
乌鲁木齐航空有限责任公司
旅客、行李国际运输总条件

**General Conditions of
International Carriage for Passengers and Baggage
Urumqi Air Company Limited**



目录

第一章 定义.....	1
第二章 适用范围.....	4
第三章 客票.....	5
第四章 中途分程.....	8
第五章 票价和费用.....	9
第六章 定座.....	9
第七章 乘机.....	10
第八章 拒绝运输和限制运输.....	11
第九章 行李.....	14
第十章 班期与时刻.....	25
第十一章 改变航程和更改客票.....	27
第十二章 退票.....	28
第十三章 飞机上的行为.....	30
第十四章 一般服务.....	30
第十五章 附加服务安排.....	31
第十六章 行政手续.....	31
第十七章 责任及限额.....	33
第十八章 修改和生效.....	34
第十九章 信息报备.....	35
第二十章 投诉.....	35

第一章 定义

第一条 乌鲁木齐航空有限责任公司旅客、行李国际运输条件（以下简称“条件”）中的下列用语，除具体条文中有其它要求或另有规定外，含义如下：

（一）“公约”，是指根据合同规定适用于该项运输的一九二九年十月十二日在华沙签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（简称华沙公约）和一九五五年九月二十八日在海牙签订的《修改一九二九年十月十二日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书》（简称海牙议定书）以及一九九九年五月二十八日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》（简称 1999 年蒙特利尔公约）。

（二）“国际运输”，是指根据当事人订立的航空运输合同，无论运输有无间断或者有无转运，运输的出发地点、目的地点或者约定的经停地点之一不在中华人民共和国境内的运输。

（三）“乌鲁木齐航空”，指填开客票、承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的公共航空运输企业。

（四）“代码共享或代码共享航班”，指乌鲁木齐航空通过协议在另一乌鲁木齐航空实际承运的航班上使用自己公司航班号或多家公司通过协议在同一个航班上使用各自的航班号的航班。

（五）“承运人”，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。

（六）“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的承运人。

（七）“出票乌鲁木齐航空”，指其数字代码在客票票联中出现的乌鲁木齐航空。

(八) “乌鲁木齐航空”，指乌鲁木齐航空有限责任公司的简称。

(九) “乌鲁木齐航空规定”，指乌鲁木齐航空为对旅客及其行李的运输进行管理，依法制定而公布的并于填开客票之日对合同双方有效的规定，包括有效的适用票价及适用条件。

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

(十一) “旅客”，指除机组成员以外经乌鲁木齐航空同意在航空器上载运或已经载运的任何人。

(十二) “儿童”，指旅行开始之日起已满两周岁但不满十二周岁的人。

(十三) “婴儿”，指旅行开始之日起满 14 天但不满两周岁的人。

(十四) “客票”，指运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

(十五) “电子客票”，是纸质机票的替代，是将普通纸质机票的信息以电子数据的方式存储在系统数据库中，并作为销售、结算、运输依据的客票形式。

(十六) “电子客票行程单”，是记录旅客姓名、旅程路线、票价等信息的纸质凭证。

(十七) “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。

(十八) “旅客联”，指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

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

(二十) “日”，指日历日，包括每周的七日。用于给旅客发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日和航班飞行开始日，均不计算在内。

(二十一) “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。

(二十二) “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。

(二十三) “非托运行李”，指旅客自行负责照管的行李。

(二十四) “行李牌”，指识别行李的标志和旅客领取托运行李的凭据。

(二十五) “行李票”指由乌鲁木齐航空发行的专用于托运行李鉴明的文件。

(二十六) “逾重行李”，指超过计重或者计件免费行李额的部分。

(二十七) “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经停的地点。

(二十八) “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。

(二十九) “损失”，指在乌鲁木齐航空提供的运输或与运输有关的其它服务中因旅客死亡或者身体伤害而产生的损失，及因行李毁灭、遗失或者损坏而产生的损失或其它损失。

(三十) “正常票价”，是在适用期内的头等、公务、经济各舱位等级中承认的最高票价，也包括与之相适应的儿童和婴儿票价。

(三十一) “特种票价”，是指不属于正常票价的其他票价。

(三十二) “特别提款权”是指由国际货币基金组织定义的特别提款权。

（三十三）“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。

（三十四）“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。

（三十五）“非承运人原因”，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。

（三十六）“误机”，指旅客未按规定时间办妥乘机手续或者因身份证件不符合规定而未能乘机。

（三十七）“错乘”，指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

（三十八）“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。

（三十九）“小动物”，指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的猫、狗或者其他类别的小动物。

第二章 适用范围

第一条 一般规定

（一）除本条第（二）款、本章第二条、第三条另有规定外，本条件适用于乌鲁木齐航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国际运输，港澳台地区运输参照本条件执行。

（二）除乌鲁木齐航空运输规章或相关合同、票证另有规定外，本条件也适用于减免费运输。

（三）除另有规定外，在乌鲁木齐航空的规定中如含有与本条件不一致的条款，则本条件优先适用。

第二条 包机

根据乌鲁木齐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乌鲁木齐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。

第三条 除外条款

在本条件下如果含有与公约、国家法律、政府规定、命令或要求不一致的条款，以公约、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

第一条 客票是运输合同的初步证据

客票，是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

第二条 客票使用规定

（一）持纸质客票的旅客未能出示根据乌鲁木齐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乌鲁木齐航空或其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

（二）电子客票旅客应出示有效身份证件，并经乌鲁木齐航空或其地面服务代理人验证电子客票状态有效后，方可要求乘机。电子客票行程单仅是记录旅客旅行信息的单据，不作为机场办理乘机手续和安全检查的必要凭证。

第三条 客票的遗失

以下规定适用于乌鲁木齐航空或其授权销售代理人填开的客票及行李票的遗失。

（一）一般规定

如果客票全部或部分遗失，或旅客出示的客票未包括旅客联和所有未使用的乘机联，责任应由旅客本人承担。

（二）遗失客票的挂失

1、旅客的纸质客票全部或部分遗失，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乌鲁木齐航空售票处或授权销售代理人申请挂失。

2、旅客申请挂失，必须出示其有效身份证件，并提供原购票日期、地点、行程。如申请挂失者不是旅客本人，还需出示挂失人的有效身份证件以及旅客本人出具的授权书。

3、在旅客申请挂失前，客票如全部或部分已被冒用或冒退，乌鲁木齐航空不承担责任，不对遗失客票退还票款或补开票证。

（三）重购客票

旅客可按照原行程和日期重新购票并申请办理遗失客票的退款。

（四）遗失客票退款

如旅客直接要求办理遗失客票的退款，旅客应按第三条第二款的规定办理客票挂失，经乌鲁木齐航空查证遗失客票未被冒用、冒退，按乌鲁木齐航空规定办理遗失客票的退款。

第四条 客票不得转让

（一）客票不得转让。

（二）如果客票不是由有权乘机或者退票的人出示的，乌鲁木齐航空可向出示该客票的人提供运输或退款。乌鲁木齐航空对原客票有权乘机或退票的人不承担责任。

（三）对上述无权乘机人在运输过程中所发生伤亡、延误运输及其行李在运输过程中所发生的损害、遗失、破损、延误到达，乌鲁木齐航空不承担责任。

（四）如果客票被无权乘机人冒用或被无权退票人冒退，则乌鲁木齐航空对有权乘机人或有权退票人不承担责任。

第五条 客票有效期

（一）除客票上或者适用的客票使用条件另有规定外，客票有效期为：

1、客票部分使用时，客票有效期将自首次旅行次日零时（含）起开始计算，一年内有效。无论后续该客票是否变更，有效期不变。

2、客票全部未使用时，客票有效期将自购票次日零时（含）起开始计算，一年内有效。如客票变更，且产生新的客票号，客票有效期将从新客票出票次日零时（含）起开始计算，一年内有效。

（二）客票有效期的计算

从首次旅行开始、购票或重新出票次日零时（含）起至有效期满之日的二十四时（不含）为止。

（三）在客票上列明或在销售时已告知优惠票价有效期的客票，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在客票退票期间内退票。

第六条 客票有效期的延长

（一）由于下列原因，旅客未能在客票有效期内旅行且客票仍在有效期内，其客票有效期将延长到乌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，但延期不得超过一年。

- 乌鲁木齐航空取消旅客已经定妥座位的航班；
- 乌鲁木齐航空未在航班经停地点降停，而该经停地是旅客的出发地、目的地或是中途分程地；
- 乌鲁木齐航空未能合理地按照班期时刻进行航班飞行；
- 乌鲁木齐航空造成旅客错失衔接航班；
- 乌鲁木齐航空替换了不同的座位等级；
- 乌鲁木齐航空未提供事先已确认的座位。

（二）旅客开始旅行后，因病不能在客票有效期内继续旅行，除乌鲁木齐航空对所付票价另有适用规定外，该客票有效期可以延长至旅客适宜旅行之日，或延长到乌鲁木齐航空能够按照该客票已付票价舱位等级提供座位的第一个航班为止。旅客应当按照乌鲁木齐航空规定提供医生的诊断证明。当客票中未使用的部分含有一个或一个以上中途分程地点时，该客票有效期的延长不得超过医生诊断证明适宜旅

行之日起三个月；患病旅客的陪同人员，其客票也可根据乌鲁木齐航空的规定予以延长，陪同人员以两人为限。

（三）如果旅客在旅途中死亡，可以变更其陪同人员客票的最短停留期限或者延长其客票的有效期；如已开始旅行旅客的直系亲属死亡，该旅客及其陪同人员的客票也可予以更改，此种客票的变更必须在收到死亡证明之后才能办理，其客票有效期的延长从死亡之日起最多不超过四十五日，陪同人员以两人为限。

第七条 票联使用顺序

（一）客票的乘机联，包括电子客票，必须按照客票上列明的航程，从出发地点开始，按顺序使用。

（二）如果用于国际运输客票的第一航段未使用，旅客于中途分程地或约定经停地要求开始旅行，乌鲁木齐航空有权拒绝运输。

（三）每一张乘机联或电子客票上必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由乌鲁木齐航空接收运输。如果乘机联或电子客票上没有填明定座情况，则应按照有关的票价条件和航班座位可利用情况办理定座。

（四）如果旅客没能按顺序使用客票的各航段，乌鲁木齐航空有权根据规定重新计算上述已用机票的费用，而旅客有责任补足重新计算的费用与其已付费用间的差额。

第四章 中途分程

第一条 在符合政府和乌鲁木齐航空规定的情况下，可允许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。

第二条 中途分程必须事先安排并填入客票。

第五章 票价和费用

第一条 一般规定

票价，是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格，不包含按照国家规定收取的税费。

第二条 适用票价

适用票价是乌鲁木齐航空和乌鲁木齐航空的委托机构公布的票价，无公布票价的为乌鲁木齐航空按规定组合的票价。除非另有规定，适用票价是客票第一航段的航班运输开始之日有效的票价。

第三条 路线

票价只适用于与票价相关而公布的路线。

票价适用于多条旅行路线的，旅客可在出票前指定路线，旅客未指定路线的，由乌鲁木齐航空确定路线。

第四条 税款和费用

政府、有关当局或机场经营人因向旅客提供服务或设施而征收的税款或者收取的费用，均不包括在适用票价之内。该项税款或者费用由旅客支付，由乌鲁木齐航空代为收取。旅客购买机票时，乌鲁木齐航空将告知未包括在票价中的具体税款和费用。

第五条 货币

除非另有约定，旅客应当使用出票地国家货币支付票款和税费，如支付货币不是出票地国家货币的，旅客应按销售终端显示的汇率换算后支付。

第六章 定座

第一条 一般规定

(一) 未经乌鲁木齐航空或其授权代理人记录认可，不得认为定座已得到确认。定座只有在旅客按照乌鲁木齐航空规定的定座手续和购票时限支付票款，经乌鲁木齐航空或其授权代理人填开客票并将定座情况列入有关客票，才能认为定座已经完成并有效。

(二) 按照乌鲁木齐航空规定，某些特种票价可以附有限制或免除旅客变更、取消定座权利的条件，有关票价的具体条款请参照相关运价规则。

(三) 旅客购票前需自行查阅航班始发地、经停地以及目的地国的出入境相关规定。

第二条 购票时限

如果旅客未在规定的购票时限内支付票款，乌鲁木齐航空或其授权代理人有权取消座位。

第三条 旅客的个人资料

旅客认可向乌鲁木齐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，以及办理移民和出入境手续。为此，旅客授权乌鲁木齐航空保留其个人资料且有权将资料传递给地处任何国家的政府机构、乌鲁木齐航空有关部门、其他相关乌鲁木齐航空或相关服务的提供者。

第四条 座位安排

乌鲁木齐航空除按照旅客已定妥的航班和舱位等级提供座位外，不保证旅客所要求的特定位置的机上座位。出于运行、安全或安保的需要，乌鲁木齐航空始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使是在旅客登机之后。

第五条 座位再确认

乌鲁木齐航空不要求对已定妥的续程或回程航班进行座位再确认。但是如客票中含有与其他乌鲁木齐航空联运的航班，其他乌鲁木齐航空要求对续程或回程的座位进行再确认，而旅客未能按要求进行确认的，该航班乌鲁木齐航空有权取消旅客的座位，乌鲁木齐航空不承担由此造成的任何损失。旅客应当事先了解与旅行相关的乌鲁木齐航空座位再确认要求，如果需要进行再确认，旅客应当向客票上载明其代码的乌鲁木齐航空办理座位再确认手续。

第七章 乘机

第一条 值机

(一) 各机场的乘机登记截止时间不同, 旅客应当在规定的时限内到达机场, 在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按时办理客票查验、托运行李、领取纸质或电子登机凭证。

(二) 值机部门可直接为已定妥座位的旅客办理值机手续, 未定妥座位的旅客需按乌鲁木齐航空规定办理候补乘机手续。

第二条 登机

旅客办理完值机并办妥所有政府规定的乘机手续, 必须按时到达指定的登机门。旅客未能及时到达乌鲁木齐航空的乘机登记处和登机口, 或者未出示其有效旅行文件, 或者未作好旅行准备, 乌鲁木齐航空有权为不延误航班而取消旅客预定的座位。对旅客因此所产生的损失, 乌鲁木齐航空不承担责任。

第三条 旅客漏乘、误机

(一) 由于非承运人原因发生漏乘、误机, 按自愿变更或自愿退票规定办理。

(二) 由于承运人原因旅客漏乘、误机, 乌航应尽早安排旅客乘坐后续航班成行。如旅客要求变更或退票, 按非自愿变更或非自愿退票的规定办理。

第四条 旅客错乘

旅客错乘飞机, 乌鲁木齐航空应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, 票款不补不退。

(一) 如因非承运人原因错乘, 旅客要求在错乘的到达站终止旅行, 票款差额不补不退。

(二) 如因承运人原因错乘, 旅客要求退票, 按非自愿退票的规定办理。

第八章 拒绝运输和限制运输

第一条 拒绝运输权

(一)出于安全原因,有下列情况之一的,乌鲁木齐航空应当拒绝运输:

- 1、依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品;
- 2、拒绝接受安全检查的旅客;
- 3、未经安全检查的行李;
- 4、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;
- 5、国家规定的其他情况。

(二)根据合理判断,属于下列情形之一的,乌鲁木齐航空有权拒绝运输:

- 1、旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序;
- 2、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乌鲁木齐航空同意运输许可,到机场后现场临时申请需要使用担架的旅客。
 - ②经乌鲁木齐航空合理判断,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。
 - 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 36 周(含)以上的孕妇旅客。
 - ⑥出生未满 14 天的婴儿旅客和出生未满 90 天的早产儿旅客。
 - ⑦属于数量受限制的特殊旅客,但该航班上承运的该类人员数量已经达到限制数量。

⑧ 特殊旅客或特殊行李的申请材料、托运行李包装不符合乌鲁木齐航空规定

3、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，或不遵守乌鲁木齐航空的规定；

4、旅客未支付适用的票价、费用以及（或）未承兑其与乌鲁木齐航空或有关承运人之间的信用付款；

5、旅客未能出示本人的有效身份证件；

6、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、或不是由乌鲁木齐航空或其销售代理企业更改的乘机联或乘机联被涂改的；

7、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；

8、不符合疫情出发地或目的地防控政策要求；

9、国际航空运输时旅客可能在过境国寻求入境、旅客可能在飞行中销毁其证件或者旅客不按承运人要求将旅行证件交由机组保存；

10、始发地、经停地、目的地或者飞越国家规定的其他情况。

第二条 由于实际承运的旅客超过了飞机可允许的最大载量，乌鲁木齐航空有权决定旅客及行李的载运安排，对不能成行旅客及行李，乌鲁木齐航空将在航班起飞前告知旅客，按照非自愿签转或非自愿退票处理。

第三条 载运限制

（一）无成人陪伴儿童、婴儿、担架旅客、无自理能力的人、怀孕32周（含）-36周（不含）的孕妇、犯罪嫌疑人及其押解人员、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，只有在符合乌鲁木齐航空规定的条件下，经乌鲁木齐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，乌鲁木齐航空对每一航班限制运输旅客的数量进行相应的控制。

(三) 乌鲁木齐航空遵照民航主管部门关于残疾人航空运输相关法律法规，为具备乘机条件的残疾人提供运输。

(四) 乌鲁木齐航空遵照《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的旅客提供运输。

第四条 对被拒绝运输旅客的安排

(一) 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，乌鲁木齐航空按规定及时出具。

(二) 对被拒绝运输的旅客，旅客要求变更客票或者退票的，乌鲁木齐航空按照以下原则或客票使用条件办理：

1、属第一条第（一）项，第（二）项第3、5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。

2、属第一条第（二）项第2、8款情形的特殊旅客，已购客票按非自愿退票的规定办理。

3、属第一条第（二）项第4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。

4、属第一条第（二）项第1、6、7款情形的旅客，承运人保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理。

5、属因第五条超售被拒绝运输的旅客，已购客票按乌鲁木齐航空原因办理非自愿退票或客票变更手续。

第五条 当航班超售时，乌鲁木齐航空有权决定超售航班的旅客及行李的载运安排。

第九章 行李

第一条 禁止和限制作为行李运输的物品

(一) 不得作为行李运输的物品

1、危险品（公司《危险品运输手册》5.2章节允许的物品除外）

-
- 2、军械、警械，例如电警棍、电击器等。
 - 3、管制刀具：指匕首、刺刀、三棱刀（包括机械用的三棱刮刀）、带有自动装置的弹簧刀（跳刀）及其他相类似的单刃、双刃、三棱尖刀，但少数民族刀具除外。
 - 4、活体动物。（导盲犬、助听犬除外）
 - 5、武器、弹药。
 - 6、打火机、火柴。
 - 7、内装锂电池和烟火装置等危险品的保险公文箱、现金箱、现金袋等保密设备及安装了锂电池的行李（电池不可拆卸且锂金属电池超过 0.3g 或锂离子电池超过 2.7Wh）。
 - 8、MACE 催泪瓦斯、胡椒喷雾器等带刺激性或使人致残的器具。
 - 9、医疗所需的气态氧气瓶、空气小型钢瓶或液氧装置。
 - 10、枪式电子干粉灭火器。
 - 11、法律法规禁止运输的野生动物及其制品；以食用为目的在野外环境自然生长繁殖的野生陆生小动物。
 - 12、含锂电池的电动平衡车；锂含量>2g 的锂金属电池或额定能量>160Wh（瓦特小时）的锂离子电池，或含有此种电池的便携式电子设备（如手表、计算器、照相机、手机、手提电脑等），便携式电子医疗装置（如自动体外除颤器、持续气道正压呼吸器、便携式氧气浓缩器等）的锂金属电池可超过 2g 但不能超过 8g）。
 - 13、自加热即食食品，如自热米饭、“自嗨锅”等，除非将加热包移除，否则不能携带。

（二）不得作为托运行李运输的物品

- 1、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，而应作为自理行李或随身携带物品带入客舱运输。如：重要文件和资料；证券；货币；汇票；珠宝；贵重金属及其制品；银制品；贵重物品；古玩字画；易碎易损坏物品；易腐物品；样品；身份证件等。

2、超过自理行李的重量、尺寸规定时，按照占座行李的规定办理。

占座行李要拴挂自理行李牌。

3、旅客携带大量的贵重物品（例如黄金）乘机，只能按照占座行李办理。办理手续时，旅客应出示有关管理部门开具的携带证明。

4、含锂电池或锂电池芯、不能完全关闭而处于睡眠/休眠状态的便携式电子设备；充电宝；电子烟；零散的备用电池，包括锂金属或锂离子电池（芯）。

注：对旅客违反上述规定而造成的损失，乌鲁木齐航空不承担责任。

（三）限制运输的物品

下列物品只有在符合乌鲁木齐航空运输条件的情况下，并经乌鲁木齐航空同意，方可接受运输：

1、用于体育活动的枪支和弹药，仅限体育运动会比赛团体成员携带。可凭枪支运输许可证或国家体育行政部门的批准证明作为托运行李运输，但不得作为非托运行李带入客舱。枪支必须卸下子弹和扣上保险并妥善包装。弹药的运输按国际民用航空组织和国际航空运输协会的规定办理。

2、管制刀具以外并符合乌鲁木齐航空规定的锐器、钝器、工具。例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、屠宰刀、雕刻刀、刨刀、剪刀、美工刀、裁纸刀、铣刀、镰刀、演出用刀、剑、戟、矛，古董或者作为旅游纪念品的刀、剑以及棍棒（含伸缩棍、双节棍）、球棒、桌球杆、板球球拍、曲棍球杆、高尔夫球杆、登山杖、滑雪杖、指节铜套（手钉）、钢锉、斧子、短棍、锤子等，禁止随身携带，但可以放入托运行李内运输。

3、精密仪器、电器类物品，应作为货物托运。如按托运行李运输，必须有符合乌鲁木齐航空要求及该类物品应有妥善包装，并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内，按逾重行李费收取运费。

4、服务犬及本章第十二条规定的小动物。

5、机要文件、外交信贷、无人押韵的公邮袋等。

6、旅途中所使用的电动轮椅。

7、干冰。干冰仅限用于非限制性的易腐物品的制冷，包装件应能释放二氧化碳气体，每人可携带的干冰净数量不超过 2.5kg。

8、骨灰。

9、旅客乘坐国际、地区航班时，液态物品应当盛放在单体容器容积不超过 100mL 的容器内随身携带，与此同时存放液态物品的容器应置于最大容积不超过 1L、可重新封口的透明塑料袋中，每名旅客每次仅允许携带一个透明塑料袋，超出部分应作为行李托运。

10、婴儿航空旅行途中必须的液态乳制品、糖尿病或其他疾病患者航空旅行途中必须的液态药品，经过安全检查确认后方可随身携带。

11、旅客在机场控制区、航空器内购买或取得的液态物品在离开机场控制区之前可随身携带。

12、酒精饮料不应置于手提行李中或随身携带登机，候机楼隔离区或机上购买的免税品除外，条件是有购物凭证且经安全检查确认无疑。可作为托运行李交运，但应在零售包装内，并且每个容器不应超过 5L。托运的酒精饮料的数量应符合以下规定：酒精的体积百分含量小于或等于 24% 的，不受限制；酒精的体积百分含量在 24%~70%（含 70%）范围内的，每人文净数量不超过 5L；酒精的体积百分含量大于 70%，旅客不应作为行李携带。（此项运输无需经营人批准）。

13、个人自用内含锂金属电池或锂离子电池的便携式电子设备（如锂电池、充电宝）、额定能量值超过 100Wh 但不超过 160Wh 且每人限带两块。

14、医疗所需的气态氧或者空气小型钢瓶禁止携带；为操纵机械假肢而携带的 2.2 项非易燃无毒气体的小型气瓶。无需经营人批准，可作为托运或手提、随身行李携带。为保障旅途中的需要，还可携带同样大小的备用气瓶；含烃类气体的卷发器，其安全盖应紧扣于加热

元件，无需经营人批准，每位旅客可携带一件作为托运或手提、随身行李携带。此种卷发器用的储气筒禁止携带。

15、装入自动充气的个人安全装置（例如救生衣或救生背心）的小型气筒。

16、雪崩救援背包。每人最多可携带一件，压缩气瓶内仅限 2.2 项非易燃无毒且无次要危险性的气体，可带有一个烟火引发装置，该装置含有的 1.4S 项物质不应超过 200mg。背包的包装方式应保证不意外启动。背包内的空气袋应安装减压阀。

17、化学品监视装置。

18、产生热量的物品。

19. 小型医用水银体温计。每人允许携带一支，并且应置于保护盒内，仅限置于托运行李中。

20、乌鲁木齐航空限制运输的其他物品。

（四）需要贴挂免责行李牌的物品

收运下列有运输责任争议的行李时，应贴挂“免除责任行李牌”，以免除乌鲁木齐航空相应的运输责任：

- 1、易碎、易损坏行李物品；
- 2、包装不符合要求的行李；
- 3、小动物、鲜活、易腐物品或者夹带有易腐物品的行李；
- 4、旅客交运时间过晚的行李；
- 5、行李有破损和残迹；
- 6、超过乌鲁木齐航空规定托运行李重量和体积限制的超重或者超大行李；
- 7、无锁或者锁已失效的行李；
- 8、登机口拉下的超过客舱行李尺寸限制的非托运行李。

第二条 拒绝运输权

（一）本章中第一条第（一）款禁止作为行李运输的物品，乌鲁木齐

航空有权拒绝作为行李运输；在运输期间一经发现上述任何物品，乌鲁木齐航空有权拒绝其继续运输。

（二）托运行李要用行李箱或其它合适的容器包装，以保证在正常的操作条件下安全运输，否则乌鲁木齐航空有权拒绝作为托运行李收运。

第三条 检查权

为了运输安全，乌鲁木齐航空可以按规定程序对旅客行李进行检查。为了确定旅客是否携带或其行李内是否夹带本章第一条第（一）款中所述的物品，或者按第一条第（三）款规定查验旅客应向乌鲁木齐航空交验而未交验的物品，即使旅客不在场，乌鲁木齐航空也可以对其行李进行检查、扫描或 X 射线检查。如果 X 射线或扫描给旅客的行李造成损坏，乌鲁木齐航空不承担责任，除非该损坏是由于乌鲁木齐航空的过失造成的。如果旅客不愿遵守上述规定，乌鲁木齐航空有权拒绝该旅客或其行李的运输。

第四条 托运行李

（一）行李一经托运，即由乌鲁木齐航空负责照管，每件托运行李签发一张行李牌识别联。

（二）旅客应在托运行李的内部或外部标注姓名、联系方式或其他个人识别标志。

（三）旅客的托运行李尽可能与旅客同机运输。由于安全、安保或运行方面的原因，旅客的托运行李确实不能同机运输的，乌鲁木齐航空将向旅客说明，在确保安全及载量许可的情况下，将托运行李安排在后续航班上运输。

（四）托运行李的重量、体积和件数不得超过乌鲁木齐航空国际航线免费行李额及超限行李费的相关规定，超过规定的托运行李应作为货物运输。

第五条 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) 除另有规定外, 每位旅客所携带入客舱的非托运行李重量: 公务舱总重量不能超过 7 公斤, 单件不超过 7 公斤; 经济舱不能超过 7 公斤。单件行李体积最大不能超过 20 厘米×40 厘米×55 厘米。超过上述规定的行李, 应当作为托运行李运输。

(三) 如旅客行李不适合在航空器货舱内运输, 例如精致乐器, 并且不符合本章第五条第 (二) 款规定, 旅客应提前通知乌鲁木齐航空, 在获得乌鲁木齐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。

第六条 免费行李额

(一) 在乌鲁木齐航空办理的国际运输中, 免费行李额分别实行计重制和计件制两种。旅客应根据乌鲁木齐航空规定的条件和限额携带免费运输的行李。

(二) 在一个单一运输合同下组成国际运输的乌鲁木齐航空国内航段, 旅客适用的免费行李额按行李票上标明的免费行李额为准。

(三) 购买混合等级客票的旅客, 其免费行李额可按各该航段票价级别规定的免费行李额分别计算。

(四) 搭乘同一飞机前往同一目的地点或者中途分程地点的两人或两人以上的同行旅客, 在同一时间、同一地点办理行李托运手续的, 其免费行李额可按各自的票价级别规定的标准合并计算。

(五) 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。

(六) 免费行李额计重制

每一旅客的托运行李和非托运行李的免费额, 除乌鲁木齐航空另有规定外, 按下列规定办理:

1、除另有规定外，按适用的公务舱、商务舱票价购票的成人旅客，享有 32 公斤的免费行李额；按适用的经济舱票价购票的成人旅客，享有 23 公斤的免费行李额。

2、儿童及按儿童票价购票的婴儿，其免费行李额与本款第 1 项中的规定的成人免费行李额相同。婴儿旅客无免费托运行李额。婴儿可免费交运一个折叠式的轻便童车或婴儿摇篮，如果空间允许也可带入客舱。

（七）免费行李额计件制

计件制免费行李额按各航线规定办理。

第七条 逾重行李

（一）逾重行李只有在旅客支付逾重行李费并由乌鲁木齐航空填开逾重行李票后才能被承运。

（二）除另有规定外，超过计重免费行李额的行李，填开逾重行李票按照乌鲁木齐航空国际航线超限行李相关收费标准收取费用。

（三）超过计件免费行李额的，每一件行李按以下标准计收运费：

1、每件托运行李的最大重量不得超过 32 公斤（70 磅），如果超过 32 公斤，则需购买另一件行李。

2、每件托运行李中符合超件、超重、超规两项或多项超限标准的，超限行李费将叠加收取。

3、持儿童客票的旅客免费行李额及超限行李费收费标准视同成人。

4、尺寸超限行李长宽高三边之和超过 203cm 不予托运。

5、超限行李费以旅行目的地货币或人民币为单位进行收取，若旅客以其他货币进行支付，则按照支付当日，付款货币对旅行目的地/人民币的订座系统汇率进行结算。

第八条 声明价值和费用

（一）旅客的托运行李其价值如果每公斤超过 20 美元或等值的其它货币，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 2500 美元或等值的其他货币。如乌鲁木齐航空对声明价值有异议或旅客拒绝接受检查时, 乌鲁木齐航空有权拒绝收运。

(三) 乌鲁木齐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 0.5%收取声明价值附加费。

(四) 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。

(五) 乌鲁木齐航空对非托运行李和占用座位的行李、外交信袋以及其他特殊物品(如乐器)不办理声明价值服务, 具体咨询乌鲁木齐航空或乌鲁木齐航空授权代理人。

(六) 乌鲁木齐航空对旅客携带的小动物不予办理声明价值服务。

(七) 如果声明价值行李的部分运输由不提供行李声明价值服务的其他乌鲁木齐航空承担时, 乌鲁木齐航空有权拒绝提供托运行李的声明价值服务。

第九条 托运行李的收运

(一) 旅客必须凭有效的客票托运行李。

(二) 旅客将行李托运后收到的行李牌识别联作为认领行李的凭据。

(三) 旅客托运有运输争议的行李时, 应向乌鲁木齐航空做出书面承诺, 贴挂免除责任行李牌, 以免除乌鲁木齐航空相应的责任。

(四) 联运的行李应符合各联运乌鲁木齐航空的相关规定。

(五) 旅客的行李应符合相关国家后地区的法律及海关规定。

(六) 不属于行李的物品应按货物托运, 不能作为行李托运。

第十条 行李交付

(一) 旅客应在目的地点或者中途分程地点凭行李牌识别联尽早领取托运行李, 必要时应交验“客票及行李票”。

(二) 只有行李票和行李识别联的持有者才有权领取托运行李。

(三) 如领取托运行李的人不能出示行李票和行李牌识别联, 应提供乌鲁木齐航空认可的证明, 必要时按乌鲁木齐航空的要求, 声明同意赔偿由此可能给乌鲁木齐航空造成的损失或费用后, 方可领取行李。

(四) 旅客在领取托运行李时, 未提出书面异议, 即为该行李已经按照运输合同完好交付的初步证据。

第十一条 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, 在取得乌鲁木齐航空同意后方可运输。

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, 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要由乌鲁木齐航空指定, 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, 运费按照旅客购买的成人销售票价计算。

4、如果运输是由连续乌鲁木齐航空办理的, 则必须取得有关连续乌鲁木齐航空的同意。

(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、根据外交信使的要求, 乌鲁木齐航空可以按照托运行李办理, 承运人仅承担一般托运行李运输责任。

2、外交信袋如需占用座位, 按照本条第 (一) 款的规定办理。

第十二条 动物

(一) 小动物

1、小动物是指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的猫、狗或者其他类别的小动物。

2、旅客托运小动物，应将其妥善地装入适合其特性的坚固容器内，并提供离境国、入境国或中转国要求的有效的健康和防疫证明、入境许可和其它文件，且事先征得乌鲁木齐航空同意后方可运输。

3、作为行李托运的小动物及其容器和食物，均不得计算在旅客的免费行李额内，应按逾重行李交付运费。

4、乌鲁木齐航空有权决定小动物运输的方式，并且有权限制一架飞机运输宠物的数量。小动物应当装在货舱内运输。乌鲁木齐航空暂不承运活体动物作为旅客托运行李运输。

5、旅客应对小动物对其他旅客或机组成员造成的所有损害或伤害承担全部责任。

6、乌鲁木齐航空暂不承运活体动物作为旅客托运行李运输（导盲犬、助听犬除外）。

（二）导盲犬、助听犬等辅助犬

1、导盲犬等辅助犬经乌鲁木齐航空同意可以带入客舱运输，但必须系好挽具，不得占用座位。

2、携带辅助犬的旅客应提供相关机构对该犬出具的有效证明。

3、经乌鲁木齐航空同意携带的导盲犬、助听犬及其容器和食物，可以免费运输，不计入免费行李额。

（三）旅客应对运输上述动物的伤亡承担全部责任，除非该伤亡是乌鲁木齐航空故意或过失造成的。在中途不降停的长距离飞行航班上或者在某种型号的飞机上，不适宜运输导盲犬或助听犬的，乌鲁木齐航空有权不接受运输。如动物因被拒绝入境或者过境而造成受伤、丢失、延误、患病或者死亡，乌鲁木齐航空不承担责任。

第十章 班期与时刻

第一条 班期时刻

(一) 乌鲁木齐航空应尽力遵守其公布的班期时刻，在合理的期限内运送旅客及其行李。航班时刻表或其它地方所显示的航班时刻或机型仅是预定的时间和机型，而非确保的时间和机型，该航班时刻或机型并非航空运输合同的组成部分。

(二) 除非损害是由于乌鲁木齐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的，乌鲁木齐航空对班期时刻表或以其它形式公布的时刻表中的差错或遗漏不承担责任。乌鲁木齐航空雇员、代理人或乌鲁木齐航空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供参考。

(三) 客票售出后乌鲁木齐航空可能会变更航班时刻，若旅客给乌鲁木齐航空提供了有效的联系方式，乌鲁木齐航空应及时向旅客通知时刻变更信息。客票售出后，如果乌鲁木齐航空对航班时刻做出重大变更而旅客不能接受，并且乌鲁木齐航空无法为旅客安排其可以接受的替代航班，旅客可按照第十二章第五条非自愿退票的规定办理退票。

第二条 航班取消及变更

由于下列情况之一的，乌鲁木齐航空可以不经事先通知，改变机型或航线，更换乌鲁木齐航空，取消、中断、延期或推迟航班飞行：

- (一) 为遵守有关国家的法律、法规和命令；
- (二) 为保证飞行安全；
- (三) 乌鲁木齐航空无法控制或不可预见的原因。

第三条 不正常航班后续安排

(一) 由于第二条第（一）款所列的原因之一，乌鲁木齐航空取消或延误航班，未能向旅客提供已定妥的座位或事先已分配的座位，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

接错失，乌鲁木齐航空考虑旅客的合理需要采取下列措施之一供旅客选择：

- 1、为旅客安排在第一个能够定妥座位的乌鲁木齐航空的后续航班，或协助旅客签转到其他乌鲁木齐航空的航班运输。
- 2、按照本条件第十二章第五条的非自愿退票有关规定办理退票。
- 3、协助旅客安排膳宿、地面交通等服务。始发地旅客的费用由旅客自理。对于中转或过境的旅客，乌鲁木齐航空将向其提供餐饮或/和住宿服务。

（二）由于乌鲁木齐航空原因，乌鲁木齐航空取消或延误航班，未能向旅客提供已定妥的座位或事先已分配的座位，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，乌鲁木齐航空考虑旅客的合理需要采取下列措施之一：

- 1、为旅客安排在第一个能够定妥座位的乌鲁木齐航空的后续航班或签转给其他乌鲁木齐航空的航班运输，将旅客运达目的地点。
- 2、按照本条件第十二章第五条的非自愿退票有关规定办理退票。
- 3、根据乌鲁木齐航空的规定协助旅客安排膳宿、地面交通等服务。

第四条 有限责任

以上所列的补救措施是旅客可选择的全部补救措施，除公约另有规定外乌鲁木齐航空不再承担其他责任。

第五条 延误免责

乌鲁木齐航空应采取一切必要措施避免旅客及其行李的延误，如乌鲁木齐航空已经采取了一切必要措施或不可能采取该措施的，乌鲁木齐航空不承担延误责任。

第十一章 改变航程和更改客票

第一条 自愿变更客票，是指旅客因其自身原因要求变更客票。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。

第二条 自愿改变航程，按下列规定办理：

（一）改变航程后新客票的有效期应当与原客票所适用的有效期相同，并从原客票第一航段的运输开始之次日零时起计算。

（二）旅客购票后，如要求改变航班、日期，乌鲁木齐航空及其销售代理企业在航班有可利用座位并且时间允许的条件下给予办理。

（三）除乌鲁木齐航空国际航线特殊产品外，乌鲁木齐航空国际航线自愿退改收费标准按照各航线客票销售及退改规则执行。乌鲁木齐航空国际航线特殊产品的退改规定按照具体产品规则执行。

第三条 因执行本规则第十章第二条第（一）款的规定，造成旅客非自愿改变航程的，属于非承运人原因乌鲁木齐航空应当考虑旅客的合理需要，并按下列规定办理：

（一）为旅客安排第一个能够定妥座位的航班或者签转给其他承运人；

（二）改变原客票载明的航程，安排乌鲁木齐航空的航班或者签转给其他乌鲁木齐航空，将旅客运送到目的地点或者中途分程地点；

（三）按照本规则第十二章第五条非自愿退票的规定办理；

（四）协助旅客安排膳宿、地面交通等服务。始发地旅客的费用由旅客自理。

第四条 因下列情况之一，造成旅客非自愿改变航程的，属于承运人原因，乌鲁木齐航空在按照本章第三条第（一）、（二）、（三）款规定处理的同时，还应当按照乌鲁木齐航空规定免费为旅客提供休息场所、饮料、食品、膳宿或者其他必要的服务：

（一）乌鲁木齐航空造成旅客已定妥座位的航班取消；

(二) 乌鲁木齐航空的航班未在旅客目的地点或者中途分程地点降落；

(三) 乌鲁木齐航空未合理地安排班期时刻飞行；

(四) 乌鲁木齐航空未提供旅客事先已定妥的座位；

(五) 乌鲁木齐航空造成旅客错失已定妥座位的衔接航班。

第十二章 退票

第一条 一般规定

(一) 由于乌鲁木齐航空未能按照运输合同提供运输，或由于旅客自愿改变其安排，乌鲁木齐航空或其授权代理人将按照本章和乌鲁木齐航空其它规定，对未使用的乌鲁木齐航空客票或其未使用部分航程办理退票。

(二) 旅客应在客票有效期起始日至客票有效期满后 30 天（含）内向乌航提出并办理退票手续，超出退票时限的客票，乌航可以拒绝其退票申请。

第二条 退票地点

旅客要求退票应当在原购票地点或者经乌鲁木齐航空同意的其他地点办理。

第三条 货币

办理退票必须符合原购票地和退票地国家的法律及其它有关规定。用原付货币退款，但也可以用原购票地国家货币或退票地国家货币退款。

第四条 退票对象、所需文件

(一) 由于乌鲁木齐航空或旅客原因，旅客不在客票有效期内完成部分或全部航程，可以在客票有效期内要求退票。旅客要求退票，应凭客票或客票未使用部分的“乘机联”和“旅客联”办理。退票只限在出票地、航班始发地、终止旅行地的乌鲁木齐航空或其销售代理人售票处办理。票款只能退给客票上列明的旅客本人或其委托代理人。

如果申请退票人不是客票上载明姓名的旅客本人，申请退票人必须在出具其身份证明原件的同时，提供该客票上载明姓名的旅客的身份证明原件和其退票授权书。

(二) 除客票遗失的情况外，申请退票人应向乌鲁木齐航空提供旅客联、付款凭据和所有未使用的乘机联方能办理退票。购买电子客票的旅客凭本人有效身份证件办理退票。

第五条 非自愿退票

由于本条件第三章第六条第(一)款、第十章第二条所列的原因之一，旅客要求退票，按以下规定办理：

(一) 客票全部未使用，退还全部已付票款；
(二) 客票已部分使用，按照乌鲁木齐航空规定从已付票款中扣除已使用航段票款，退还余额，不收取任何手续费。

第六条 自愿退票

旅客自愿要求退票，按以下规定办理：

(一) 客票全部未使用，从已付票款中扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额；
(二) 客票已经部分使用，从已付票款中扣除已使用的航程部分的适用票价，再扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额。
(三) 除乌鲁木齐航空国际航线特殊产品外，乌鲁木齐航空国际航线自愿退票收费标准按照各航线客票销售及退改规则执行。乌鲁木齐航空国际航线特殊产品的退改规定按照具体产品规则执行。

第七条 拒绝退款权

(一) 按照适用运价及乌鲁木齐航空有关规定不能办理退票的，乌鲁木齐航空有权拒绝退票。申请退票最迟必须在客票有效期满后三十天内提出，否则乌鲁木齐航空有权拒绝退票。

(二) 提供给乌鲁木齐航空或政府作为准备离境证明的客票，乌鲁

木齐航空不予退票。但如果旅客确已取得居留许可或将改乘其他乌鲁木齐航空航班或使用其它运输方式离境的，在旅客提供给乌鲁木齐航空认为满意的证明后，乌鲁木齐航空可予以退票。

第十三章 飞机上的行为

第一条 旅客如果在飞机上的行为危及飞机或飞机上任何人员或财产的安全，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，乌鲁木齐航空有权采取一切必要适当的措施，包括对旅客的管束，以制止这种行为。

第二条 未经乌鲁木齐航空许可，旅客不得在飞机上使用便携式收音机、移动电话、电子游戏机或包括无线电操纵的玩具和对讲机在内的发射装置，不得在飞机上使用除助听器和心脏起搏器以外的任何电子设备。

第三条 航班禁烟

乌鲁木齐航空所有航班均已禁烟，机上所有区域禁止吸烟。

第四条 安全带

旅客在机上就座时，应按要求系好安全带。

第十四章 一般服务

第一条 乌鲁木齐航空不负责为旅客提供机场区域内、机场与市区之间或在同一城市的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，乌鲁木齐航空不承担责任。

第二条 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

第三条 空中飞行过程中，乌鲁木齐航空按规定向旅客提供饮料或餐食。对于旅客要求提供超过规定的其他服务，乌鲁木齐航空可收取相应的费用。

第十五章 附加服务安排

第一条 如果乌鲁木齐航空为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者为旅客出具地面运输、旅馆预订或者车辆租赁等由第三方提供（非航空）运输或者服务的票证、收款凭证，在安排上述附加服务时乌鲁木齐航空仅作为旅客的代理，对于旅客能否得到此类服务及其服务质量不承担责任。第三方服务提供者的条款和条件适用于该服务。

第二条 如果乌鲁木齐航空也向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。

第十六章 行政手续

第一条 一般规定

（一）旅客必须完全遵守有关始发地、经停地、目的地和飞越国家的法律、法规、命令、要求、旅行规定以及乌鲁木齐航空的规章和要求，并承担责任；

（二）乌鲁木齐航空对其雇员或代理人为了协助旅客取得必要的证件或签证或遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行规定等所提供的无论是书面的或其它形式的任何帮助或信息均不承担责任；对任何旅客因未能取得必要的证件或签证或未能遵守上述法律、法规、命令、要求、旅行规定等而产生的后果，乌鲁木齐航空也不承担责任。

第二条 旅行证件

（一）旅客必须出示有关国家法律、法规、命令或规定所要求的出境、过境、入境、健康和其它证件，旅客也必须允许乌鲁木齐航空收存其副本或复印件；

（二）旅客未能遵守适用法律、法规、命令、要求、规定或所持证件不完备，或者旅客不允许乌鲁木齐航空收存其证件副本或复印件，乌鲁木齐航空保留拒绝运输的权利。

第三条 拒绝过入境

（一）由于旅客未获准过境或进入目的地国家，乌鲁木齐航空按照

有关国家的政府命令将旅客运回其始发地或其它地点时，该旅客应按乌鲁木齐航空规定支付其适用票价；

(二) 旅客已经支付给乌鲁木齐航空的未使用航段的任何款项或者该旅客在乌鲁木齐航空手中的任何资金，乌鲁木齐航空均可用于支付上述票款；

(三) 用于运送至拒绝入境地点或遣返地的客票，乌鲁木齐航空不予以办理退款。

第四条 罚金、拘留费等

(一) 如果由于旅客未能遵守有关国家法律、法规、命令、要求、旅行规定或未能出示所要求的证件而造成乌鲁木齐航空支付或垫付罚金、罚款或承担任何费用，旅客必须足额偿还乌鲁木齐航空支付或垫付的上述任何款项及承担的任何费用；

(二) 旅客已经支付给乌鲁木齐航空的未使用航段的任何款项，或者乌鲁木齐航空所掌管的旅客的任何款项，乌鲁木齐航空均可用于弥补上述支出。

第五条 海关检查

(一) 海关或其他政府人员要求检查其托运行李或非托运行李时，旅客必须到场接受检查；

(二) 由于旅客未能遵守上述规定，乌鲁木齐航空对旅客由此受到的损失或损坏不承担责任。

第六条 安全检查

旅客及其行李必须接受政府或机场行政人员或乌鲁木齐航空的任何安全检查。

第七条 法律法规

乌鲁木齐航空根据自己对适用法律、政府法规、指令、命令或要求的合理判断决定拒绝或已经拒绝对旅客提供运输服务的，不承担责任。

第十七章 责任及限额

第一条 在蒙特利尔公约及以下规定的责任限额内，乌鲁木齐航空对旅客在飞机上或者上、下飞机过程中的事故造成旅客人身伤亡的，应当承担损害赔偿责任。

第二条 旅客托运行李在乌鲁木齐航空飞机上或者处于乌鲁木齐航空掌管之下的任何期间内发生毁灭、遗失或者损坏的，乌鲁木齐航空应当承担赔偿责任。但是托运行李的毁灭、遗失或者损坏是由于行李固有缺陷、质量或者瑕疵造成的乌鲁木齐航空不承担责任。

第三条 因乌鲁木齐航空或者乌鲁木齐航空雇员、代理人的过错造成旅客非托运行李发生毁灭、遗失或者损坏的，乌鲁木齐航空应当承担损害赔偿责任。

第四条 旅客、行李在航空运输中因延误引起的损失，乌鲁木齐航空应当向旅客承担赔偿责任。但是乌鲁木齐航空证明本人及其雇员、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切合理措施或者不可能采取此种措施的，乌鲁木齐航空不对因延误引起的损失承担责任。

第五条 乌鲁木齐航空和其它承运人依据一本客票或者连续客票履行的运输，应当被视为一个单一的运输。乌鲁木齐航空仅对发生在乌鲁木齐航空承运航班上的损失承担责任。乌鲁木齐航空为其他承运人的航班填开客票或办理行李托运时，只作为其他承运人的代理人。对于托运行李，旅客可以向客票或行李票上列明的第一或者最后承运人索赔。

第六条 本章所述损失是由索赔人或者索赔人从其取得权利的人的过失或者其他不当作为、不作为造成或者促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过失或者其他不当作为、不作为的程度，相应全部或者部分免除乌鲁木齐航空对索赔人的责任。旅客以外的其他人就旅客死亡或者伤害提出赔偿请求的，如果损失是旅客本人的过失或者其他不当作为、不作为造成或者促成的，同样应当根据造成或者促成此种损失的过失或者其他不当

作为、不作为的程度，相应全部或者部分免除乌鲁木齐航空的责任。本条款适用于本条件中的所有责任条款。

第七条 乌鲁木齐航空依据本条件所承担的赔偿责任仅限于补偿性的赔偿责任，任何情况下乌鲁木齐航空都不承担惩罚性、惩戒性或者其他非补偿性的损害赔偿。

第八条 本条件所述赔偿责任的具体项目和计算标准依据中华人民共和国法律予以确定。

第九条 人身损害赔偿责任限额

乌鲁木齐航空根据本章第一条对每名旅客承担损害赔偿责任时，对有下列情形之一的其赔偿责任限额不超过蒙特利尔公约规定的适用限额：

（一）、旅客伤亡不是由于乌鲁木齐航空或者乌鲁木齐航空雇员、代理人的过失或者其他不当作为、不作为造成的；

（二）、旅客伤亡是由于第三人的过失或者其他不当作为、不作为造成的。

第十条 延误及行李、货物的赔偿责任限额

运输过程中因延误给旅客造成损失的，乌鲁木齐航空对每名旅客的赔偿责任限额适用蒙特利尔公约相关规定。

在行李运输过程中造成行李毁灭、遗失、损坏或者延误的，乌鲁木齐航空对每名旅客的赔偿责任限额以蒙特利尔公约相关规定为准。

第十一条 旅客收受托运行李未当场提出异议的，视为乌鲁木齐航空已完成运输行李义务并完好交付旅客的初步证据。旅客发现托运行李毁灭、损坏的，应当在收到托运行李之日起七日内以书面形式向乌鲁木齐航空提出异议；托运行李发生延误的，旅客应当自收到行李之日起二十一日内以书面形式向乌鲁木齐航空提出异议。

第十八章 修改和生效

第一条 本条件生效后，乌鲁木齐航空有权修改本条件文本。新的总条件不适用于修改前已购票的旅客，国家另有规定的除外。

第二条 本条件已报中华人民共和国民用航空局备案，并自 2023 年 3 月 20 日起生效并施行，在此日期之后订立的运输合同适用本条件。在此之前制定实施的《乌鲁木齐航空有限责任公司旅客、行李国际运输总条件》同时废止。

第十九章 信息报备

第一条 受理投诉的电子邮件地址和电话

公司向民航服务质量监督平台报备投诉受理电话、电子邮件地址、投诉受理机构等信息由安全监察部负责，并于变更之日起 5 个工作日内完成报备，确保所报备的信息与对外公布的保持一致。

（一）官方客服热线：国内拨打：95334；海外拨打：+861095334。

两部客服热线 7*24 小时运营，手机、座机均可直接拨打。

（二）服务质量督察热线：0991-6787315。服务时间：工作日上午 10: 00-13: 30，下午 14: 30-18: 00。

（三）服务质量督察邮箱：uqfwz1jd@hnair. com。服务时间：工作日上午 10: 00-13: 30，下午 14: 30-18: 00。

（四）投诉受理机构：乌鲁木齐航空安全监察部服务质量管理中心。

第二十章 投诉

第一条 承运人应当在收到旅客投诉之日起 10 个工作日内做出包含解决方案的处理结果。

第二条 承运人应当书面记录旅客的投诉情况及处理结果，投诉记录至少保存 3 年。

本条件的解释权归乌鲁木齐航空有限责任公司。