，应提供包括但不限于旅客有效身份证件号码、联系电话、儿童、婴儿出生日期等信息；旅客在售票处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，并填写《旅客定座单》。

（五）桂林航空或桂林航空销售代理人在销售客票时，将旅客联系方式等必要个人信息按规定准确录入旅客定座系统。

（六）桂林航空、机场管理机构、桂林航空地面服务代理人、桂林航空销售代理人、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。

（七）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桂林航空运输标准，请查阅桂林航空官网，此内容视为国内运输总条件的一部分。

（八）残疾军人、伤残人民警察旅客可在桂林航空售票处、桂林航空官网、桂林航空客服热线 95013777、以及桂林航空任意销售代理人（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《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》原件及本人有效身份证件购票。

（九）桂林航空、桂林航空销售代理人、航空销售网络平台经营者、航空信息企业按规定保存客票销售相关信息，并确保信

息的完整性、保密性、可用性。旅客购票及服务信息保存时间自交易完成之日起不少于3年。法律、行政法规另有规定的，依照其规定。

（十）限制运输旅客购票，应在桂林航空或其授权销售代理人的售票处提出申请并按桂林航空要求提供相关证明，经桂林航空同意后，方可购票。

（十一）电子客票行程单最迟应在航班起飞当日起27天（含）内打印，如在单一运输合同内列明两段（含）以上航班时，按第一段航班起飞时间计算。

旅客可以按以下方式获取电子客票行程单：

1、通过桂林航空授权销售代理人购票的旅客，仅可以通过授权销售代理人打印电子客票行程单。

2、通过桂林航空直属售票处、呼叫中心或官方网站购票的旅客凭购票时登记的有效身份证件可到桂林航空直销机构（包括但不限于桂林航空直属售票处、桂林航空客户服务热线95013777等）获取电子客票行程单。

第三十条 桂林航空或其授权销售代理人应根据旅客的需求出售各类客票。

第三十一条 告知义务

桂林航空或其授权销售代理人通过网络途径销售客票时，以显著方式告知旅客所选航班的主要服务信息，包括但不限于：

- （一）承运人名称，包括缔约承运人和实际承运人；
- （二）航班始发地、经停地、目的地的机场及其航站楼；
- （三）航班号、航班日期、舱位等级、计划出港和到港时间；
- （四）同时预订两个及以上航班时，应当明确是否为联程航

班；

（五）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；

（六）该航班是否提供餐食；

（七）按照国家规定收取的税、费；

（八）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。

桂林航空或桂林航空销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，应明确告知购票人以上信息或者登陆桂林航空官网获取以上信息。

第三十二条 为方便旅客更好地了解相关服务标准，桂林航空或桂林航空销售代理人通过网络途径销售客票时，已将桂林航空运输总条件的全部内容纳入到旅客购票时的必读内容，以必选项的形式确保购票人在购票环节阅知。桂林航空或其授权销售代理人通过售票处或者电话等其他方式销售客票时，应当提示购票人阅读桂林航空运输总条件并告知阅读桂林航空运输总条件的途径。

第三十三条 旅客应仔细核对所选航班的主要服务信息并阅读桂林航空运输总条件，确保航班信息准确并理解相关服务标准。桂林航空客票销售和退票、变更实施细则、行李运输规定、特殊旅客承运标准与桂林航空运输总条件在桂林航空官网同一位置展示，旅客可在销售时了解并通过桂林航空官网仔细解读。

第三十四条 为提示旅客所选航班信息及乘机注意事项，桂林航空或桂林航空销售代理人出票后，应当以电子或者纸质等书面方式告知旅客涉及行程的重要内容，包括但不限于以下内容，

旅客需仔细核对，确保信息真实准确。

- （一）本条件第三十一条规定的航班主要服务信息；
- （二）旅客姓名；
- （三）票号或者合同号以及客票有效期；
- （四）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；
- （五）免费获取所适用桂林航空运输总条件的方式。

第三十五条 旅客购买代码共享航班客票时，桂林航空或其桂林航空销售代理会告知旅客代码共享航班的实际承运人和缔约承运人。代码共享航班客票填开、退改签等票务相关规则执行缔约承运人标准，行李、空中、地面及不正常航班等服务标准执行实际承运人标准。

第三十六条 缔约承运人根据与实际承运人的代码共享协议办理旅客变更、退票等票务工作。实际承运人按标准提供空地及不正常航班等服务工作。

第八章 班期时刻、航班取消与变更

第三十七条 班期时刻

（一）桂林航空应尽力在合理的期限内运送旅客及其行李，遵守公布的在旅行之日内有效的班期时刻。但是，航班时刻表或其他场所所列的时刻或机型仅供参考，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间有可能发生变动，桂林航空对航班时刻表或其他场所所列的时刻或机型不予保证，而且该航班时刻或机型也并非航空运输合同的组成部分。

（二）除非损失是由于桂林航空的故意或明知可能造成损失

而轻率地作为或不作为所造成，桂林航空对班期时刻表或其它公布的班期时刻中的差错或遗漏不承担责任。桂林航空对其雇员、代理人或桂林航空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也不承担责任。

（三）桂林航空在接受旅客的订票之前，将告知旅客当时有效的预订航班时刻，并在旅客的客票上列明。在客票售出后，桂林航空可能会更改航班时刻。桂林航空根据旅客预留的联系方式，通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后，如果桂林航空对航班时刻做出变更而旅客不能接受，并且桂林航空无法为旅客安排其可以接受的替代航班，且航班属于不正常航班，可按照非自愿退票的规定办理退票。

第三十八条 航班取消与变更

有下列情形之一的，桂林航空可按规定不经事先通知，改变机型或航线、取消、中断、推迟或延期航班飞行：

- （一）为遵守国家的法律、法规和政府规章及其它规范性文件的规定；
- （二）为保证飞行安全；
- （三）其他不可抗力或不可预见的原因；
- （四）其他非桂林航空的原因。

第九章 客票变更

第三十九条 客票变更

“客票变更”指改变客票上列明的航班、日期、舱位等级、航程、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。

第四十条 自愿变更

自愿变更客票指旅客因其自身原因要求变更客票。旅客自愿变更客票的，桂林航空或桂林航空销售代理人应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

（一）自愿改变舱位等级

1、从高等级舱位改为低等级舱位或高票价变更至低票价，按自愿退票办理，重购客票；也可变更至同票价及以上的舱位，并按原舱位对应规则收取变更费及票款差额；

2、从低等级舱位改为高等级舱位或低票价变更至高票价，换开客票时，收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额，同时，按原舱位对应规则收取变更费；

3、若舱位升高但价格降低时，按第 1 条款办理；若舱位降低但价格升高时，按第 2 条款办理；若舱位升高或降低但价格一致时，换开新票，按原舱位对应规则收取变更费。

4、变更后客票的变更规定按照变更后舱位的对应规则执行，但变更过舱位的客票不得自愿签转至外航航班；

5、旅客购票后提出同日期同航班自愿变更时（含旅客在航班截载前取消座位，后又提出再订回原航班、原日期的情况），按第 1 条款、第 2 条款、第 3 条款办理，但不收取变更费；

注：同日期同航班的客票自愿变更至 Y 舱后，不得自愿签转至外航航班。

（二）自愿改期

旅客购票后，如要求改变航班、日期，桂林航空及授权航空销售代理人在航班有可利用座位和时间允许的条件下，按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

（三）如旅客自愿变更后，后续不论任何原因发生退票或再次变更，已付票价价差和变更费不退。

（四） 自愿改变航程

旅客如自愿改变航程，则按自愿退票处理。

（五） 联程航班自愿变更

在联程航班中，旅客自愿变更航班的，参照相应承运人规定办理。

（六） 自愿签转

旅客自愿要求改变承运人，在客票无签转限制，且要求变更的承运人与桂林航空签有联运协议，可以相互填开或接收票证的情况下，桂林航空按以下细则办理客票签转：

1. 无签转限制且未改变过舱位等级的Y舱（不含其子舱位）成人客票及按YCH50购买的儿童客票，按各舱位对应规则收取变更费后，允许自愿签转；当自愿签转时与外航舱位价格存在差额，须按客票换开处理，重新出票，产生的票款差额多退少补，同时收取变更费；

当外航未对桂林航空开放其经济舱对应服务等级全价舱位时，桂林航空应将原客票做全退处理，并收取对应舱位的变更费，同时，协助旅客购买外航航班，若存在票款差额，则由旅客自行承担。

注：同一城市不同机场，允许签转，签转业务视为一地。

举例：北京-浦东的客票，签转至北京-虹桥，不存在票款差额时，退旧票重出新票，同时收取变更费；若自愿签转存在舱位价格差额时，退旧票重出新票，票款差额多退少补，同时收取变更费。

2. 按民航局规定适用票价购买的婴儿、残疾军人、伤残人民警察客票提出自愿签转时：

(1) 残疾军人、伤残人民警察的客票不得自愿签转外航，如旅客提出签转外航，桂林航空客票按全退处理，旅客自行购买外航客票。

(2) 婴儿旅客提出自愿签转时，若自愿签转与外航舱位价格存在差额时，须按客票换开处理，重新出票，产生的票款差额多退少补，不收取变更费。

3. 不得自愿签转的客票

除本条第 1 款规定之外，其他舱位客票（即 Y 舱对应的子舱位、免票）不得自愿签转；

变更过舱位的客票不得自愿签转至外航航班；

凡不允许自愿签转的客票要求自愿签转，按自愿退票条款处理。

4. 桂林航空的销售代理人未经特别授权不得为旅客办理签转手续。

第四十一条 非自愿变更

因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或桂林航空无法运行原航班时，应在航班有可利用座位的条件下或者被签转承运人同意的情况下，按以下规定办理：

（一）在旅客确认新航班，办理完客票非自愿变更手续后，由于旅客原因再次提出变更或退票，桂林航空或桂林航空销售代理人按照新航班客票使用条件办理。

（二）由于桂林航空原因导致旅客非自愿变更客票的，桂林航空或授权航空销售代理人应优先安排旅客乘坐本公司后续航

班，不得向旅客收取客票变更费。因桂林航空的原因，导致旅客在乘坐桂林航空安排的后续航班的舱位等级变更时，票款的差额多退少不补。如旅客要求签转或退票，按对应的本条第（四）款“非自愿签转”或第四十八条“非自愿退票”的规定办理。

（三）除另有协议外，非自愿变更的要求应在桂林航空能够提供座位的第一个后续航班所规定的计划出港时间之前提出。旅客在上述规定时间以外提出非自愿变更申请，按照本条件第四十八条“非自愿退票”的规定办理。

（四）由于桂林航空原因导致旅客非自愿变更承运人的，除桂林航空另有规定外，在征得旅客及被签转承运人同意的情况下，为旅客办理非自愿签转手续；因非桂林航空原因航班取消、延误、航程改变或不能提供原定座位时，桂林航空可协助旅客办理签转手续，产生的费用由旅客自理。

（五）以桂林航空连续客票形式销售的多航段联程客票，或者旅客在不同的销售渠道购买的全部用桂林航空票证填开的联程客票，前段航班发生不正常导致后段航班无法衔接时，桂林航空免费为旅客更改航班。

（六）旅客在不同的销售渠道分别购买的或同一渠道购买的由不同承运人票证填开的多航段客票，其中一段/多段为桂林航空承运，其它航段为其它承运人承运的多航段非联程运输客票。当桂林航空航班发生不正常，外航航班正常时，则桂林航空不正常航班可办理非自愿变更航班；外航航班需按外航规则办理自愿变更或自愿退票手续，所产生的费用由旅客自理。当外航航班发生不正常，桂林航空航班正常时，则桂林航空航班需按照自愿退票或者按照自愿变更协助旅客到达最终目的地或者中途分程地，

所产生的费用由旅客自理。

（七）除另有规定外，在桂林航空发布航班延误、取消等不正常航班信息前，旅客已自愿取消订座或因非桂林航空原因误机、漏乘等情况，后续办理客票退改签手续时，桂林航空或桂林航空销售代理人按照客票使用条件办理；旅客在桂林航空发布航班延误、取消等不正常航班信息前，已经按自愿退改签规定办理完业务的旅客，旅客支付的变更费、退票费均不退还。

第四十二条 自愿变更姓名

1. 客票、行程单及 PNR 中旅客姓名与旅客有效乘机身份证件上的姓名出现音同字不同或异体字、生僻字、音似字、偏旁及形似字、英文个别字母出错（包括增加或减少、不超过 3 个）、中文姓名个别汉字出错（包括错误、增加或减少、不超过 1 个汉字）、出现明显的姓重复或者姓名重复（允许删掉重复的字）（以下均简称：音同字不同）等均属于旅客姓名免费变更范围。

2. 旅客姓名免费变更的前提条件是：客票状态为 OPEN FOR USE，同时旅客有效身份证件号码与原客票证件号码一致。

3. 任何涉及姓名变更的操作必须取得旅客本人的同意，核实来电号码为编码内备注电话号码，同时核对旅客有效身份证件号码与原客票证件号码一致。

4. 仅变更旅客姓名不变更航班及日期的旅客，可给予免费变更姓名一次；若变更旅客姓名与自愿变更客票日期或航班同时进行，需按订座舱位规定收取相应变更手续费或票款差价后给予变更姓名一次；已经办理过姓名变更的客票再次办理按自愿退票处理。

注：旅客姓名变更规定详见桂林航空官方网站

第十章 退 票

第四十三条 一般规定

（一）由于桂林航空未能按照运输合同提供运输或旅客要求自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分桂林航空客票，桂林航空应按规定办理退票。退票分自愿退票及非自愿退票两类。

（二）旅客要求退票，应填妥桂林航空规定的退款单。除遗失客票的情形外，购买纸质客票的旅客必须凭客票未使用的全部乘机联和旅客联，方可办理退票；购买电子客票的旅客凭本人有效身份证件办理退票，并交回已打印的电子客票行程单，退票时其电子客票须为有效状态。

（三）在非客票上列明的地点发生不正常航班，旅客要求退票，须凭始发站登机牌原件、不正常航班证明及本人有效身份证件办理（纸质客票还须提供旅客联原件或复印件）。

（四）桂林航空保留按照与购票时相同的方式和币种退款的权利，且办理退票必须符合原购票地和退票地国家的法律及其他有关规定。如果旅客购票时使用信用卡或借记卡支付票款，则桂林航空有权将票款退还到原卡帐户上。桂林航空将根据本条规则以旅客原支付的客票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桂林航空提出索赔。

（五）重复购票，指购票人使用乘机人的同一证件号码购买的两张或两张以上航班日期、航班号和航段完全一致的客票。旅

客因重复购票要求退票，详细规定可通过桂林航空官网进行查阅。

第四十四条 退票受款人

（一）桂林航空有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

（二）当客票上列明的旅客不是该客票的付款人，桂林航空应按列明的退票限制条件，按原支付方式将票款退给付款人或其指定人。

（三）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。

（四）如非客票上列明的旅客本人前来办理退票，需出示客票上列明旅客的书写授权委托书和有效身份证件原件，并附受托人有效身份证件复印件。

（五）桂林航空将票款退给持有未使用航段的有效客票并符合本条第（一）、第（二）、第（三）、第（四）款规定的人，应被视为正当退票。桂林航空也随即解除责任。

第四十五条 退票期限

（一）除本条件第十二条遗失纸质客票的退款情况以外，旅客要求退票，应在其客票有效期起始日期起至客票有效期满后30天内向桂林航空提出并办理退款手续；若客票已逾期，可退还民航发展基金，票款与燃油附加费不予退还。

（二）桂林航空或桂林航空销售代理人应当在收到旅客有效退款申请之日起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。时间起算点为桂林航空或桂林航空销售

代理人收到旅客有效申请开始，申请不符合要求的时间不计算在内。

第四十六条 退票地点

（一）旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止地的桂林航空售票处或引起非自愿退票发生地的桂林航空授权销售代理人售票处办理。

（二）旅客自愿退票，应在下列地点办理：

1、在出票地要求退票，只限在原购票售票处办理；通过桂林航空官网、桂林航空热线销售的客票除原购票售票处可退票外，也可在桂林航空直属柜台办理。

2、在出票地以外的航班始发地或终止旅行地要求退票，可在当地的桂林航空售票处办理；如当地无桂林航空售票处，可在经桂林航空特别授权的当地销售代理人售票处办理。

第四十七条 自愿退票

（一）旅客自愿要求退票，按桂林航空现行《多等级舱位管理规定》及相关产品规定执行；儿童客票按现行桂林航空国内航班儿童旅客购票操作规定执行。

注：《多等级舱位管理规定》、《儿童旅客购票操作规定》相关内容以附则的形式与桂林航空运输总条件在桂林航空官网同一位置展示，此内容视为国内运输总条件一部分。

（二）持不定期客票的旅客要求退票，免收退票费。持由定期更改为不定期客票的旅客要求退票，按客票票面列明的订座舱位对应的退票规定收取退票费。若定期客票在航班计划出港前未取消定座，按“自愿退票”办理。

（三）凭《中华人民共和国残疾军人证》和《中华人民共

和国伤残人民警察证》按照成人适用普通票价 50%优惠购票的残疾军人和伤残人民警察要求退票，免收退票费。使用桂林航空公布的其他舱位优惠票价购票的残疾军人和伤残人民警察旅客，按照对应舱位的客票使用条件办理。

（四）持婴儿客票的旅客要求退票，免收退票费。

（五）客票变更后若提出退票，所收变更费不退。

（六）已经办理退票的客票，视为已与桂林航空解除运输合同，后续不得再以任何理由提出办理客票的退改签业务。

（七）旅客在航班的经停地自愿终止旅行，该航班未使用航段的票款和税费不退。

第四十八条 非自愿退票

（一）航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或桂林航空无法运行原航班时，旅客可办理非自愿退票，始发地应退还旅客所付全部票款；经停地应按旅客的订座舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额，均免收退票费。

（二）旅客持定期客票更改为不定期客票时，若后续该航线连续 30 天（含）内无桂林航空航班，按“非自愿退票”处理，不收退票手续费。

（三）旅客因病要求退票，可通过桂林航空官网进行查阅病退规定，死亡旅客及亲属退票参照本规定执行。

（四）以桂林航空连续客票形式销售的多航段联程客票，或者旅客在不同的销售渠道购买的全部用桂林航空票证填开的各航段均为桂林航空承运的客票，若其中某段航班发生不正常，导致其他航班无法衔接时，则所有未使用客票均可按“非自愿退票”处理。

（五）旅客在不同的销售渠道分别购买的或同一渠道购买的由不同承运人票证填开的多航段客票，其中一段/多段为桂林航空承运，其它航段为其它承运人承运，当桂林航空航班发生不正常，其它承运人航班正常时，则桂林航空不正常航班可办理非自愿退票；其它承运人航班仅能按其它承运人规则办理，所产生的费用由旅客自理；当其它承运人航班发生不正常，桂林航空航班正常时，则桂林航空航班仅能办理自愿退票，所产生的费用由旅客自理。

第十一章 团体旅客

第四十九条 人数的计算

除另有规定外，团体旅客是指统一组织的，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，凡购买婴儿、儿童及其它优惠票价客票的旅客不得计算在团体人数内。

第五十条 非自愿变更

团体旅客非自愿变更，按本条件第四十一条规定办理。

第五十一条 自愿变更

团队旅客购票后，不得自愿变更，不得更换乘机人。

第五十二条 非自愿退票

团体旅客购票后因不正常航班等原因申请非自愿退票，桂林航空以定座终端中的退座时间为准，并按现行团队客票非自愿退票规定办理。

（一）首段航班起飞前，行程中任一航段发生不正常航班可按非自愿退票处理。

（二）若首段未成行且未在航班起飞前取消座位造成虚耗

的，则整张客票按照误机处理，收取 100%退票费，仅退还民航发展基金和燃油附加费。

（三）团队旅客因病退票，可通过桂林航空官网进行查阅病退规定。

第五十三条 自愿退票

团体旅客购票后自愿要求退票，桂林航空以定座终端中的退座时间为准，并按现行团队客票退票规定收取退票费办理。

（一）团队客票不允许部分航程自愿退票，在符合我司自愿退票规定条件下，则按如下规定执行：

1) 在全航程首段始发航班预计离站时间之前 168 小时(含)前退票，收取客票票面价 40%的退票费。

2) 在全航程首段始发航班预计离站时间之前 168 小时(不含)后至预计离站时间 72 小时(含)前退票，收取客票票面价 60%的退票费。

3) 在全航程首段始发航班预计离站时间之前 72 小时(不含)后至预计离站时间 24 小时(含)前退票，收取客票票面价 80%的退票费。

4) 在全航程首段始发航班预计离站时间之前 24 小时(不含)后，收取客票票面价 100%的退票费。

（二）所有团队客票如部分使用，剩余行程不允许自愿退票。

（三）联程、往返程、缺口程的团队客票须按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用。如客票的第一航段未被使用，而旅客在约定的经停地点开始旅行，该客票运输无效，航空公司不予接受运输。

第五十四条 退票地点

（一）团体旅客自愿退票只限在原购票的售票处办理。

（二）团体旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止地的桂林航空售票处或引起非自愿退票发生地的桂林航空授权销售代理人售票处办理。

第五十五条 团体旅客误机

团体旅客误机，客票作废，收取 100%退票费，仅退回未使用航段的燃油附加费与民航发展基金。

第十二章 航班超售

第五十六条 信息告知

（一）为满足更多旅客的出行需求，桂林航空在充分考虑航线、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）桂林航空通过在官网发布桂林航空航班超售旅客安排公告、口头告知等方式告知超售旅客享有的权利。

第五十七条 超售处理原则

（一）征集自愿者程序

因桂林航空超售导致实际乘机旅客人数超过座位数时，桂林航空或者地面服务代理人通过在值机柜台、登机口或客舱询问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。

（二）优先登机规则

桂林航空或者其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，按以下优先登机原则确定优先登机的旅客：

1) 经桂林航空同意并事先做出安排的、有特殊服务需求的老、幼、病、残、孕旅客以及无成人陪伴儿童、OPQ 工作人员等；

2) 持有有效身份证件의现役军人、警察及消防救援人员；

3) 后续衔接国际航班的旅客；

4) 后续转机时间紧张的中转联程旅客。

(三) 超售服务及赔偿：

桂林航空向自愿放弃行程或者被拒绝登机旅客，提供以下相关服务：

1) 免费安排后续最早有空余座位的航班，让旅客尽快成行；

2) 按非自愿退票处理，不收取退票费；

3) 按非自愿改期或者签转处理，不收取客票变更费和票价差额；

4) 如在用餐时间，提供免费餐食和饮料；当后续航班的时刻和原定航班时刻相差 4 小时（含）以上时，将为旅客提供免费酒店休息服务。

5) 除 1) -4) 款所列服务外，符合下列所有条件，自愿放弃行程或者被拒绝登机的旅客，桂林航空将同时给予旅客现金赔偿。

(1) 旅客在截止办理乘机登记手续时间前，到达指定登记柜台办理乘机登记手续；

(2) 不属于本条件第二十五条款被拒绝运输的旅客。

6) 赔偿标准

旅客因超售自愿放弃行程或者被拒绝登机时，桂林航空或者其地面服务代理人应当根据旅客的要求，出具因超售而放弃行程或者被拒绝登机的证明。

(四) 除为旅客提供上述服务保障外，桂林航空将根据旅客所持客票价格水平、航线距离以及改签后续航班等待时间，同时给予一定形式的现金赔偿：

1) 原则：

经与超售旅客确认后，在处理中可给予一次性现金赔偿；由处理超售旅客的单位负责办理超售赔偿事宜。

2) 航班实超后被拉减旅客的现金赔偿标准：

(1) 给予自愿放弃座位的旅客或因超售被拒绝登机的旅客，每人 200 元人民币的现金赔偿。

(2) 不向持公司职工免票和优惠票的旅客提供现金赔偿，其他持机构客户免票、代理人奖励免票、宾客免票等客票的旅客的补偿标准为人民币 200 元/人，其他服务内容等同于普通旅客；

(3) 联程旅客超售，桂林航空按上述规定只对超售航段进行现金补偿，后续联程航段可根据旅客行程安排为旅客办理免费签转、变更、退票、食宿等服务。

第十三章 代码共享航班

第五十八条 桂林航空或其授权销售代理人在旅客购票时，应告知旅客代码共享航班的实际承运人。

第五十九条 缔约承运人根据与实际承运人的代码共享协

议内容办理旅客客票签转、变更、退票及乘机手续等工作。

第十四章 乘机

第六十条 一般规定

（一）办理乘机登记手续

1、旅客应在桂林航空或者其地面服务代理人停止办理乘机登记手续前，凭与购票时一致的有效身份证件办理客票查验、托运行李、获取纸质或者电子登机凭证。

2、桂林航空开始办理航班乘机登记手续及截止办理乘机登记手续的时间以各机场公布的时间为准。桂林航空或桂林航空授权代理人应告知旅客办理乘机登记的截止时间，如销售的是代码共享航班客票，应告知旅客在实际承运人柜台办理乘机手续。旅客应预留充足的时间办理乘机登记手续。如果旅客未在规定的乘机登记截止时间之前办理乘机登记手续，桂林航空有权取消旅客的定座。

3、桂林航空及其地面服务代理人应按时开放办理乘机手续柜台，按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理乘机手续。

4、旅客除了可在机场乘机手续办理柜台或自助 CUSS 机办理乘机手续外，还可选择通过桂林航空官网等渠道办理乘机手续，以方便自由出行。桂林航空向任何乘坐本公司航班的旅客按客票条件提供座位，尽可能满足旅客对同等舱位等级座位的要求，但不保证提供旅客所指定的座位。

5、持未定妥座位客票的旅客，办理乘机手续的部门可不予办理。

6、旅客在办理乘机登记手续时，桂林航空或者桂林航空地面服务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。登机口、登机时间等发生变更的，桂林航空、地面服务代理人、机场管理机构应当及时告知旅客，请旅客仔细关注相关信息，以方便准确登机。

（二）登机

各机场的登机口关闭的时间不同，旅客应按照纸质或电子登机凭证上的重要提示内容，在规定的登机口关闭时间前到达指定的登机口。如旅客未能在登机口关闭前按时到达指定登机口，由此所产生的损失和费用，旅客自行承担。

第六十一条 乘机前，旅客及其行李必须经过安全检查。

第六十二条 根据国家有关规定不能乘机的旅客，桂林航空有权拒绝其乘机，已购客票按自愿退票的规定处理。

第六十三条 旅客漏乘

（一）由于非桂林航空原因导致旅客漏乘，在航班始发站应当按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理客票变更及退票；在航班经停地发生漏乘，客票作废，票款不退。

（二）由于桂林航空原因导致旅客漏乘，桂林航空应尽早安排旅客乘坐后续航班成行，不收取客票变更费；如旅客要求退票，按非自愿退票规定办理。

第六十四条 旅客错乘

发生旅客错乘飞机，桂林航空将尽早安排错乘旅客乘坐后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，或安排错乘旅客返回始发

地，票款不补不退。如旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款差额不补不退。

第六十五条 旅客误机

（一）由于非桂林航空原因发生误机，按自愿退票规定办理。

（二）由于桂林航空原因发生误机，旅客要求非自愿变更客票的，桂林航空或者桂林航空销售代理人在有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为旅客办理改期或者签转，不收取客票变更费和票价差额；如旅客要求退票，按非自愿退票的规定办理。

第六十六条 关舱门后终止飞行

（一）当航班正常时，旅客在航班始发地关舱后自愿提出终止旅行，按照桂林航空现行规定中计划出港时间后自愿变更及退票规定处理，并扣取相应的手续费；若旅客在航班经停地自愿提出终止旅行后，其客票作废，桂林航空不予以变更或退票。

（二）当航班不正常时，无论旅客是自愿或被动终止旅行，桂林航空都按客票使用条件，妥善为旅客办理客票退、改、签业务。（特殊产品以提前约定的特殊退、改、签规定为准）。

第十五章 行李运输

第一节 一般规定

第六十七条 桂林航空承运的行李，按照运输责任分为托运行李和非托运行李。

第六十八条 不得作为行李运输的物品

下列物品不得作为托运行李运输，也不得作为非托运行李带入客舱运输：

（一）枪支等武器（包含主要零部件），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：军用枪、公务用枪、民用枪、道具枪、发令枪、钢珠枪、境外枪支、各类非法制造的枪支，以及上述物品的仿真品等。

（二）危险物品，能够造成人身严重伤害或者危及航空器安全和对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一类别但在航空运输中具有危险性的物质和物品。主要包括：

（1）爆炸或者燃烧物质和装置或可能被误认为是此类装置（物质）的物品，含弹药、爆破器材、烟火制品及上述物品的仿真品，如：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（铅弹、空包弹、教练弹）、炸药、雷管、引信、起爆管、导火索、导爆索、爆破剂、烟花爆竹、烟饼、黄烟、礼花弹；

（2）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（含液氧装置）、二氧化碳、水煤气、打火机燃料及打火机用液化气体；

（3）自燃物品，如黄磷、白磷、硝化纤维（含胶片）、油纸及其制品；

(4) 遇湿易燃物品，如金属钾、钠、锂、碳化钙（电石）、镁铝粉；

(5) 易燃液体，如汽油、煤油、柴油、苯、乙醇（酒精）、丙酮、乙醚、油漆、稀料、松香油及含易燃溶剂制品；

(6) 易燃固体，如红磷、闪光粉、固体酒精、赛璐珞、发泡剂；

(7) 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；

(8) 毒害品，如氰化物、砒霜、剧毒农药等剧毒化学品；

(9) 腐蚀性物品，如硫酸、盐酸、硝酸、氢氧化钠、氢氧化钾、汞（水银）；

(10) 放射性物品，如放射性同位素；

(11) 其他隐含一种或多种危险品的物品。

（三）爆炸或者燃烧物质和装置

1、弹药，如炸弹、手榴弹、照明弹、燃烧弹、烟幕弹、信号弹、催泪弹、毒气弹、子弹（铅弹、空包弹、教练弹）

2、爆破器材，如炸药、雷管、引信、起爆管、导火索、导爆索、爆破剂；

3、烟火制品，如烟花爆竹、烟饼、黄烟、礼花弹；

4、上述物品的仿真品。

（四）管制器具：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：管制刀具、军警械具以及其他属于国家规定的管制器具。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

刀或是跳刀（刀身展开或是弹出后，可被刀柄内的弹簧或卡锁固定自锁的折叠刀具）、其他相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、警棍、警用电击器、军用或是警用的匕首、手铐、拇指铐、脚镣、催泪喷射器、弩。

（五）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（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不能判明性质可能具有危险性的物品；

（六）内装锂电池和烟火装置等危险品的保险公文箱、现金箱、现金袋等保密设备禁止携带（符合国际航空运输协会《危险品规则》2.3.2.6 款规定的保密型设备除外）。

（七）携带诸如梅斯毒气、胡椒喷雾器等带刺激性或使人丧失行为能力的装置。

（八）医用小型气态氧气瓶（或空气瓶）及液氧装置。

（九）枪式电子干粉灭火器。

（十）诸如爆炸品、压缩气体、锂电池等危险品的电击武

器（如泰瑟枪 Tasers）。

（十一）任何种类的火柴（包括摩擦火柴、安全火柴）以及打火机（包括打火机燃料）和锂电池驱动的打火机。

（十二）小型锂电池平衡车（如同类型的：独轮车、代步车、体感车等）及相关配件。

（十三）自加热即食食品，如自热米饭（含方便米饭、食品专用发热包）。

（十四）三星 Galaxy Note7 设备。

（十五）雪崩救援背包。

（十六）野生动物和具有形体怪异或者易于伤人等特性的动物，如蛇、狼狗、藏獒等，不属于小动物范围（家庭饲养的狗、猫、鸟或者其他玩赏宠物），不能作为行李运输。按照本文件宠物运输规定办理的除外。

（十七）桂林航空考虑以下原因不适合运输的物品：物品的危险性、不安全性，包装、重量、体积、尺寸、形状、性质，以及考虑飞机机型的因素易碎或易腐物品等。

（十八）国家法律、行政法规、规章规定的其他禁止运输的物品。

第六十九条 建议不得作为托运行李运输的物品

下列需要专人照看的物品，建议不得作为托运行李或在托运行李中夹带。对托运行李中放置或夹带下述物品的遗失和损坏，桂林航空按一般托运行李承担责任：

（一）重要文件和资料；

（二）包括但不限于货币、汇票等有价证券；

- (三) 珠宝、贵重金属（金、银等）及其制品；
- (四) 古玩字画；
- (五) 易碎和易损坏物品、易腐物品；
- (六) 样品
- (七) 电子数码产品；
- (八) 旅行证件、医疗证明、X光片；
- (九) 个人需定时服用的处方药；

(十) 其它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的物品，在符合桂林航空关于行李重量、体积限制的情况下，可作为非托运行李，由旅客带入客舱并自行保管。

第七十条 限制运输的物品

桂林航空对运输下列物品有严格的数量限制和包装要求，只有在符合桂林航空运输条件的情况下，并经桂林航空同意，方可接受运输：

- (一) 精密仪器、电器类等物品。
- (二) 部分运动枪支和弹药。
- (三) 服务犬（导盲犬、助听犬和辅助犬等）。
- (四) 外交信袋，机要文件。
- (五) 旅客旅行途中使用的电动轮椅。
- (六) 含有酒精的饮料。
- (七) 用于鲜活易腐保鲜的干冰。

(八) 液态物品，如旅客旅行途中所需的药品、化妆品等。旅客乘坐国内航班时，液态物品禁止随身携带（航空旅行途中自用的化妆品、牙膏及剃须膏除外）。航空旅行途中自用的化妆品必须同时满足三个条件（每种限带一件、盛放在单体容器容积不

超过 100mL 的容器内、接受开瓶检查) 方可随身携带, 牙膏及剃须膏每种限带一件且不得超过 100g(mL)。旅客在同一机场控制区内由国际、地区航班转乘国内航班时, 其随身携带入境的免税液态物品必须同时满足三个条件(出示购物凭证、置于已封口且完好无损的透明塑料袋中、经安全检查确认) 方可随身携带, 如果在转乘国内航班过程中离开机场控制区则必须将随身携带入境的免税液态物品作为行李托运; 婴儿航空旅行途中必需的液态乳制品、糖尿病或者其他疾病患者航空旅行途中必需的液态药品, 经安全检查确认后方可随身携带;

(九) 便携式电子设备的备用电池(包含锂电池、镍氢电池及各类型干电池)、充电宝及移动电源制品;

(十) 额定能量值超过 100Wh 但不超过 160Wh 的锂电池、充电宝;

(十一) 供个人使用的含汞的小型医用或临床用体温计;

(十二) 政府气象局或相关官方机构人员携带的水银气压计或温度计;

(十三) 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、镰刀、演出用刀、剑、矛, 古董或者作为旅游纪念品的刀、剑以及钢锉、斧子、短棍、锤子等。

第二节 行李包装及体积、重量限制

第七十一条 托运行李

(一) 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:

- 1、旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；
- 2、两件以上的包件，不能捆为一件；
- 3、行李上不能附插、栓挂其他物品；
- 4、竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物；
- 5、行李包装内不能用锯末、谷壳、草屑等作衬垫物；
- 6、带有危险品标记、标签的包装件不能作为行李的外包装物，如包装了行李，必须将该包装件上的危险品标记、标签去掉或覆盖。

7、行李包装尺寸、形状、材质如有损伤航空器的特性，如：红酒木质箱、装修工具箱等尖锐的棱角可能会在装卸及运输过程中损伤航空器货舱地板，则必须在原包装基础上增加缓冲衬垫包装，以避免损伤航空器。

（二）托运行李每件重量不能超过 50 公斤，体积不能超过 40×60×100 厘米。

（三）单件托运行李重量、尺寸超过上述标准的，建议旅客将行李拆开分装，超过上述规定的行李，按货物运输保障。

（四）不属于行李的物品应按货物托运，不能作为行李托运。

第七十二条 非托运行李

（一）携带入客舱的行李要妥善安放在旅客前面的座椅下或客舱顶部行李架内。

（二）桂林航空允许每位旅客免费携带一件手提行李进入客舱，其重量不超过 7 公斤，体积不得超过 20×40×55 厘米。除此之外，每位旅客还可以免费携带能放置在前排座椅下方的包装完好、牢固、避免散落的少量零星小件物品，如手提包、公文包、手提电脑包、相机包或其他类似尺寸或更小的物品。超过上述重

量、件数或体积限制的行李物品，应作为托运行李运输，桂林航空有权拒绝超件、超大、超重的“三超”行李上机，“三超”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。

（三）带婴儿的旅客还可以携带在航班上喂食婴儿的食品（液态或流质食物，必须通过安全检查）、婴儿使用的纸尿裤；一辆可带入客舱的便携式可折叠婴儿推车等类似设备用品，折叠后长、宽、高分别不超过 20 厘米、40 厘米、55 厘米，超过上述尺寸的婴儿车等设备用品须作为托运行李运输。

（四）除安全原因外，航班上残疾、伤、病等行动不便的旅客所持的拐杖、假肢、电子耳蜗、助听器、盲杖、盲镜、助视器、折叠手动轮椅等小型的在旅途中随时要用到的辅助设备，可带入客舱。客舱内没有存放设施或空间的，可免费托运。

（五）如旅客行李不适合在航空器货舱内运输，例如乐器，并且不符合本条第（二）款规定，旅客应提前通知桂林航空，在获得桂林航空同意后方可带入航空器客舱内，按照客舱占座行李收费。

第三节 免费行李额及超限行李费

第七十三条 免费行李额

（一）符合本条件第七十二条规定的非托运行李可免费运输。

（二）以托运方式运输的行李，每位旅客的免费行李额：

1. 持经济舱 Y 舱客票的成人旅客或按照 Y 舱公布普通票价 50% 的价格销售且运价基础为 YGM、YJC、YCH50 的军残、警残旅

客和儿童旅客为 20 公斤。

2. 儿童及按儿童票价购票的婴儿，其免费行李额与成人免费行李额相同。持婴儿票的旅客无免费行李额，可免费托运折叠式婴儿手推车一辆。

3. 持上述票价以外的其他经济舱客票的旅客，其免费托运行李额以桂林航空产品、舱位为准。

4. 如桂林航空其他服务产品有明确规定，则以桂林航空现行服务产品规定为准。

（三）旅客非自愿改变舱位等级，应按原舱位等级享受免费行李额。

（四）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，应当按照原客票票价级别所适用的免费行李额的规定办理。

（五）搭乘同一航班前往同一目的地的两个（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价等级标准合并计算。

（六）特殊旅客乘坐民航班机，对其必须携带的辅助器具（折叠轮椅、手杖、假肢等）给予免费携带，担架旅客的免费行李额为所占座位的免费行李额之和。

（七）额外占座旅客的免费行李额，按其所占座位的票价等级和占用座位数确定。非托运行李占座的客票没有免费行李额。

（八）包机航线的免费行李额按包机协议确定。

第七十四条 超限行李费

（一）超限行李是指超过旅客所购买客票对应舱位所包含的免费上机行李额或免费托运额度的部分，旅客携带超限行李应支付超限行李费。

（二）收取超限行李费，应填开逾重行李票。

（三）超限行李费收费标准详见桂林航空官方网站
<http://www.airguilin.com> 首页下方“行李购买须知”。

第四节 行李声明价值

第七十五条

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

（二）托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每一旅客的行李声明价值最高限额为人民币 8,000 元。如桂林航空对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，桂林航空有权拒绝收运。

（三）桂林航空按照旅客声明的价值中超过本条第（一）款规定限额部分的价值的 5%收取声明价值附加费。金额以人民币元为单位，尾数四舍五入。

（四）对于办理声明价值的行李，若同时满足桂林航空其它收费规定时，应按照相关规定收取费用，不与声明价值附加费合并计算。

（五）旅客办理声明价值的托运行李仅限于整包件行李。行李中的任何单个物品不得办理声明价值。

（六）旅客非托运行李不办理声明价值。

第五节 行李的收运

第七十六条 拒绝运输权

（一）旅客拒绝接受政府、机场和本公司对其行李的安全检查。

（二）未经安全检查的行李。

（三）国家规定的禁运物品、限制运输物品、危险物品，以及具有异味或容易污损飞机的其他物品，不能作为行李或夹入行李内托运。

（四）旅客的托运行李、非托运行李不得违反国家禁止运输或者限制运输的相关规定。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，桂林航空将拒绝收运或者终止运输，并通知旅客

（五）本公司拒绝运输管制刀具。

（六）行李外包装不符合民航规章的要求，本公司拒绝运输。

（七）本公司对行李的声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，拒绝收运该行李。

（八）旅客的托运行李、非托运行李，如因其尺寸、形状、重量、内容、特性或出于安全运行的原因，或为了其他旅客的舒适和便利而不适合运输的，桂林航空应请旅客加以改善，如旅客不能或拒绝改善，桂林航空有权拒绝接受该行李的运输。

第七十七条 检查权

桂林航空为了运输安全和安保需要的原因，有权要求旅客接受对其本身进行安全检查，对其行李进行检查、扫描或者 X 射线

检查；必要时，也可以在旅客没有在场的情况下，对其行李进行检查。如果旅客拒绝接受检查或发现其不遵守桂林航空规定要求，桂林航空有权拒绝接受该行李的运输。如果检查或扫描给旅客造成损坏，或 X 射线或扫描给旅客行李造成损坏，桂林航空将不承担任何责任，除非该伤害或损坏是由于桂林航空的过失造成的。

第七十八条 收运要求

（一）旅客必须凭有效客票托运行李。

（二）桂林航空只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。

（三）桂林航空或桂林航空授权地面服务代理人对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将其中的识别联贴在登机牌主联背面。团体旅客交运的行李可合并计算，其识别联贴在团体负责人登机牌主联背面。

（四）旅客托运有运输责任争议的行李时，桂林航空应向旅客说明情况，应经旅客同意后，拴挂免除责任行李牌，以免除桂林航空相应的运输责任。

（五）旅客的托运行李与非托运行李应分别称重，计算重量，行李重量以千克为单位，取整数计算。

（六）桂林航空只承运旅客本人的托运行李，拒绝承运值机旅客帮他人托运的行李。因安保原因或拒绝接受安全检查而不准登机的旅客，其托运行李必须从飞机上卸下。

（七）桂林航空禁止在登机口办理行李托运（婴儿车、特殊旅客助残设备除外）。如在登机口发现不符合规定限额的非托运行李，可能无法与旅客同航班运输。

第七十九条 行李载运

（一）旅客的托运行李，应与旅客同机运送。除国家另有规定外，不能同机运送的，桂林航空应当优先安排该行李在后续的航班上运送，并及时通知旅客。

（二）旅客的超限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，桂林航空可拒绝收运旅客的超限行李。

第八十条 小动物

（一） 小动物是指家庭驯养的狗、猫、鸟或其它玩赏宠物。野生动物和具有形体怪异或易于伤人等特性的动物如蛇等，不属于小动物范围。因机型限制，目前桂林航空不能运输小动物。

（二） 桂林航空、机场和机场地面服务代理人应允许工作犬在航班上陪同具备乘机条件的残疾人。每位旅客可携带的工作犬数量不得超过 1 只。

（三） 导盲犬、助听犬、辅助犬的运输，按本条的规定办理。但导盲犬、助听犬等工作犬在符合桂林航空运输条件的情况下可以由特殊旅客本人带入客舱运输。导盲犬、助听犬、辅助犬等工作犬连同其容器和食物可以免费运输而不计算在免费行李额内。

（四） 特殊旅客应在乘机当日自行携带辅助动物以及有效《动物检疫合格证》，即动物体检健康证明；有效的《动物训练合格证明书》、《动物工作证》和其他证明文件至少于起飞前 2 小时到达机场桂林航空所属值机柜台办理乘机手续。

第八十一条 占座行李、易碎、贵重物品和外交信袋运输的

特殊规定

（一）占座行李

1. 行李必须占用座位时，应在定座时提出申请，在取得桂林航空同意后方可运输。占座行李没有免费行李额；

2. 旅客带入客舱的占座行李由其自行照管，占用每一座位的行李重量不得超过 75 公斤，体积不超过 40 厘米×60 厘米×100 厘米，占座乐器体积不超过 30 厘米×50 厘米×145 厘米，其包装要适当。为了保证飞行安全，旅客及其行李所占用的座位由桂林航空指定，在整个旅途中行李用安全带加以固定，必要时须用紧固物系扎牢固；

3. 占座行李不计入免费行李额，票价实行见舱销售；

4. 如果运输是由连续承运人办理的，则旅客必须取得有关连续承运人的同意。

（二）易碎、贵重行李，除按照本条件其它有关规定办理外，如需占用座位，按照本条第（一）款的规定办理。

（三）外交信袋

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，桂林航空也可以按照托运行李办理，但桂林航空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，旅客必须在定座时提出，经桂林航空同意，方可予以运输。

4. 占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 75 公斤，总体积不得超过 40×60×100 厘米。占座外交信袋的票价均实行见

舱销售，占用座位的外交信袋没有免费行李额；

5. 机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

第八十二条 违章行李

旅客的托运行李、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，桂林航空按下列规定处理：

（一）在始发地发现违章行李，桂林航空拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收超限行李费不退。

（二）在经停地发现违章行李，应立即停运，已收超限行李费不退。

（三）对违章行李中夹带的国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品，交有关部门处理。

第八十三条 行李退运

（一）旅客在始发地要求退运行李，必须在行李装机前提出。如旅客退票，已收运的行李也必须同时退运。以上退运，均退还已收超限行李费。

（二）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限行李费不退。

（三）办理声明价值的行李退运时，在始发地退还已交付的声明价值附加费，在经停地不退已交付的声明价值附加费。

（四）由于桂林航空的原因，需要安排旅客改乘桂林航空其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收超限行李费多退少不补；已交付的声明价值附加费不退；如安排旅客签转其他承运人航班，应办理行李退运，退还已收超限行李费和已交付的声

明价值附加费。

第六节 行李交付

第八十四条 行李交付

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

（二）桂林航空凭行李牌的识别联交付行李，对于领取行李的人是否确系旅客本人，以及由此造成的损失及费用，不承担责任。

（三）旅客在领取行李时，未提出书面异议，应即认为该行李已经按照运输合同完好交付。

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

（五）旅客的托运行李延误到达的，桂林航空应及时通知旅客领取。除国家另有规定外，由于非旅客原因导致托运行李延误到达，旅客要求直接送达的，桂林航空应当免费将托运行李直接送达旅客或者旅客协商解决方案。对延误行李不收取保管费。

第八十五条 无法交付的行李

行李自到达的次日起，超过 90 日仍无人认领，表明旅客已遗弃该行李，桂林航空可作为无法交付行李处理。对于旅客行李中的易腐物品，桂林航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。

第八十六条 行李不正常运输的处理

（一）行李运输发生延误、遗失或损坏，桂林航空或其授权地面服务代理人应会同旅客填写《行李运输差错事故记录》，尽

快查明情况和原因，并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李赔偿，可在始发地、经停地或目的地办理。

（二）因桂林航空原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，造成旅客旅途生活的不便，可根据实际情况，给予旅客临时生活补偿费供旅客在等候行李到达期间临时购买必须的日用品，经济舱旅客为 100 元/每晚，最多不超过 2 晚。

（三）桂林航空不提供临时生活费补偿的范围：行李用当天的后续航班运达、行李贴挂有免除责任行李牌，其免责项目为“旅客晚交运行李”、旅客的永久或长期地址为托运行李的目的地。

第八十七条 行李运输事故索赔

（一）旅客在领取托运行李时未提出书面异议，即为该托运行李已完好交付并与运输凭证相符的初步证据。

（二）托运行李发生损失的，旅客应当在发现损失后向桂林航空书面提出异议，至迟应当自收到托运行李之日起 7 日内提出；破损或污损行李应在离开行李认领区域前向桂林航空或代理人提出申明并办理行李运输差错事故记录。托运行李发生延误的，至迟应自托运行李交付旅客之日起二十一日内书面提出异议或索赔要求；旅客逾期未提出异议或索赔的，视为放弃延误损失索赔或没有造成损失。

（三）提出异议或索赔要求时应附客票（或复印件）、行李牌的识别联、《行李运输差错事故记录》、逾重行李票旅客联（或复印件）等证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

第十六章 旅客服务

第一节 一般服务

第八十八条 桂林航空应以保证飞机安全和航班正常，提供良好服务为准则，以文明礼貌、热情周到的服务态度，认真做好空中和地面的旅客运输的各项服务工作。

第八十九条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

第九十条 在航空运输过程中，旅客发生急病、分娩、遇险时，桂林航空应积极采取措施，尽力救助。

第九十一条 空中飞行过程中，桂林航空按规定向旅客提供饮料或餐食。旅客要求提供超过规定的其他服务，桂林航空可在允许的范围内提供，并收取相应的费用。

第二节 不正常航班的服务

第九十二条 不正常航班信息告知

（一）桂林航空应当在掌握航班状态发生变化之后的 30 分钟内通过公共信息平台、官方网站、呼叫中心、短信、电话、广播等方式，及时、准确地向旅客发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。

（二）桂林航空与授权航空销售代理人加强信息沟通和共享，将桂林航空通知的航班出港延误或者取消的信息及时通告旅客。

第九十三条 不正常航班服务原则

（一）由于桂林航空机务维护、航班调配、机组等原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，桂林航空向旅客提供餐食或者住宿等服务。

（二）由于天气原因、空管原因、其他空域用户活动、公共

安全、场区次序、机场设施、安全检查、联检、油料保障、离港系统、旅客原因等非桂林航空原因，造成航班在始发地延误或取消，桂林航空可协助旅客提供餐食信息、住宿信息及航班信息查询，实际食宿、交通产生的费用由旅客自理。

（三）航班在经停地延误或取消，无论何种原因，桂林航空应当向旅客提供餐食或者住宿服务。

（四）航班发生备降，无论何种原因，桂林航空应当向旅客提供餐食或者住宿服务。

（五）发生机上延误后，桂林航空应及时向旅客通告航班延误原因、预计延误时间等航班动态信息，首次通告不晚于发生机上延误之时起 30 分钟，并在首次通告后每 30 分钟向旅客通告航班动态信息。

机上延误期间，在不影响航空安全的前提下，桂林航空应当保证盥洗设备的正常使用。机上延误超过 2 小时（含），桂林航空应当为旅客提供食品和饮用水。当航班延误超过 3 小时（含）且无明确起飞时间，在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，桂林航空将安排旅客下飞机等待，并按照桂林航空国内不正常航班服务标准，给予旅客进行安排或协助安排。

第九十四条 旅客服务

（一）在航班出港延误或者取消时，桂林航空、授权销售代理人或者地面服务代理人应当优先为残疾人、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。

（二）桂林航空航班不正常时，旅客要求出具航班延误或者取消书面证明的，可在桂林航空呼叫中心、桂林航空官网、航班始发地机场地面服务代理人、桂林航空机场直属售票柜台获取。

（三）航班延误或取消，桂林航空及其地面服务代理人应当做好解释工作，并及时将航班延误或取消等信息通知旅客。

第九十五条 桂林航空和其他各保障部门应相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的航班延误。无论何种原因航班延误或取消，桂林航空不承诺提供任何经济补偿。旅客可自行购买航班延误险。

第十七章 飞机上的行为

第九十六条 如果旅客在飞机上的行为危及到飞机或飞机上任何人或财产的安全，或妨碍机组人员履行职责，或不遵守机组的指示，或有其他旅客有理由反对的行为，桂林航空可以采取其认为必要的措施，以阻止该行为的继续，包括对该旅客实施管束。

第九十七条 未经桂林航空许可，旅客不得在飞机上开启和使用与飞机正常飞行无关的主动发射无线电信号的便携式电子设备，这些设备包括：无法通过飞行模式关闭信号传输功能的移动电话、便携式电视、无线电接收机、无线电发射机、具有无线遥控器的玩具和其他带遥控装置的电子设备、充电宝等便携式移动电源及其他能够对飞机系统产生干扰的电子设备。可全程使用的 PED 设备包括：外形尺寸长宽高三边之和小于 31cm（含）的可单手掌握的小型 PED（选择了“停止传输功能”或“飞行模式”并且关闭移动数据传输功能、WI-FI 功能情况下），如移动电话、电子书、平板电脑、MP3/MP4、电子游戏机、智能手表等；助听器、心脏起搏器等医学辅助用电子设备；及电动剃须刀、没有无线遥控器的小型电动玩具、便携式随身听、照相机等不具备

无线电发射功能的便携式电子设备。仅在巡航高度可使用的 PED 包括：笔记本电脑；部分加装机载 WIFI（包括机上局域网及空地互联 WIFI）的机型，笔记本电脑、平板电脑等设备在平飞阶段可开启 WIFI 功能连接机载 WIFI。

第九十八条 桂林航空所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。

第九十九条 飞机上，除桂林航空供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

第一百条 当旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

第一百零一条 旅客应当文明乘机，合法维权，出现旅客违法进入机场控制区，堵塞安检口、登机口，冲闯机坪、滑行道、跑道，拦截、强登、强占航空器，破坏设施设备，或者实施其他扰乱民航运输生产秩序的行为，桂林航空、桂林航空地面服务代理人、机场管理机构等相关单位应及时报警。

第一百零二条 出现第九十六条旅客扰乱民航运输生产秩序的情况，桂林航空、桂林航空地面服务代理人、机场管理机构等相关单位将及时报警。

第十八章 行政手续

第一百零三条 旅客必须遵守中华人民共和国的法律、政府规定、命令、要求和旅行条件的各项规定，并应服从政府或机场管理和桂林航空的任何安全检查。

第一百零四条 旅客应出示国家的法律、政府规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件。桂林航空对未遵守国家法律、规定、命令、或旅行条件或其证件不符合要求的旅客，保留

拒绝载运的权利。

第一百零五条 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或非托运行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失，桂林航空不承担责任。

第十九章 连续承运人

第一百零六条 根据一本客票或一本客票和与其有关而填开的连续客票由几个连续的承运人共同承担的运输，应视为是一个单一运输。

第一百零七条 对于旅客损失，除明文约定由第一承运人对全部运输承担责任外，旅客或者任何行使其索赔权利的人，只能对发生事故或者延误时履行该运输的承运人提出。

第二十章 损失责任及赔偿限额

第一百零八条 一般规定

（一）桂林航空对旅客在航空运输中发生的损害赔偿 responsibility，受中国法律及本条件约束。仅对桂林航空实际履行的航空运输活动过程中导致旅客的实际损害，依据中国法律规定的条件及责任限额承担赔偿责任，中国法律没有规定的，适用本条件的规定。与旅客航程有关的其他承运人的运输责任，受其他承运人的运输条件约束。

（二）对于因桂林航空遵守适用法律或由于旅客不遵守适用法律而引起的任何损失，桂林航空不承担责任。

（三）桂林航空对间接的或随之引发的财产损失不承担责任。除国家法律、法规另有规定外，桂林航空也不对精神损害承

担责任。

（四）如果损害是由于旅客或索赔人的过错造成或促成的，应按照适用法律或国际公约的规定，相应免除或者减轻桂林航空的责任。

（五）桂林航空的责任的任何免除或限制适用于桂林航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给桂林航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表。桂林航空和上述代理人、雇员、代表以及任何人可以支付的赔偿总额，不得超过桂林航空的责任限额。

（六）如果桂林航空为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者桂林航空为您出具地面运输、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，在安排上述服务时，桂林航空仅是旅客和该服务提供方的中介，旅客与该第三方服务提供者直接缔结合同，并适用该服务提供者制订的条款和条件。桂林航空对于旅客能否得到此类服务及其服务质量不承担责任。

第一百零九条 旅客人身伤亡

（一）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，桂林航空应当承担损害赔偿责任；但旅客由于其年龄、精神或身体状况在运输中造成或促成其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，桂林航空不承担赔偿责任。

（二）除了属于有意或明知可能产生损害而轻率地作为或不作为造成或促成的损害外，对于每一旅客的死亡、损伤或其它身

体伤害，桂林航空按照实际损害承担赔偿责任，所承担的赔偿责任限额按我国政府批准公布后的有效政策执行。

第一百一十条 行李损失

（一）桂林航空对行李的损失不承担责任的范围：较轻微的划痕、较小的凹痕、刮、擦痕、行李物品表面的灰尘、脏污、因行李超载造成的损失、表面的伤口、切口、用以行李外部包装的破损和丢失、行李条中免除责任栏已声明并签字。

（二）如果在旅客的行李中夹带了本条件六十九条所规定的建议不得作为托运行李运输的物品，对此类物品的任何遗失、损坏或没收，桂林航空不承担责任，中国法律及国际公约另有规定的除外。

（三）因发生在桂林航空飞机上或者在旅客上、下桂林航空飞机过程中的事件造成旅客随身携带物品毁灭、遗失或者损坏，桂林航空有过错的，应当承担损害赔偿责任，根据中国民用航空总局令第 164 号《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》，赔偿金额每公斤不超过人民币 100 元，重量以该受损物件的实际重量为限，如果无法确定物件重量，每一旅客的受损物件最多只能按该旅客享受的免费行李额来计算，最高赔偿金额每位旅客不超过人民币 3,000 元。

（四）因发生在航空运输期间的事件，造成旅客的托运行李毁灭、遗失或者损坏的，桂林航空应当承担损害赔偿责任。但该托运行李的毁灭、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，桂林航空不承担责任。

（五）旅客托运行李毁灭、遗失或者损坏的，桂林航空按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。根据中国民用航空总局令

第 164 号《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》，赔偿限额为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；旅客的托运行李或托运行李中任何物件的重量以该受损行李或物件的实际重量为限（行李箱按照行李箱自身重量为限）；除非旅客在托运行李前对其行李提出了声明价值，并付相应的附加费，则赔偿金额以声明价值为限。行李的声明价值高于实际价值时，应按实际价值赔偿；

（六）旅客的托运行李遗失时，已收超限行李费退还。

（七）已赔偿的丢失行李找到后，桂林航空将尽快通知旅客。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，桂林航空有权追回全部赔款。

（八）桂林航空对污染行李的赔偿，能够立即清洗干净的，应尽快协助旅客将行李清洗干净；不能立即清洗干净，可根据污染程度赔付一定的清洗费，最高赔偿金额为 300 元。

（九）由于旅客行李对他人造成伤害或对他人物品或桂林航空财产造成损失，旅客应赔偿桂林航空的所有损失和由此支付的一切费用。

（十）在联程运输中，桂林航空仅对发生在其实际承运的航段上的行李损失承担赔偿责任。

（十一）由于桂林航空原因，造成旅客的托运行李未能与旅客同机到达，桂林航空可根据实际情况，按本条件第八十六款向旅客支付临时生活日用品补偿费。

第一百一十一条 航班延误

（一）因桂林航空原因造成旅客运输延误的，桂林航空不承

担赔偿责任，但应按规定向旅客提供餐食或住宿等服务。因桂林航空过错造成行李运输延误的，参见第八十六条的相关规定。

（二）由于天气原因、空管原因、其它空域用户活动、公共安全、场区次序、机场设施、安全检查、联检、油料保障、离港系统、旅客原因等非桂林航空原因造成旅客、行李运输延误的，桂林航空不承担赔偿责任，但应尽力为旅客提供必要的帮助。

（三）桂林航空为了避免运输延误损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。

（四）桂林航空安排一架飞机执行多段任务，当出现首次延误并导致后续航段全部延误时，后续原因均与首次延误时原因相同。如后续某航段转为正常，但其后续航段又再次延误，则后续延误原因与正常航段后发生的首次延误原因相同（注：航班每一次起降为一个航段班次）。

第一百一十二条 其他规定

（一）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，相应免除或者减轻桂林航空的责任。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，相应免除或者减轻桂林航空的责任。

（二）桂林航空的责任的任何免除或限制适用于桂林航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给桂林航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表。桂林航空和上述代理人、雇员、代表以及任何人可以支付的赔偿总额，不得超过桂林航空的责

任限额。

（三）对于旅客在托运行李内夹带的易碎易腐物品、货币、珠宝、贵重金属、金银制品、流通票据、有价证券或其他贵重物品、商业文件、护照和其他证明文件或样品的损失，桂林航空均不承担责任。

（四）索赔

确认托运行李发生毁灭、遗失或者损坏的，旅客最迟应当自取得《行李运输事故记录》之日起七日内提出索赔要求。旅客在领取托运行李时未提出异议，但事后发现托运行李有损失的，应当及时向桂林航空提出异议，对于确实有证据证明，是桂林航空原因造成的损失，旅客最迟应当在收到托运行李7日内书面向桂林航空提出。托运行李发生延误的，最迟应自托运行李到达目的地机场之日起二十一日内提出异议或索赔要求。旅客逾期未提出异议或索赔的，视为放弃延误损失索赔或没有造成损失。

第二十一章 旅客投诉

第一百一十三条 因桂林航空运输旅客服务发生争议的，旅客可以向桂林航空、机场管理机构、地面服务代理人、桂林航空授权销售代理人、航空销售网络平台经营者投诉，也可以向民航行政机关投诉。

第一百一十四条 旅客对桂林航空、桂林航空销售代理人、航空销售网络平台或地面服务代理人提供的服务有任何意见，可

通过以下方式联系桂林航空：

（一）投诉与建议 24 小时热线：95013777；

（二）旅客意见反馈邮箱：glhkkfzx@airguilin.com；

（三）网上留言：

桂林航空官方网站“投诉建议”；

桂林航空微信公众号-“投诉建议”及桂林航空微信公众号人工客服在线进行问题反馈。

第一百一十五条 桂林航空、桂林航空授权地面服务代理人、桂林航空授权航空销售代理人收到旅客投诉后，将及时进行受理；不予受理的，将说明理由。桂林航空、桂林航空授权地面服务代理人、桂林航空授权航空销售代理人将在收到旅客投诉之日起十个工作日内做出包含解决方案的处理结果。桂林航空、桂林航空授权地面服务代理人、桂林航空授权航空销售代理人将书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保存三年。

第二十二章 生效与修改

第一百一十六条 本条件自 2024 年 4 月 11 日起生效并施行，2024 年 3 月 10 日实行的《桂林航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》同时废止。本条件如发生变更，在变更之日起 5 个工作日内在民航服务质量监督平台上更新备案。备案的总条件与对外公布的总条件保持一致。

第一百一十七条 桂林航空有权依照中国民用航空局规定的程序，不经通知修改其运输条件、运输规定、票价和费用。但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。桂林航空的工作人员、授权销售代理人或雇员都无权更改或违反桂林航空适用的运

输条件、运输规定、票价和费用。

第二十三章 附则

第一百一十八条 经由桂林航空签发的包括但不限于客票销售和退票、变更实施细则；婴儿、孕妇、无成人陪伴儿童、重病患者等特殊旅客的承运标准变动较为频繁，因此以附则的形式与桂林航空运输总条件在桂林航空官网同一位置展示。以上内容为总条件的一部分，旅客可在购票时了解并通过桂林航空官网仔细解读。

旅客在 2024 年 4 月 11 日前购买的客票，仍适用购买客票时适用的运输总条件。我们有权不经事先通知而修改本条件及作为本条件组成部分的其他文件，但此类修改不适用于修改前已经开始的运输或已经购买的客票。