



## 《乘客和行李一般性运输条款》



尊敬的旅客,

本运输总条件适用于在机票或其它票据的承运人栏里,注明了'KL'(荷兰皇家航空公司代码)的所有航班及航班段;同时也适用于其它在本运输总条件里明确描述的情况。

此全球版本的最后更新日期为2024 年 11 月 12 日。

祝您旅途愉快!

荷兰皇家航空公司

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V.

P.O. Box 7700

1117 ZL Schiphol

The Netherlands

## 目录

<b>第 1 条：定义</b> .....	5
<b>第 2 条：适用范围</b> .....	8
2.1 一般性规定 .....	8
2.2 包机和代码共享 .....	9
2.3 长时间停机坪延误应变计划.....	9
2.4 法律的优先适用 .....	9
<b>第 3 条：机票</b> .....	9
3.1 一般性条款 .....	9
3.2 有效期限.....	10
3.3 乘客引发的不可抗力 .....	10
3.4 飞机联票的使用顺序.....	10
3.5 乘客要求变更 .....	11
3.6 承运商识别 .....	11
<b>第 4 条：票价、手续费、税款和费用</b> .....	11
4.1 票价 .....	11
4.2 票价、手续费、税款和费用.....	11
4.3 承运商收取的订票费.....	11
4.4 付款货币.....	11
<b>第 5 条：预订</b> .....	11
5.1 一般性规定 .....	11
5.2 预订要求 .....	12
5.3 联系方式.....	12
5.4 座位安排.....	12
5.5 机上服务.....	12
5.6 飞机类型.....	12
<b>第6条：个人资料</b> .....	12
<b>第7条：特殊协助</b> .....	13
<b>第8条：值机/登机</b> .....	13
<b>第9条：拒绝和限制承运</b> .....	14
<b>第10条：行李</b> .....	15
10.1 般规定.....	15
10.1.1 般规定.....	15
10.1.2 禁止物品.....	15
10.1.3 搜索权.....	15
10.1.4 拒绝承运行李的权利 .....	16
10.2 托运行李.....	16
10.2.1 般规定 .....	16
10.2.2 行李重量限制 .....	16
10.2.3 特别利益申报 .....	16
10.2.4 行李领取和交付 .....	17

10.3 随身携带行李 .....	17
10.4 动物 .....	17
10.4.1 一般规定 .....	17
10.4.2 动物携带 .....	18
10.4.3 宠物托运 .....	18
<b>第 11 条：时刻表 .....</b>	<b>18</b>
<b>第 12 条：航班延误和取消 .....</b>	<b>18</b>
<b>第 13 条：拒绝登机 and 降低等级 .....</b>	<b>18</b>
<b>第 14 条：退款 .....</b>	<b>18</b>
<b>第 15 条：机上行为 .....</b>	<b>19</b>
<b>第 16 条：辅助服务规定 .....</b>	<b>19</b>
<b>第 17 条：相继空运 .....</b>	<b>20</b>
<b>第 18 条：行政手续 .....</b>	<b>20</b>
18.1 一般性规定 .....	20
18.2 旅行文件 .....	20
18.3 拒绝入境 .....	20
18.4 针对罚金、扣留费用等支出，乘客对此所应承担的责任 .....	20
18.5 海关检查 .....	21
18.6 安全检查 .....	21
<b>第 19 条：损害责任 .....</b>	<b>21</b>
19.1 一般性规定 .....	21
19.2 适用于国际和国内航班的规定 .....	21
19.2.1 人身伤害 .....	21
19.2.2 延误造成的损害 .....	22
19.2.3 行李的损害 .....	22
<b>第 20 条：索赔和责任诉讼的时限 .....</b>	<b>23</b>
20.1 行李索赔的通知 .....	23
20.2 乘客的责任行为 .....	23
20.3 索赔和诉讼应以书面形式提起 .....	23

## 第 1 条：定义

在这些条款中，除非另有规定，否则以下术语应按照下述的含义予以使用：

**实际承运商（或运营承运商）**是指实际执行航班的承运商。

**协议经停地点**是指在时刻表上显示的位于始发地和目的地之间并由承运商确定的预定经停地点。

**空运（或空中运输）**是指通过飞机运输乘客及其行李。

**条款**是指本运输总条件的条文。

**授权代理人**是指由承运商授权并代表该承运商，为承运商或其他承运商提供的服务而销售航空运输机票的个人或法律实体。

**行李**是指托运行李和未托运行李（除非另有规定）。

**行李限额**是指由承运商确定的每位乘客可携带的行李最大量（其含义包括行李的数量和/或重量和/或尺寸），而无论该乘客基于付款时的票价条款是否可以携带相应的行李量。

**行李票**是指承运商为运输托运行李向乘客签发的核对标签。

**行李标签**是指固定在托运行李上的核对标签。

**受益人**是指根据适用的法律，可以为其本人或代表其提出赔偿要求的乘客或任何人。

**订票费**是指在适用的情况下，承运商或其授权代理人基于签发机票而向乘客收取的费用。上述费用的金额由机票发行人（承运商或授权代理人，视情况而定）予以确定。荷航收取的订票费（如果有的话），可从承运商及荷航网站上获知。

**随身行李**（请参阅未托运行李）

**承运商**是指荷航和/或指定代码出现在机票或联运机票上的其他任何承运商。

**包机**是指承运商与乘客签署运输合同（以下简称“订约承运商”），将其转包给另一位承运商（以下简称“实际承运商”），由其负责执行全部或部分的空运。其中还包括基于欧盟共同体 (EC) 90/314 号指令，与乘客签署合同的其他任何当事人（例如旅游经营人）委托承运商执行全部或部分的与旅游套餐、假期套餐有关的空运。“订约承运商”是指作为委托人与乘客或其他人签订运输协议的包机人或旅游经营人。

**包机机票**是指根据包机合同以电子形式或其他形式签发的机票。

**托运行李**是指承运商已接管并已签发核对标签的行李。

**办理登机手续的最后时限 (CID)** 是指乘客必须完成办理登机手续并取得乘客登机牌的时限，同时，根据第 10.2 条的规定，必须已在登机手续办理柜台签发行李（如适用）。

**代码共享**（请参阅代码共享航班）

**代码共享航班**是指执行航班的航空承运商，既可以是与乘客签订运输合同的承运商（订约承运商），也可以是执行航班的另一位承运商（实际承运商），在这种操作中，订约承运商将其指定代码与实际承运商联系在一起。

**联运机票**是指由于主票之下有许多票券，因而有必要予以签发的机票。

**机场跑道长时间延误的应急计划**是指根据美国运输部 (DOT) 的规定，在美国领土机场的停机坪上，如果飞机停靠发生明显延误，由承运商采取的应变计划。

**运输合同**是指机票上显示的声明和条款，除此之外，还包括运输总条件以及乘客通知。

**订约承运商**是指与乘客签订运输合同的承运商，并且根据运输合同在机票上标示有指定代码。

**公约**（如适用），是指：

- (a) 1929年10月12日在华沙签署的《统一国际航空运输某些规则的公约》；
- (b) 1955年9月28日《海牙协定》，该协定对《华沙公约》进行了修改；
- (c) 1961年9月18日《瓜达拉哈纳补充公约》。
- (d) 1975年《蒙特利尔公约》第 1、2、4 条款，对《华沙公约》进行了修订；
- (e) 上述公约和协定的组合；
- (f) 1999年5月28日在蒙特利尔签署的《统一国际航空运输某些规则的公约》。

**票券**是指显示乘客姓名的纸质航班票券或电子票券，乘客据票券上的内容搭乘航班。

**损害**包括由于承运商提供的空运服务或其它服务而引起的（或与其有关的）乘客死亡或伤害、延误、丢失、部分丢失或其它任何性质的损害。

**天数**是指按日历计算的天数，包括一周内的七天；若为发送通知，则发通知的当天不算入；若为计算机票的有效期，则开票日或航班启程日都不算入。

**拒绝登机**是指拒绝在飞机上搭载乘客，尽管该乘客根据欧盟条例 261/2004 第 3 条第 2 款在登机前现身，但除非有合理的拒绝理由才能拒绝登机，例如健康、安全、安保或缺少旅行证件等原因。

**指定代码**是指国际航空运输协会 (IATA) 签发的通过两个或多个字母、数字或字母数字组合来辨识每一个承运商的代码，其标记在机票上。

**电子票券**是指在承运商的自动化预定系统里以电子形式保存的电子机票票券或其它具有相同价值的文件。

**电子机票**是指承运商或根据其要求在自动化预定系统里存储并且为旅游备忘录（亦称路线和收据）所证实的机票，或者由承运商以其名义签发的具有相同价值的电子票券或其他任何文件。

**票价**是指根据特定的预约级别、给定的路线（在适用的情况下，还包括航班、日期，以及相应的票价条款），向乘客收取的机票费、费用、税款、成本。

**不含税票价**是指除税款和订票费之外，向乘客收取的票价。

**含税票价**是指包括税款的净票价。

**搭机票券**是指标记“有效运输”的机票，视为机票的一部分；对于电子机票、电子票券，在其中注明了必须搭载乘客的明确起止点。

**不可抗力**是指声称受到不可抗力影响的一方无法控制的特殊和不可预见的情况，尽管当事人已尽了一切努力和注意，但仍无法避免。

**运输总条件**是指本运输总条件。

**IATA（国际航空运输协会）**是指国际航空运输协会，于1945年4月在蒙特利尔创设，协会的目的是支持安全的、正常的和经济的航空运输之发展，促进航空服务，并研究与此相关的问题。

**核对标签**是指承运商仅仅出于辨识托运行李之目的而签发的标签，其中包括固定在行李上的部分标签（以下简称“行李标签”），以及签发给乘客以确认上述行李的部分标签（以下简称“行李票”）。

**内地航班或国内航班**是指始发地和目的地位于同一国家，具有领土连续性的所有航班。

**国际航空运输协会 (IATA) 的国际协议 (IIA 和 MIA)** 是指在1995年10月31日和1996年4月3日分别在吉隆坡 (IIA) 和蒙特利尔 (MIA) 签订的有关航空承运商责任的承运商间协议，其适用于1997年4月1日之后的国际航空运输协会（参见 IATA）成员，并且包括在下文中“公约”的第 (a) 至 (d) 款中，涉及承运商责任的相关国际法律渊源。

**国际航班**是指根据公约的定义，航班的始发地、目的地，以及可能的经停地，位于至少两个属于公约成员的国家领土上；如果经停地预定在另一个国家（无论该国家是否为公约的成员），则不论协议经停地点或飞机是否发生改变，甚或位于同一个国家内。

**路线和收据**（见旅行备忘录）

**荷航城市短途航空 (KLC)** 是指根据荷兰法律注册成立的私人有限责任公司 KLM Cityhopper B.V，其法定中心和注册办事处位于荷兰史基浦机场 (1117 CH) Stationsplein 102, Convair Building，公司在荷兰阿姆斯特丹工商商业局登记处登记注册，注册号为 34035358。

**荷航 (KLM)** 是指根据荷兰法律成立的股份有限责任公司 Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V.，其法定中心和注册办事处位于荷兰阿姆斯特丹 (1182 GP) 的 Amsterdamseweg 55，公司在荷兰阿姆斯特丹工商商业局登记处登记注册，注册号为 33014286。

**荷航航班**包括所有航班或部分航班，其机票或相应联票上注明了荷航代码（“KL”），并且荷航或 KLC 是实际承运商。

**荷航网站**是指 [www.klm.com](http://www.klm.com)。

**旅行套餐**与1990年6月13日理事会 90/314/EE 号指令中针对旅行套餐、假期套餐、旅游套餐所规定的“套餐”具有相同的含义。

**乘客**是指除飞行机组人员之外，拥有机票并搭乘飞机（被载运、正在被载运或将被载运）的任何人。

**乘客票券**是指承运商或以其名义签发的机票联，以此能够清晰辨识并且必须由乘客持有。

**行动不便的乘客**是指在使用交通工具时，因任何身体残疾（感觉或运动的，永久或暂时的）、智力障碍或损伤、其他任何导致残疾的原因、年龄，导致其行动能力出现下降的任何人，该乘客需要适当的照顾，并且为其特殊需要而改制的相关服务，所有的乘客都可享受。

**宠物**是指在机舱中或随身携带的方式，与乘客一起旅行的宠物，该乘客或者是宠物的主人，或者是代表其主人在旅途中承担相应责任的个人。

**始发地**是指机票上显示的启程地（例如在机票上显示的机场、火车站或其他启程的地方）。

**目的地**是指机票上显示的到达地（例如在机票上显示的机场、火车站或其他到达的地方）。

**预订**是指承运商或其授权代理人所记录的由乘客提出的任何运输请求。

**时刻表或时刻指示器**是指承运商或基于其授权而发行的时刻表指南中所列明的航班始发和到达时间表，并且通过电子方式提请公众注意。

**时刻指示器**（见时刻表）

**服务费**是指在适用的情况下由承运商和/或其授权代理人向乘客收取的费用，包括但不限于机票的改签或退票。  
• 在乘客完成预订之前，承运商应当告知乘客所收取的服务费的金额。

**特殊条款**构成《运输总条件》的一部分。特殊条款包含当地法律法规中的适用规则，这些规则专门适用于特定国家或地区。因此，特殊条款可能会偏离《运输总条件》。务必要阅读《运输总条件》以及您预订机票所在的国家或地区适用的特殊条款。

**权益特别声明**是指乘客将行李交付托运时，声明行李的价值超过了公约所规定的责任限额，乘客应对此支付附加费用。

**特别提款权 (SDR)** 是指国际货币基金组织 (IMF) 基于几种基准货币的挂牌价格而定期界定其价值的一种国际货币基金组织的记账单位。

**经停地**是指显示在机票上或者根据乘客的路线在时刻表上提及的将进行经停的地点（始发地和目的地除外）。

**税款**是指下文第 4 条中规定的由政府、机场运营人或其他任何当局征收的手续费、税款和费用。

**机票**是指由承运商或其授权代理人签发或授权的可以通过行李票、托运行李的核对标签或与此相当的无纸化方式（包括电子形式）予以完成的文件。**机票是构成运输合同的证据**，其中包括搭机票券、乘客票券、乘客通知，并且机票内包含了这些运输总条件。

**泛航航空 (Transavia)** 是指 Transavia Airlines C.V.，这是一家根据荷兰法律注册成立的有限责任公司，其法定中心和注册办事处位于荷兰史基浦机场 (1117 EE)，地址为 Piet Guilondweg 15，公司在荷兰阿姆斯特丹工商商业局登记处登记注册，注册号为 34069081。

**旅行备忘录（或路线和收据）**是指承运商向乘客签发的相关文件，用以确认注明乘客姓名、航班信息和乘客通知的电子机票已经签发。

**未托运行李或“随身行李”**是指除托运行李之外的所有行李。未托运行李处于乘客的控制之下。

## **第 2 条：适用范围**

### **2.1 一般性规定**

- (a) 除下文第 2.2 和 2.4 条另有规定外，本一般性运输条款适用于机票上或相应的联票上载有荷航指定代码（以下简称“KL”）的全部或部分航班。
- (b) 除运输合同或其他任何合同性文件（通过上述合同文件将荷航与乘客联系在一起）中另有规定外，这些一般性运输条款亦适用于免费和减价运输。
- (c) 在乘客预订机票时，所有的运输都适用于承运商现行票价规定的一般性运输条款。
- (d) 本一般性运输条款根据 1999 年 5 月 28 日《蒙特利尔公约》和有现行欧洲法律制定。
- (e) 本一般性运输条款可以从荷航及其授权代理人处获取，并且可以从荷航网站上访问。

### **2.2 包机和代码共享**

- (a) 承运商提供的某些航班应以包机协议或代码共享协议为准。
- (b) 当订立运输合同时，将告知乘客实际承运商的身份。在运输合同订立后，如果承运商正在考虑由其他承运商（非机票上标明的承运商）执行航空运输，则一旦确定后，应通知乘客实际承运商的身份。无论如何，根据适用的法规，最迟在办理登机手续的时候，或者在无需办理登机手续时，在登机前告知乘客相关信息。

### **2.3 长时间停机坪延误应变计划**

在美国适用的长时间停机坪延误应变计划，由实际执行航班的承运商负责（实际承运商）。

### **2.4 法律的优先适用**

适用一般性运输条款时，其不得与强制性适用的公约、规章、法律、管制性要求或适用于公共秩序的规定相抵触；否则，应以上述法律或规则为准。一般性运输条款的任何条文如果无效，对其他的条文不产生影响，除非经宣布无效的条文之缺失会导致无法继续适用运输合同。

## **第 3 条：机票**

### **3.1 一般性条款**

- (a) 除非有相反的证据，否则机票构成承运商和乘客（机票上列有其姓名）之间运输合同存在、订立以及其内容的初步证据。
- (b) 承运商只向机票上列有其姓名的乘客提供运输服务。承运商保留检查乘客身份证件的权利。乘客必须在行程期间的所有时间内，能够向承运商提供有关其身份的证明，以及由其负责的乘客之身份证明。
- (c) 在符合适用的有效法律和规章的情况下（特别是涉及到旅行套餐），机票不得转让。如不是其姓名列于机

票上的人凭该机票登机或退票，而承运商善意地向该人提供运输服务或予以退款，后来证实该人并非姓名列于机票上的乘客，则承运商不需运输该乘客或向其退款，并且对其不承担任何形式的义务或责任。

(d) 如果某些机票是按照特殊票价出售，则其部分或全部地不得更改和/或退票。乘客应当承担如下责任：在预订机票时，应咨询票价所适用之条款，并且在必要的时候，适当地对相关的风险进行投保。

(e) 如果机票需要符合法定的形式，则签发机票的承运商将始终拥有机票的所有权。

(f) 除电子机票之外，只有在乘客能够出示符合相关航班的票券、其他未使用的所有票券、乘客票券的有效机票时，方可运输该乘客。另外，如果机票的破损或修改是承运商或其授权代理人之外的人造成的，则该机票无效。对于电子机票，乘客必须提供身份证明，并且只有当他们持有的有效电子机票是以他们的名字签发的時候方可登机。

(g) 如果乘客的机票全部或部分遗失或破损，或未能出示机票的乘客票券和任何未使用的搭机票券，经乘客要求，承运商将对上述全部或部分机票予以更换。如果乘客提出要求时，承运商证实已签发相关航班的有效机票时，则在进行更换时，承运商应重新签发机票。在承运商重新签发机票时，除非相关的损失或损害系由于承运商或其授权代理人的过失造成的，否则承运商将向乘客收取相应的服务费。如果乘客未提供相关航班的有效机票已获签发之证据，则承运商重新签发机票时，乘客应为更换机票支付含税票价。如果承运商证实遗失或破损的机票在其有效期内未使用，或者在上述期间内，乘客找到机票正本并将其提交承运商，则承运商将退还上述付款，但乘客应就此支付合理的服务费。

(h) 乘客有义务采取一切必要措施以确保机票不会发生遗失或被盗。

(i) 如果因票价降低或符合特定条件而使乘客获益，则在其旅程的所有时间内，乘客必须能够向承运商的职员或代理人提供证明其获得特殊票价的适当支持文件，并需证明该文件的有效性。如果不符合上述规定，承运商将进行票价调整，调整的金额等于原始的含税票价与乘客已支付的含税票价之差额；否则乘客不得登机。

### 3.2 有效期限

(a) 除非机票、一般性运输条款另有规定，或者机票中列明的票价影响到机票的有效期限，否则乘客机票的有效期间为：

- 自签发之日起一年，或
- 对第一航段联票，自使用之日起一年（但使用之日限于机票签发之日起一年内）。

(b) 如果拥有有效机票的乘客仅仅由于其要求预订航班时承运商未能确认该乘客的预订请求，导致其未能在机票的有效期限内使用机票，则：

- 或者上述机票的有效期将延至可搭乘的首个航班；
- 根据下文第 14 条（退款）的规定，将向乘客退回该机票的含税票价；
- 或者该乘客将接受一个相应的票价调整。

(c) 乘客开始旅行后，因健康原因不能在机票有效期内继续旅行，在乘客出示适当的医学证明，说明导致其无法继续旅行的健康原因，并且在预订机票时乘客不知晓上述健康原因的存在，则机票有效期可以延长至该乘客能够旅行之日，或者延长至之后的首个可搭乘航班。上述延期只能在旅程中断的地点开始，并且对于最初支付票价时的运输等级，亦应有效适用。自提交的医学证明上显示的日期之日起，机票有效期的延期期间不应超过三个月。如果乘客由于上述健康问题导致其不能继续旅行，则按照相同的方式，并且符合上述列明的证明条件，经要求，承运商可能将当时陪同该乘客的直系亲属机票的有效期进行延期。

(d) 若乘客于旅途中死亡，则该名乘客的陪同人员之机票，经书面请求得予以变更，或排除最短停留期限的要求，或延长有效期。若乘客启程之后，其直系亲属死亡，则该乘客机票的有效期及其随行直系亲属的机票有效期，亦得比照延期。以上提及的任何延期均需在收到有效的死亡证明之后方可办理。上述延期只能在旅程中断

的地点开始，并且对于已支付的含税票价之运输等级，亦应有效适用。自死亡之日起任何延期都不得超过四十五 (45) 天。

### 3.3 乘客引发的不可抗力

如果乘客持有如上文第 3.1 (d) 条所述的机票，并且由于不可抗力全部或部分未使用该机票，承运商将向乘客提供一张贷记凭证，该凭证相当于一张金额为含税票价的机票，并且不可退票和/或不可转让，有效期为一年。乘客可以在后续行程中在承运商的航班上使用，并且应支付适用的服务费。但前提是乘客应尽快通知承运商发生不可抗力的原因并提供此不可抗力的证据。

### 3.4 搭机票券使用顺序

请注意，根据您的居住地和/或目的地，以下描述的政策可能不适用于某些乘客，并且可能适用不同的规则。因此，乘客必须查阅其居住地荷航网站上提供的“特殊条款”，该条款是本《运输总条件》不可分割的一部分。

(a) 在购买机票的时候，含税票价是基于机票上的详情、航班日期和路线而确定的，并且与始发地、目的地、预定的经停地相一致；同时，票价构成运输合同的组成部分。只有完全按照机票上列明的航程和日期以及航班票券的先后顺序使用该机票时，在机票签发日期所适用的票价方才有效。

(b) 除不可抗力的情况外，乘客如有任何违规使用行为（例如乘客不使用第一航段飞机联票，或者未按照飞机联票签发的顺序使用），在办理后续票券的登机手续时，乘客有义务在呼叫中心、城市售票处或机场支付额外的固定费用（从航班起飞前 30 小时开始），金额为：欧洲境内和欧洲与以色列之间的经济客舱为 150 欧元；欧洲境内和欧洲与以色列之间的商务客舱为 300 欧元；洲际航班经济客舱为 500 欧元；洲际航班商务客舱为 1500 欧元（或等值的当地货币金额）。

(c) 如果错过航班的乘客能够证明他/她在未使用联票的相应航班预定起飞时间后 24 小时内购买并使用了同一航线的新机票，则不收取额外费用。

### 3.5 乘客要求变更

对于乘客要求的变更，应适用与其票价相关联的票价条款，并且乘客应支付适用的服务费。

### 3.6 承运商识别

在机票上可以使用承运商指定代码的缩写形式来代表承运商（参见第 1 条的规定）。承运商的地址是指承运商的任一注册办事处或其主要营业场所。

## 第 4 条：票价、手续费、税款和费用

### 4.1 票价

除另有规定外，机票的票价只适用于从出发地机场至目的地机场的运输。票价不包括机场与机场或者机场与市区之间的地面运输。票价的计算应以预订机票之日有效的票价为准，并且该票价针对的是该日的预定航程和机票中显示的路线。路线或旅行日期的任何变更可能对适用的票价产生影响。

适用票价是指承运商公布的票价，或者根据机票预订日期、相关舱位等级、从出发地到目的地的规定航班的有效票价条件，计算而出的票价。

在乘客预订机票的时候，应告知其机票的含税票价、订票费以及机票总票价（票价的组成部分包括税款和订票费）。

## 4.2 票价、手续费、税款和费用

由政府、其他任何当局或机场经营人征收的所有的手续费、税款或费用，都应由乘客承担。在乘客预订机票时，在可能的情况下，应告知乘客除了含税票价之外尚需额外收取的并且在大多数情况下单独显示在机票上的上述手续费、税款或费用。

政府、其他当局或机场经营人可能在预订日期之后创设或增加这些手续费、税款或费用。这种情况下，乘客必须支付相应的钱款总额。反之，如果手续费、税款或费用出现降低或取消，乘客可能得到相应的退款。一旦乘客已支付并取得机票，则将不会向其收取或扣除上述手续费、税款和费用。

## 4.3 承运商收取的订票费

就机票的签发，承运商可能向乘客收取订票费。订票费基于航程的类型、票价和机票的送达渠道而有不同的金额。订票费包含在含税票价中。承运商不退回收取的订票费（如适用），除非因承运商一方的错误导致机票被取消。

在乘客完成预订之前，承运商应当告知乘客将要收取的订票费总额。

如果荷航收取订票费，则其可从承运商处以及在荷航网站上获取。

## 4.4 付款货币

除在购买机票时或在此之前，承运商或其授权代理人指定了另外一种货币（例如，当地货币不能自由兑换），否则不含税票价、税款、订票费和服务费都应当以机票购买地所在国家的币种进行付款。

另外，承运商可能酌情接受另外一种货币的付款。

## 4.5 明显错误的价格/错误的票价

错误的票价可能会影响预订的价格。根据适用法律，如果显示错误或技术错误导致预订价格明显错误或荒谬，承运商可以取消任何预订。

# 第 5 条：预订

## 5.1 一般性规定

只有当承运商的自动化预定系统中记录了预订信息时，该预定才得以确认。经乘客要求，承运商将提供预订确认信息。

## 5.2 预订要求

某些票价存在约束条件，即修改或取消预订的可能性受到限制或排除。如果在承运商或其授权代表指示的具体购票时限前，乘客未支付所有的应付总额，则承运商有权不经通知取消该预订，并将该座位安排给其他乘客，并且对于未付款的乘客，承运商不承担进一步的任何义务。

## 5.3 联系方式

乘客必须在预订时或最迟在办理登机手续时向承运商提供一个可以联系到他们的手机号码或电子邮件地址。由授权代理进行预订时，乘客同意授权代理将此信息告知承运商。乘客被告知，如果没有将这些信息告知承运商，在航班出现异常情况时，乘客可能无法享受其知情权。

## 5.4 座位安排

承运商应尽合理的努力来满足乘客的座位安排需求，但是即便预订的座位得到确认，承运商不能保证将该座位安排给相应的乘客。承运商保留在任何时候（包括登机后）出于操作、安全或不可抗力的原因变更座位安排的权利。

## 5.5 机上服务

承运商应尽合理的努力来满足乘客的机上服务需求，特别是饮料、特别餐、电影、座位等。但是，即便在预订

的时候适当的服务得以确认，如果出于操作、安全或超出承运商控制的原因等不允许其向乘客提供上述服务，则承运商对此不承担责任。

## 5.6 飞机类型

在乘客预订机票的时候（或之后）向其说明的飞机类型，其目的仅仅是向乘客提供相关信息。如果发生与安全、超出承运商控制范围的原因或操作限制相关的必要事项，则可能导致承运商更改飞机类型，并且不承担任何责任。

## 第6条：个人资料

乘客的所有个人信息都由荷航收集并处理，并应遵守荷航[隐私政策](#)。

## 第7条：特殊协助

**7.1 无人陪伴儿童、行动不便乘客和患有疾病乘客或任何其他需要特殊协助的人的运输可能受到特殊条件制约。**在某些情况下，只能在承运商事先同意的情况下承运。当涉及具体医疗条件，承运商保留要求提供医学证明的权利。如有孕妇，可能需要事先与承运商做好安排才能承运。承运商及其授权代理商可应要求提供此处7.1条提及的有关运输乘客的特殊条件，这些条件也可从KLM网站获得。当乘客预订时应通知承运商是否有任何残疾人或需要特殊协助。如果在预订之后或根据适用法规，在离出发时间不到48小时提出特别协助请求，承运商将必须考虑到时间限制和协助的具体性质，尽量根据适用规定满足请求。如果乘客在值机或登机时根据本条款要求特殊协助，但时间来不及，承运商有权根据第9（o）条规定拒绝乘客的请求。

**7.2 如果乘客需要特殊膳食，必须在预订（和/或更改预订）时或在承运商公布的有关时限内查询是否能够提供。**否则，承运商不能保证相关航班会提供所述特殊膳食。

**7.3 如果乘客身患疾病或在加压舱中飞行时可能出现特定医疗状况，建议乘客在乘机前咨询医生，特别是长途飞行，并采取所有必要预防措施来防止飞行过程中不会出现问题。**

**7.4 如果乘客未能通知承运商其精神或身体状况，或处于第7.1条所述的无能力状态，从而导致承运商将飞机飞到一个非预定目的地，那么承运商有权取得关于转机费用以及其它有关乘客费用的合理补偿，除非乘客一方遇到不可抗力。**

## 第8条：值机/登机

**8.1 值机截止时间（CID）因机场而异。乘客必须严格遵守值机截止时间规定，以保证旅程顺利和避免预订被取消。**如果乘客是第一次乘坐承运商的航班，承运商或其授权代理商应向乘客提供关于值机截止时间的所有必要信息。如果乘客的旅程还包括后续航班，乘客有责任检查自己是否了解与这些航班的值机截止时间有关的一切信息。

**8.2 乘客必须在航班起飞前到达机场，以便能够完成所有必要旅行手续；在任何情况下他们必须遵守值机截止时间规定。**如果乘客没有这样做，或者乘客没有提供值机和旅行所需的一切必要文件，则承运商可以取消乘客的预订和预留座位，且对该乘客无须承担任何其它义务和责任。

**8.3 乘客必须在值机时指定的登机时间前抵达登机口。**如果乘客没有在指定的登机时间抵达登机口，承运商有权取消该乘客的预订和预订座位，且对该乘客无须承担任何其它义务和责任。

**8.4 承运商对未能遵守本条规定的乘客不承担任何义务（包括，但不仅限于承担或支付退款的义务）或责任。**

## 第9条：拒绝和限制承运

### 9.1 直接拒绝

如果以下一种或多种情况已发生或可能发生，承运商可拒绝承运乘客及其行李：

- (a) 承运商基于合理的自由裁量权认定，为了遵守任何起飞、到达或过境国家或州的任何适用法律、法规或命令，该行动是必要的。
- (b) 乘客的表述或行为导致：(i) 对安全的顾虑；和/或 (ii) 承运商、航班工作人员和/或地勤人员、飞机/资产和/或财产、服务（包括承运商的任何忠诚计划）或乘客直接或间接遭受任何损害。此类表述或行为包括对地面工作人员或航班工作人员使用威胁性、辱骂性或侮辱性语言，威胁或已经威胁到一个或多个人员、货物或飞机本身的安全、健康和/或卫生（包括谎称炸弹威胁）。
- (c) 乘客身体或精神状态（包括因饮酒、滥用毒品或服用药物引起的任何状况）可能对自己、其他乘客、航班工作人员或财产造成不适、危险或风险。
- (d) 乘客确实或看起来像非法拥有毒品。
- (e) 乘客在航班起飞前、在转机过程中、或在之前的航班飞行期间，违反了安全、命令和/或纪律，而且承运商有理由认为此类行为可能再次发生。
- (f) 移民和/或海关当局和/或任何其他政府当局（口头或书面）通知承运商，不允许该乘客旅行，而且/或者承运商已经（口头或书面）通知乘客，承运商在一段时期内或永久禁止其搭乘航班。这包括承运商从上述当局收到关于该乘客的不良旅行行为通知的情形，例如乘客涉嫌（意图）走私毒品，以及当局已书面通知该乘客，承运商将拒绝该乘客搭乘其航班。
- (g) 乘客拒绝接受下文第 10.1.3 条和第 18.6 条所述的安保检查，或拒绝提供身份证明。
- (h) 乘客无法证明他们是机票上“乘客姓名”框中指定的人。
- (i) 乘客（或机票付款人）尚未支付包括现行税项和/或适用的订票费和/或税项在内的票价。
- (j) 乘客看起来没有有效的旅行证件，可能企图或试图非法进入过境国家，或没有有效的入境证件，或在飞行期间已经销毁了旅行文件，或拒绝允许承运商复印文件和保存复印本，或旅行证件已过期，或证件根据现行规定是不完整的，或看起来有欺诈或其他可疑行为（例如：身份盗用、伪造或仿造文件）。
- (k) 乘客出示的机票：
  - 看起来无效，或
  - 从非承运商或其授权代理人的某机构非法获得或购买的机票，或
  - 已被申报为被盗或丢失文件，或
  - 被仿造或看起来存在假冒、欺诈或其他疑点，或
  - 搭机票券已被承运商或其授权代理人以外的人损坏或修改。
- (l) 乘客拒绝支付根据上述第 3.4 条规定的条件应付的额外固定费用。
- (m) 乘客拒绝支付根据下文第 10 条规定的条件下应付的附加费用。
- (n) 在办理登机手续或登机时，乘客提出在订票时没有提出的，或没有根据适用规定提出的特殊协助请求，或没有根据第 7.1 条的规定至少在宣布的起飞时间前 48 小时提出特殊协助请求，而且承运商无法正常提供该协助。
- (o) 乘客未能遵守有关安保、安全和/或健康的指示和规定。
- (p) 购买必须符合特惠条件的折扣机票的乘客无法提供有关证明文件，并拒绝支付第 3.1 (i) 条规定的票价调整金额。

在上述 (h)、(j)、(k)、(l) 和 (m) 的情形下，承运商有权取消乘客的机票。在 (f)、(i) 和 (k) 的情形下，承运商有权拒绝为第 14.4 (f) 条所定义的乘客机票退款，且承运商也不因此承担任何责任。

## 9.2. 限制或拒绝登上荷航航班的决定

如果乘客在之前的荷航航班起飞前或在之前的荷航航班飞行期间（严重）危及安全、良好的秩序和/或纪律，荷航可以自行决定：

- (a) 对乘客及其行李在三年内搭乘荷航航班施加附加条件；或者
- (b) 拒绝乘客及其行李登上荷航航班，期限原则上为 5 年。

## 9.3 加重情节

关于第 9.2 (b) 条，如果情节严重（例如屡次行为不端），荷航可根据具体情况决定拒绝该乘客及其行李五年以上。在极为严重的情况下，荷航可以决定永久拒绝该乘客及其行李。

## 9.4 拒绝登上泛航航空航班和荷航航班的决定

如果乘客在泛航航空航班起飞前或泛航航空航班飞行期间（严重）危及安全、良好秩序和/或纪律，因此泛航航空可以自行决定在原则上五年内（或者在情节严重的情况下，更长时间或永久）拒绝该乘客及其行李登机，荷航亦可决定拒绝该乘客及其行李登上在同一时期内的荷航航班。

9.5. 在上述第 9.2 条、第 9.3 条和第 9.4 条的情况下，荷航有权取消该乘客的机票，并有权根据第 14.4 (f) 条的规定拒绝为该乘客的机票退款。在上述情况下，荷航不作任何承诺，也不承担任何责任。

## 第10条：行李

### 10.1 般规定

#### 10.1.1 般规定

- (a) 宠物必须放在国际航空运输协会（IATA）认可的塑钢或玻璃运输笼中。
- (b) 乘客承诺不在包装行李时自行离开行李，不得接受其他乘客或任何其他人的物品。
- (c) 乘客承诺不为第三方携带行李。
- (d) 乘客不宜在行李中携带易腐或易碎物品。但是，如果乘客在行李中携带此类物品或物体时，其必须确保对这些物品或物体采取妥善可靠的包装和保护措施，并装在适当容器中，以免损坏这些物品和物体以及其他乘客的行李或承运商的飞机。

#### 10.1.2 禁止物品

乘客不得在行李中携带任何根据飞机起飞、过境和到达国家的适用法规禁止或限制运输的任何物品，尤其包括：

- (a) 危及飞机、机上人员或财产的物品，例如国际民用航空组织（ICAO）和国际航空运输协会（IATA）的《危险物品条例》以及承运商规定的物品，如适用（承运商可根据要求提供额外信息）；这些物品尤其包括但不限于石棉、爆炸物、加压气体、氧化性、放射性或磁化物质、易燃物质、有毒或腐蚀性物质和物品、液体或其他空运时能够对健康、安全和财产构成重大危险的其他物质。
- (b) 根据承运商的合理判断，由于重量、尺寸、令人不快的气味、结构或易碎或易腐性质而不适合运输，尤其

是根据飞机类型考虑不适合运输的任何物品。如果乘客需要，可向承运商索要关于这些物品的说明；

(c) 对于不是用于狩猎或体育运动的火器和弹药，为了适合承运货物或托运行李的运送条件，必须卸下子弹，进行适当包装，并上好保险栓。弹药运输受上述 (a) 段所述的国际民航组织和国际航协《危险物品条例》的约束；

(d) 以动物为原料的产品。这包括打猎获得的动物或动物体的一部分。

(e) 可用作攻击或防御武器的切割武器、尖锐武器和气溶胶、古董武器、武器复制品、剑、刀和其他此类武器。此类武器在任何情况下都禁止进入机舱。但是，取决于承运商是否接受，它们可作为承运货物或托运行李。

(f) 活的动物，除非符合第 10.4 条规定。

此外，承运商和荷航网站还提供有关禁止作为非托运行李运输的物品的额外信息，包括但不仅限于运输液体和凝胶，以及尖锐武器和锋利物品、钝器和打火机。

### 10.1.3 搜索权

出于安保/安全原因和/或按照政府机关要求，乘客必须接受对自己和/或行李的搜查或任何类型的扫描（使用 X 射线或其他技术）。如果乘客不在场，可以在乘客缺席的情况下对其行李进行扫描或打开和手动检查，尤其是检查是否包含上述第 10.1.2 条所列物品。如果乘客拒绝遵守这些要求，承运商可以拒绝承运乘客及其行李。如果在上述扫描过程中，行李及内部物品受损，承运商不承担责任，除非损坏是由于承运商的重大疏忽或故意不当行为造成。

### 10.1.4 拒绝承运行李的权利

(a) 于安全原因，如果包含上文第 10.1.2 条所列的任何物品或乘客未遵守第 10.1.1 (a)、(b) 和 (c) 条规定的义务，承运商可拒绝携带或拒绝继续携带乘客行李。承运商没有义务保管被拒绝的行李和/或物品。

(b) 承运商可能出于安全、卫生和/或操作考虑，因尺寸、外形、重量、内容、构型或性质而拒绝携带任何不适合空运的物品，如果些类物品在旅途中被发现，承运商也可拒绝乘客继续携带它们。承运商没有义务保管被拒绝的行李和/或物品。

(c) 如果乘客拒绝支付第 10.2.2 (b) 条规定的附加费，承运商可以拒绝承运有关行李。承运商没有义务保管被拒绝的行李或物品。

(d) 如果无法提供第 10.4 条所定义的适用法规要求的文件，承运商将拒绝承运动物。

(e) 承运商可以根据第 10.2.1 (a) 条规定的条件，拒绝托运乘客在值机截止时间之前尚未办理托运手续的行李。

## 10.2 托运行李

### 10.2.1 般规定

(a) 乘客必须在航空公司的值机柜台或自助服务柜台递交行李，以便在值机截止时间之前办理登机手续。

(b) 乘客必须在航空公司的值机柜台或自助服务柜台递交行李，以便在值机截止时间之前办理登机手续。

(c) 乘客必须将自己的姓名贴在行李上。

(d) 承运商将尽可能把托运行李与乘客安排在同一架飞机上。但是出于操作或安全原因，托运行李可能装在另一个航班上。在这种情况下，承运商将负责把行李交付给乘客，除非有关规定要求乘客亲自接受海关检查。

(e) 托运行李必须能够承受正常处理和保护内部物品。

(f) 乘客行李中不得携带货币、珠宝、艺术品、贵金属、银器、证券或其他贵重物品、光学或摄影器材、电脑、电子及/或通讯设备或仪器、乐器、护照和身份证件、钥匙、商业文件、手稿或契据，无论是定制品还是可替代品等类型。在这方面明确规定，如果托运行李被毁损或丢失，承运商仅在《公约》和本通用承运条件第

19条规定的范围内承担责任。

(g) 根据有关规定，乘客不得在托运行李中携带任何药品。

(h) 如果乘客提早中止旅程，则该乘客在阿姆斯特丹史基浦机场和戴高乐机场（巴黎）应支付一笔 400 欧元的固定款项，以取回他们的托运行李。在发生不可抗力情况时，上述规定不适用。

### 10.2.2 行李重量限制

(a) 根据票价情况（如适用），行李重量限制与每位乘客托运的行李的数量和/或重量和/或尺寸相对应，根据目的地和票面上显示的已付票款决定。

(b) 乘客可携带过行李重量限制的托运行李，但需支付附加费。关于附加费的情况，乘客可咨询承运商及其授权代理商和KLM网站。

(c) 在任何情况下，托运行李数量不得超过每位乘客可携带的最大数量。关于最大数量的信息，乘客可咨询承运商及其授权代理商和KLM网站。

(d) 乘客可从承运商或其授权代理商和KLM网站获取有关行李重量限制的所有相关信息（如有的话）。

### 10.2.3 特别利益申报

(a) 对于价值超过《公约》所定义的破坏、损失、损坏或延误情况下责任限额的所有托运行李，乘客可在旅行前购买保险或在将在行李交给承运商时做出责任限额特别利益声明。在这种情况下，客人必须根据要求支付附加费。补偿将根据第19条的规定支付。

(b) 承运商保留核实行李及其内部物品申报价值是否适当的权利。

(c) 乘客必须在值机截止时间之前向承运商提出任何特别申报。如果乘客不遵守上述时间限制，承运商可拒绝任何特别利益申报。承运商还可以选择对申报水平进行限制。而且承运商保留在发生损坏时证明申报金额高于乘客交付物品的真正价值的权利。

(d) 乘客可从承运商获得有关本特别利益申报和上述第10.2.3条规定的附加费用的一切相关信息。

### 10.2.4 行李领取和交付

(a) 在第 10.2.1 (d)条规定的范围内，乘客有责任在目的地或中途停留地点尽快领取托运行李。如果乘客在可以领取行李后三个月内未能收取行李，承运商有权处置行李，而且对乘客没有任何责任。

(b) 只有行李票持有人才有权领取托运行李。

(c) 如果索要行李者无法出示行李票，那么只有在此人能以令人满意的方式明确其权利时承运商才能向其交付行李。

(d) 行李票持有人在收到行李时没有提出投诉可作为初步证据，证明该行李交付时状况良好，符合运输合同要求（除非乘客提出相反证据）。

(e) 如在旅程提前中断的情况下领取托运行李，适用第3.4（d）条的规定。

### 10.3 随身携带行李

(a) 无论乘客购买任何机票，都可在数量和/或重量和/或尺寸限制范围内随身携带行李进入客舱。如果此类信息不适用于乘客，乘客可随身携带一件行李，而且行李必须能放在座位下面、乘客前面或专用储物柜中。如果承运商因乘客未能遵守上述条件而必须检查货舱内的行李，乘客可能需要按照第10.2.2(b).

条的规定支付额外费用。对于乘客希望携带进入客舱的某些行李，为了安全和/或操作或飞机配置原因，在航班起飞之前的任何时间承运人可以拒绝乘客将其带入客舱，要求托运。

(b) 在承运商在办理登机手续前已经收到乘客的正式通知而且获得授权的情况下，乘客不希望携带，并且不符合上述10.3（a）条规定（超出尺寸和/或重量限制）的行李/物品（如易碎乐器或其它物品）只能带入客舱。在这种情况下，上述行李运输可能需要根据承运商的票价条件支付费用，相关信息请咨询承运商。

(c) 乘客对带进客舱的私人财物和随身携带行李负责。在私人财物或随身携带行李被销毁、失窃、丢失或受损的情况下，承运商仅对其自身，或其官员或代理人的不当行为提供证明和承担责任，但责任仅限于第19条“一般承运条件”所限定的金额。

## 10.4 动物

### 10.4.1 一般规定

- (a) 只允许猫和狗作为宠物进入客舱或货舱。
- (b) 乘客携带动物一起旅行必须经承运商事先明确同意。
- (c) 每个航班和每名乘客可携带的动物数量是受到限制的。
- (d) 根据现行法规，禁止运输某些类别的动物。相关信息请咨询承运商、其授权代理人，或在荷航网站上查看。
- (e) 乘客必须能够提供起飞、过境或到达国家当局要求的一切关于其携带的动物的有效文件，特别是护照、健康和疫苗接种证书以及入境或过境许可证。承运商拒绝承运文件不全的动物。
- (f) 视目的地而定，运输的动物可能受到一些条件限制，尤其是年龄、体重和体检情况，乘客可向承运商咨询有关信息。
- (g) 动物及其容器不包括在行李限额中；乘客必须为此支付额外费用，具体条件可向承运商咨询。
- (h) 除适用的行李限额外，行动不便的乘客可根据承运商的规定，要求根据适用的行李限额，免费携带陪伴乘客的导盲犬、服务动物及其笼子（如适用）。
- (i) 如果所需文件有欺诈内容或不完整或无效，或运载动物的容器不符合第 10.4.3 条的规定（如果动物被拒绝进入或通过任何国家、地区或领土），承运商不应对此导致的损害、损失、延误、动物生病或死亡承担任何责任，除非这完全是由于承运商的严重疏忽或故意不当行为所导致。不符合携带动物旅行适用规定的乘客，必须偿还承运商因处理这种情况造成的罚款、亏损、赔偿金及所有费用与损失。在任何时候承运商有权酌情设定其认为适当的附加条件。
- (j) 乘客可以从承运商及其授权代理人及荷航网站上获得有关动物运输的一切相关信息，特别是上述 10.4.1 (g) 中规定的附加费用。

### 10.4.2 在客舱内携带猫和狗

- (a) 如果宠物连同笼子的重量超过承运商规定的重量，在任何情况下都不允许将动物和笼子带入客舱。有关最大重量的信息可咨询承运商及其授权代理人，或在荷航网站上查看。
- (b) 宠物必须放在为此目的专门设计的容器中，该容器是封闭的，能完全容纳动物，并且动物在里面能够站立、转动身体和轻松自在地呼吸。
- (c) 乘客承诺在整个飞行期间不会取出宠物，也不会从容器中部分露出宠物。

### 10.4.3 在货舱内托运猫和狗

宠物必须放在国际航空运输协会 (IATA) 认可的坚硬塑料或玻璃纤维材质的运输笼中。

## 第 11 条：时刻表

11.1 列在时刻表指示器里的航班和航行时刻表仅仅是承运商为了通知乘客航班情况而使用的信息，完全不具备约束力，因此没有合同效力。上述时刻表指示器并非不可更改，而是在公布后有可能发生变更。

11.2 另一方面，印制在机票上的航班时刻表（由于超出承运商控制范围的原因，时刻表亦可变更）构成运输合同的组成部分。

**11.3** 当时刻表指示器的内容发生变更时，将通过乘客预订时所提供的联系方式通知该乘客。乘客有义务向承运商提供联系方式，从而在机票上显示的计划航班发生变更时，承运商能够联系到乘客。当时间表显示器的内容发生变更时，如果乘客决定取消行程，则乘客可以根据第 14 条的规定申请退款。

## **第 12 条：航班延误和取消**

**12.1** 承运商将采取一切合理的措施以避免在运送乘客及其行李时发生延误。为避免发生航班取消或延误，承运商可能安排替代承运商和/或飞机和/或其他运输手段，代表其执行航班运输。

**12.2** 一旦发生航班取消或延误，承运商将履行所有适用法规的条款。发生航班延误和取消时，有关乘客权利的相关信息可以从承运商、其授权代理人 and 荷航网站获取。

## **第 13 条：拒绝登机 and 降低等级**

**13.1** 当乘客持有有效机票，而且根据要求的时间表和条件已抵达并办理登机手续进行登机时，由于航班超售或其他原因导致承运商不能向该乘客提供座位，承运商在这种情况下拒绝该乘客登机，则承运商应按照适用的相关法规之规定对该名乘客进行补偿。

**13.2** 如果安排乘客乘坐的舱位等级低于其购买机票的舱位等级，则承运商将根据适用的相关法规列明的条款向乘客返还票价的差额。当发生拒绝登机 and 降低等级的情况时，有关乘客权利的相关信息可以从承运商、其授权代理人 and 荷航网站获取。

## **第 14 条：退款**

**14.1** 应根据第 14 条所述条件，根据机票价格条件和所有相关使用规定情况，对机票进行全额或部分退款。如果您取消航班或根据第 9.1 (f) (i) 或 (k) 条、第 9.2 条、第 9.3 条或第 9.4 条被拒绝并持有不可退款的机票，您可以申请退还未使用的机场税。然而，如果您的机票不可退款，则由承运商附加的国际附加费也将不予退款。无论您的机票条件为何，预订费、服务费和付款附加费都不予退款。有关由乘客造成的不可抗力条款，请参阅第 3.3 条。

**14.2** 根据票价条款所进行的退款，其退款基础是机票的含税票价。

**14.3** 机票退款的请求必须向机票的签发人（如适用，包括承运商或授权代理人）提出。

**14.4** 承运商在下述情况下拒绝退款：

(a) 在任何机票的有效期间届满之后提出退款请求。

(b) 机票符合法律或管制性的要求，乘客拥有机票并能够离开国家；但是如果上述乘客提供足够的证据证明，他们得到授权停留在该国，否则将通过其他承运商或其他任何运输手段离开。

(c) 如果目的地、协议经停地点或经停地的当局不允许机票持有人进入，并且由于上述原因该乘客被返送回登机地点或其他任何地点。

(d) 机票系被盗的、仿冒的和伪造的。

(e) 未遵守第 8 条所列条款的乘客。

(f) 承运商根据第 9.1 (f)、(i) 或 (k) 条、第 9.2 条、第 9.3 条或第 9.4 条的规定拒绝其登机的乘客。

**14.5** 退款须遵守购买机票的国家/地区的适用法规和/或必须支付退款的国家/地区的适用法规。

## **第 15 条：机上行为**

**15.1** 在飞机上，乘客的行为不得造成他人不便，或对他人、财产或飞机构成威胁或危险。乘客不得妨碍机组人员履行职责，并且必须遵守机组人员的指示和建议，以确保飞机的安全、航班的顺利运行和乘客的舒适。

**15.2** 出于安全的考虑，可能禁止或限制乘客在飞机上使用电子设备，如移动电话、笔记本电脑、便携式记录仪、便携式收音机、电子游戏或传输设备，以及无线电控制的游戏和对讲机，但助听器和心脏起搏器除外。

**15.3** 在飞机上严格禁止吸烟（包括传统香烟、电子烟或其他人造方式的吸烟）。

**15.4** 承运商可能限制或禁止在飞机上饮酒。在飞机上禁止饮用乘客带入飞机的酒精性饮料或者食用在机场购买的免税产品。

**15.5** 在飞机上禁止录像和/或摄影（个人视频或照片除外）。

**15.6** 如果乘客未能遵守本条款，承运商可以根据法律和管制性条款，采取所有合理、适当的必要措施，以避免上述行为的继续发生。为此目的，承运商可以在任何地点采取限制措施，要求乘客下机、拒绝继续搭载该乘客，并为该乘客的继续乘机施加某些附加条件，或向地方当局告发该乘客。

**15.7** 如果乘客在飞机上未能遵守本条规定（和第 9 条中关于拒绝运输和限制运输的条款）或实施犯罪行为或实施应受指责的行为，则承运商保留对该乘客提起法律诉讼的权利，并请求损害赔偿金。

**15.8** 如果因乘客的行为，导致承运商改变飞机航向并飞至预定地点以外的地方，则乘客必须为航向改变向承运商支付合理的成本费用。

## **第 16 条：辅助服务规定**

**16.1** 如果承运商在运输合同的范围内并且基于相关法律同意作为代理人或以第三方的名义（除非另有明确的规定）提供空运以外的辅助服务，或者承运商为运输或其他服务（如预订酒店或租赁车辆）签发机票或票证，在上述服务中，承运商并非乘客的合约对方。适用于上述第三方活动的运输或销售条款。

**16.2** 如果承运商仅作为代理人或以第三方的名义向乘客提供陆运或海运服务（火车/汽车/船等），即便上述运输的指定代码是指承运商，上述的陆运和海运可能适用不同的责任体系。如果乘客提出要求，则可以从提供陆运或海运的一方获取相关的运输条款和责任体系。在火车、公路或海路运输的过程中，承运商对乘客及其行李所发生的损害都不承担责任。

## **第 17 条：相继空运**

**17.1** 如果一张机票或联运机票项下，由数个相继承运商进行空运，则在决定适用的运输公约时，应视其为一个空运操作。

**17.2** 如果承运人已签发相继运输机票，或者在签发的相继运输机票或联运机票中，指定承运商为第一承运人，则在运输过程中，针对其他承运商运输的路段，承运商不承担责任，但符合下文第 3 条中所规定事项的除外。

**17.3** 如果托运的行李发生毁坏、丢失、延误或损害，乘客或其受益人可以向承运商提出索赔，该承运商是指在发生行李毁坏、丢失、延误或损害时正在执行运输的承运商。乘客也可以向第一承运商或最后承运商提出索赔。

## **第 18 条：行政手续**

### **18.1 一般性规定**

(a) 乘客应自行获取旅行中必需的一切特定文件、签证和许可，上述材料的适用对象包括乘客的未成年子女，和/或乘客负责照顾的人，和/或随其一起旅行的动物，并且，必须遵守离境国、入境国和过境国相关法律（法律、规章、决定、要求和条文）的所有条款，以及承运商与此相关的规则和指令。

(b) 如果乘客未遵守第 18.1 (a) 中所规定的相关义务，则由此导致的后果，承运商不承担责任。则由此导致的后果，承运商不承担责任。

### **18.2 旅行文件**

(a) 在入境国、出境国和过境国，根据上述国家适用的法规（法律、规章、决定、要求和条文）之要求，乘客应出示相应的入境、出境和过境文件，以及健康文件和其他文件。乘客应向承运商提交上述文件，和/或允许承运商复制该文件，或者如有要求，允许承运商记录文件内的信息。

(b) 如果乘客未遵守相关法律和规章，或者承运商怀疑出示文件的有效性，或者乘客不允许承运商复印任何一种文件和留存任何文件的复印件，或者不允许其以其他方式留存相关文件内的信息，则根据第 9 条的规定，承运商保留拒绝运输的权利。

(c) 如果乘客未遵守本条的规定，则乘客由此遭受的损失和费用，承运商不承担责任。

### **18.3 拒绝入境**

如果乘客被拒绝进入某一地区，则其必须偿付当地主管部门对承运商征收的所有费用或罚金；如果基于政府的命令，承运商需将该名乘客返送至始发地或其他地方，该乘客还应支付相关运输的含税票价。乘客所支付的至目的地的票价中，始发地至被拒入境地的部分票价，承运商不会向乘客予以返还。出于安全和良好秩序的考虑，在将该名乘客返送至始发地或其他地方的过程中，机长和/或护机警察可能将扣留该乘客的相关旅行文件，并由其保管。

### **18.4 针对罚金、扣留费用等支出，乘客对此所应承担的责任**

无论乘客有意或无意，只要其违反了相关国家的有效法律，或者未能出示所需的任何文件，或者出示的文件无效，并由此导致承运商必须支付罚金，或产生任何种类的费用，那么在承运商首次提出要求后，乘客就必须补偿承运商支付的款项总额，以及由此产生的费用支出。出于此目的，乘客已经支付给承运商的未使用航段的任何款项或者该乘客在承运商手中的任何资金，承运商均可用于支付上述支出。

### **18.5 海关检查**

(a) 在检查乘客行李（延误、托运或未托运）时，根据海关官员或其他任何政府当局的要求，乘客可能需要到达现场。如果乘客未遵守本条规定，则由此导致的损害或损失，承运商不承担责任。

(b) 如果由于乘客本人的作为、不作为或疏忽（包括但不限于其未遵守本条的规定，或者使承运商未能检查该乘客的行李），导致承运商遭受损害，则乘客应当向承运商进行赔偿。

## 18.6 安全检查

(a)根据政府机构或机场当局的要求，以及承运商的相关要求，乘客应接受安全检查。

(b)如果承运商根据适用的法律、规章和/或要求，有正当理由拒绝搭载乘客，则承运商对乘客不承担责任。

## 第 19 条：损害责任

### 19.1 一般性规定

承运商所承担的责任，应根据订约承运商的一般性运输条款予以确定，但是另有规定并已提请乘客注意的条款除外。如果荷航是订约承运商，则将适用以下条款：

**19.1.1** 针对一般性运输条款项下所提供的运输服务，其相关的责任规则应适用下述法规的规定：1999 年 5 月 28 日的《蒙特利尔公约》、欧洲议会 889/2002 号条例（欧共体），以及 2002 年 5 月 13 日理事会修订的“1997 年 10 月 9 日理事会条例第 2027/97 号文件，在运输乘客及其行李时因意外事故导致的空运责任”。

**19.1.2** 如果下述条款与一般性运输条款不发生冲突，并且符合公约的规定，则将适用如下条款：

(a)承运商的责任只限于相应航班的联票或机票上显示有指定代码的空运期间所发生的损害。如果承运商签发机票的相关运输服务是由另一位承运商提供的，或者该承运商代表另一位承运商检查行李，则该承运商是仅仅作为代理人，以其名义并代表其行事。在第 17.3 条中规定了相继运输的相关责任条款。

(b)承运商的责任不得超过被证实的直接损害之总额。对于间接损害或任何形式的非补偿性损害承运商不予承担责任。

(c)因承运商遵守法律或法规（法律、规章、决定、要求和条文）的所有条款规定或因乘客未能遵守上述所有条款的规定造成的损害，承运商不承担责任。

(d)运输合同（包括一般性运输条款，以及责任排除条款或其中包含的限制条件）应当适用于承运商的授权代理人、承运商的代码共享合作伙伴，及其职员、代理人、代表人员、随员，和承运商所使用飞机的所有权人，还包括上述所有权人的工作人员、雇员和代表人员以及代理人。对上述人员的补偿总额不得超过承运商的责任总额。

(e)运输合同（包括一般性运输条款，以及责任排除条款或其中包含的限制条件）应当适用于承运商的授权代理人、承运商的代码共享合作伙伴，及其职员、代理人、代表人员、随员，和承运商所使用飞机的所有权人，还包括上述所有权人的工作人员、雇员和代表人员以及代理人。对上述人员的补偿总额不得超过承运商的责任总额。

(f)除非另有明确规定，否则本条的任何内容，都未对根据公约和适用的强制性法律可适用的任何排除或限制下述人员责任的条款构成弃权：承运商、承运商所使用飞机的所有权人、上述各方的工作人员、职员、代理人或代表人员。

### 19.2 适用于国际和国内航班的规定

#### 19.2.1 人身伤害

(a)在符合第 19.2.1 条其他规定的情况下，根据《蒙特利尔公约》，由于在飞机上，或者登机、下机的过程中发生的意外事故导致乘客死亡或发生人身伤害，则承运商对于上述损害应承担责任。

(b)在下列情况下产生的任何损害，承运商都不承担责任：如果乘客本人的年龄、精神或健康状况，使其处于任何的危险（或风险）处境，则如果仅仅由于上述情况导致该乘客发生伤害，如疾病、伤害、残疾或死亡、或上述疾病、伤害或残疾的任何加重，承运商对此都不承担责任。

如果乘客本人的年龄、精神或健康状况，使其处于任何的危险（或风险）处境，则如果仅仅由于上述情况导致该乘客发生伤害，如疾病、伤害、残疾或死亡、或上述疾病、伤害或残疾的任何加重，承运商对此都不承担责

任。

(c) 根据第 19.2.1 条 (a) 的规定，如果每位乘客遭受的损害不超过 128,821 欧元的特别提款权，则承运商不应排除或限制其责任。但是，承运商有权援引第 19.1.2 (e) 条的规定。如果承运商证明存在下述事项，则根据第 19.2.1 (a) 条的规定，在每位乘客遭受的损害中超过 128,821 欧元的特别提款权的范围，承运商不承担相应的责任：

(1) 并非由于承运商或其随员或代理人的过失、其他任何违法行为或疏忽造成上述损害；或

(2) 由于请求权人、正在行使其权利的乘客、取得权利的乘客或第三方的过失、其他任何违法行为或疏忽单独造成上述损害。

过失、其他任何违法行为或疏忽单独造成上述损害。

(d) 承运商对所有的第三方保留所有的追索权和代位权。

(e) 根据公约第 28 条的定义，以及欧洲议会 889/2002 号条例（欧洲共同体）第 5 条、2002 年 5 月 13 日理事会修订的 1997 年 10 月 9 日理事会条例第 2027/97 号文件的相关规定，因航空事故导致的死亡或人身伤害，相关人员将得到一笔预付款，从而能够满足他们的直接需要，该笔预付款应当与遭受的重大损害程度成比例。对于发生死亡的每名乘客，上述预付款不得少于 16,000 特别提款权（或等值欧元）。根据适用的法律，上述预付款应当在确认受益人后的 15 天内支付。根据 2002 年 5 月 13 日 889/2002 号条例（欧盟）第 5 条、1999 年 5 月 28 日《蒙特利尔公约》第 28 条的规定，上述预付款或任何的早期付款，都不会构成对相关责任的任何承认，并且，上述金额可以冲抵承运商在之后到期应付的任何数额的款项。除非获得上述预付款的人员不是有权得到补偿的人，或者由于索赔人、获得权利之人的过失、其他违法行为或疏忽造成损害，否则上述预付款不应退还。

### 19.2.2 延误造成的损害

(a) 由于空运延误导致乘客发生的任何损害，承运商对此向每位乘客承担的责任限额为 5,346 欧元的特别提取权。

(b) 由于空运延误导致行李发生的任何损害，承运商对此向每位乘客承担的责任限额为 1,288 欧元的特别提款权。针对此项限额规定，第 19.2.3 (c) 应予以适用。

(c) 不管本条第 (a) 和 (b) 款的规定如何，如果承运商证明，承运商本人及其随员、代理人采取了合理要求范围内的所有措施以避免损害的发生，或者就上述人员来说，其不可能采取上述措施，则承运商对于延误造成的所有损害都不承担责任。

### 19.2.3 行李的损害

(a) 根据《蒙特利尔公约》第 17 条的规定，承运商对托运行李的丢失、损害承担责任，但仅限于发生在飞机上，或者处于承运商保管期间内所发生的丢失或损害。

(b) 承运商责任的排除条款：p>

- 如果发生的损害起因于行李自身的性质或者内在缺陷、质量、瑕疵，则承运商对此不承担责任。如果行李或行李中的物品对其他人或承运商造成损害，则该乘客应向承运商赔偿由此造成的所有损失和费用。
  - 除了下文第 (c) 款中所规定的事项之外，对于未充分包装的易碎、易腐坏或贵重的物品所发生的任何损害和/或损失，承运商不承担任何责任。
- (c) 可补偿性损害的金额
- 当行李发生毁坏、丢失或损害时，承运商的责任限额为：每名乘客 1,288 欧元的特别提款权。根据第 10.2.3 (a) 条的规定，如果乘客申报了更高的行李价值，则承运商的责任应限于所申报的价值，除非承运商能够提供证明，在交付的时候上述申报价值比乘客的真正权益要高。

- 对于允许随机携带的非托运行李，只有在证实承运商及其随员、代理人存在过错的情况下，承运商才承担责任。

## **第 20 条：索赔和责任诉讼的时限**

### **20.1 行李索赔的通知**

(a) 除非乘客提出相反的证据，否则一旦托运行李被领取并且没有投诉，即构成初步的证据证明该行李已在良好的情况下及符合本运输合同下被领取。一旦航班抵达，乘客应立即向承运商声明丢失的所有行李。在航班抵达之后做出的所有声明，承运商都将不予考虑。同样，就行李中丢失的任何物品，亦应尽快向承运商提出声明。所有的逾期声明都将不予考虑。

(b) 当发生损害时，有权提取托运行李的人必须在发现损害后立即向承运商提出投诉，并且，最迟在收到该托运行李后的 7 天内提出。当发生延误时，自乘客控制行李之日起，其必须最迟在 21 天内提出相关的投诉。每个投诉都必须在上述的时间期限内以书面的形式提出并发送。如果在上述期限内未提出投诉，则不得对承运商提起任何诉讼，除非承运商一方存在欺诈的情形。

### **20.2 乘客的责任行为**

自飞机到达目的地之日、或者应当到达之日、或者运输终止之日起两年的期间内，如果乘客未提起诉讼，则对于损害的所有索赔和权利都将归于消灭。上述期间的计算方法由管辖相关案件的诉讼地法律决定。

### **20.3 索赔和诉讼应以书面形式提起**

第 20 条中提到的所有索赔或诉讼都必须在规定的期限内以书面形式提起。