

运输总条件

2013年2月

目录

前言	3
第1条 本条件中特定表述的含义	4
第2条 适用范围	6
第3条 机票	7
第4条 票价、税费、费用和收费	10
第5条 预订	10
第6条 值机手续办理和登机	11
第7条 拒绝和限制运输	12
第8条 行李	13
第9条 航班时间表、延误、航班取消及航线关闭、拒绝登机和降级	16
第10条 退款	18
第11条 机上行为	20
第12条 附加服务安排	20
第13条 行政手续	21
第14条 连续承运人	21
第15条 责任	22
第16条 变更	24
第17条 索赔和诉讼的时限	24
第18条 其他条件	25
第19条 释义	25

乘客和行李运输的条件

前言

本运输条件,关于在我们运行的航空器上载运您或者以印有我们航空公司指定代码的航班或航段机票为据,对您作为乘客以及我们作为承运人之间的关系做出了规定。您对我们以及我们对您在这方面的权利和义务载于本运输条件。我们建议您仔细阅读本运输条件,其中包括说明了对您有影响的各种限制,例如,在对您和/或您的行李造成影响的损害和延误情况下我们对您的责任限制。如果我们的责任限制无法满足您的需要,我们建议您购买个人旅行保险。

本运输条件可在未经事先通知的情况下进行修订。在任何给定时间的有效版本是最新颁布的版本,可随时从我们的网站www.flysas.com下载。

第1条 本条件中特定表述的含义

阅读这些条件时，请注意：

“我们”、“我们的”和“我们本身”均指北欧航空公司。

“您”、“您的”和“您本身”指除机组人员以外，以机票为据，航空器已经载运或即将载运的任何人员。（另请参见“乘客”的定义）

“约定经停地点”指在您的航线上计划停留且在机票上注明或我们的时间表上显示的地点，出发地和到达地除外。

“航空公司指配代码”指用于识别特定航空承运人的两个字符或三个字母的代码。

“授权代理机构”指经我们指定的、可代表我们销售我们提供的航空运输服务的乘客销售代理机构。

“行李”指您在旅行中携带的个人财物。除非另行规定，这包括您的托运行李和非托运行李。

“行李托运单”指机票中与运输您的托运行李有关的部分。

“行李识别标签”指专为托运行李识别而签发的文件。

“运输”指乘客和/或行李的航空运输。

“承运人征收的附加费”指承运人收取的附加费和费用，例如燃油附加费、安保附加费、服务费用等。

“承运人”指其航空公司指配代码出现在您的机票或联程机票上的航空承运人。

“托运行李”指交由我们保管并且我们已出具行李托运单的行李。

“办理值机截止时间”指航空公司规定的特定机场的时间限制，您必须在此之前完成办理值机手续并领取您的登机牌（如适用）。

“代码共享”指由一家承运人运营航班而由另一家承运人提供座位，并单独使用其自身的航空公司指定代码，或者同时使用实际承运人的航空公司指定代码。

“联程机票”指对您签发的、与另一张机票相关并共同组成一份单一运输合同的机票。

“公约”指1999年5月28日在蒙特利尔签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》。

“优惠券”指纸质乘机优惠券或电子优惠券，标有姓名的乘客有权乘坐优惠券上指定的特定航班旅行。

“损害”包括由于我们提供的运输或我们开展的其他附带服务所导致或与此关联的乘客死亡、受伤或身体伤害，以及行李遗失、部分遗失、失窃或其他损害。

“日”指日历日，包括每周的七日；发送通知时，向乘客发出通知的当日不计算在内；确定机票的有效期限时，出票日期或航班起始日期均不计算在内。

“电子联”指电子乘机联或我们数据库中其他有价证券。

“电子机票”指由我们签发或代表我们签发的行程单、电子联和登机证件（如适用）。

“非常规情况”指即使采取了所有合理措施也无法避免事件发生的情况。这种情况，尤其可能发生在政治不稳定、气象条件与相关航班运行不相容、安保风险、不可预见的飞行安全缺陷、影响运营承运人运行的罢工或者在特定一天针对特定航空器的空中交通管理决策的影响造成该航空器一个或多个航班长时间延误或者取消的情况。

“乘机联”指机票中标明“适用于运输”的部分，或者电子机票中的电子联，表示您有权搭乘指定地点之间的航班。

“不可抗力”指无法控制的极为不寻常和完全不可预见的情况，即使已采取一切可能的措施，仍无法避免其后果。

“直系亲属”指您的配偶或同居者，父母、子女、兄弟姐妹、（外）祖父母、（外）孙子女、继父母、继兄弟姐妹和继子女。

“行程单”指我们签发给持电子机票旅行的乘客的文件，包含乘客姓名、航班信息及注意事项。

“非承运人征收的附加费”指承运人之外的其他机构征收的附加费和费用，通常是公共机构或机场。这些费用和附加费可以是机场税、乘客附加费等。

“引述的合同条款公告”指包含在机票或行程单内或者随机票或行程单一同出具的这些声明，予以标明并引述本运输条件和公告。

“乘客”指除机组人员以外，以机票为据，在航空器上已经载运或将要载运的任何人。（请参见“您”、“您的”和“您本身”的定义）。

“乘客联”或“乘客收据”指由我们签发或代表我们签发的机票上标明“乘客联”或“乘客收据”的部分，并最终由您保管。

“第261/2004号条例（EC）”指欧洲议会和欧洲理事会于2004年2月11日发布的第261/2004号条例（EC），制定了在拒绝登机以及航班取消或长时间延误情况下对乘客提供赔偿和帮助的一般规则。

“SDR”指特别提款权，是作为国际货币基金组织官方汇率单位的复合货币单位。关于北欧货币之一的特别提款权的现行汇率信息可见于日报或者银行营业点。

“中途停留”指您的旅途中按计划在某一地点做最短24小时的停留，这一地点位于您旅行的出发地和目的地之间。

“运价”指公布的票价、费用和/或如经要求，航空公司提交给相关管理机构的相关运输条件。

“机票”指由我们出具或代表我们出具的被称为“乘客机票和行李牌”的凭证或电子机票，包括引述的合同条款公告、其他通知和联票。

“非托运行李”指除托运行李以外的您的行李。

第2条 适用范围

2.1 一般规定

除第2.2、2.4、2.5和3.1.2条中的规定外，我们的运输条件仅适用于由我们运营的航班或航段，和/或在航班或航段机票上承运人一栏内标有我公司名称或指定代码的航班或航段。

第261/2004号条例（EC）可能不适用于欧洲以外地区。如果您在欧洲以外乘坐非我们运营的航班，请注意您可能无法获得我们提供的帮助，或者在您的航班取消、延误、您被拒绝登机或降级的情况下无法获得由实际承运的航空公司提供的帮助。在这些情况下，您的权利将由适用于相关航班的当地规章决定。

2.2 包机

如果是按照包机协议进行的运输，本运输条件仅在包机协议或机票上通过引证归并或者其他方式来适用。

2.3 代码共享

对于某些航班，我们与其他承运人进行了所谓的“代码共享”安排。这指的是即使您向我们预订，并且持有标明我们为承运人的印有我公司名称或航空公司指定代码的机票，但运营航空器的可能是另一家承运人。如果有这样的安排，我们或者我们的授权代理机构将在您预订时告知您运营航空器的承运人。您的合同方是营销承运人，即其航空公司指定代码出现在乘机联或航班号旁空白区域上的承运人。尽管有上述规定，在代码共享的情况下，根据第261/2004号条例（EC），如果有拒绝登机、航班取消、长时间延误或降级，关于赔偿和帮

助的所有索赔应提交给实际承运人。关于已证实损失的其他索赔可提交给实际承运人或营销承运人。

此外，对由另一家承运人运行的往返美国的代码共享航班，该承运人的停机坪延误应急方案适用。关于这些应急方案的详细信息可从实际承运人的网站上获取。

2.4 优先适用法

本运输条件具有适用性，除非它们与适用法律不一致，如果各方通过协商不能放弃该法律，则在这种情况下，优先适用该法律。

如果本运输条件中的任何条款在适用的法律下无效，则其他条款仍将有效。

2.5 本运输条件优先于规章适用

除本运输条件规定外，如果在处理特定事项时，本运输条件和任何其他规章之间存在不一定的情况，则优先适用本运输条件。

第3条 机票

3.1 一般规定

3.1.1 机票是我们和机票上标注姓名的乘客之间运输合同的决定性凭据。我们仅向机票上标注姓名的乘客提供运输，并且您可能需要提供适当的身份证明。

3.1.2 机票可作为整体转让（但不能部分），前提是：

- 您在机票第一乘机联上显示的计划起飞时间之前的至少24小时联系我们请求转让机票，
- 我们是机票上所有航班或航段的实际承运人，以及
- 机票受让人满足并且遵守适用于原始机票的所有条件。

您将您的机票交给我们时，我们将以机票受让人的名义出具新机票。新机票将遵守与被替换机票相同的条款和条件。您将会被收取机票转让手续费。

除以上情况，机票不可转让。

3.1.3 一些以折扣票价出售的机票可能是部分或完全不可退款。如果机票不可退款，承运人收取的附加费也不可退款，而非承运人收取的附加费通常是可以退款的，可能需要支付手续费。您应该选择最适合您需要的票价。您还可能希望确保您拥有适当的保险以支付您不得不取消机票时所产生的费用。

3.1.4 (1) 如果您持有机票，如上文第3.1.3条所述，并且因不可抗力无法乘坐航班，若您立即告知我们并提供此类不可抗力的证据，我们将酌情决定在合理时间内退款或为您提供票价不可退款部分的信用额供您以后乘坐我们的航班时使用，这两种情况都要扣除手续费。

3.1.4 (2) 如果您持有机票，如上文第3.1.3条所述，并且因不可抗力导致计划航班延误，如果您立即告知我们并提供此类不可抗力的证据，我们将安排您搭乘最近一班有空位的定期航班，不收取附加费用。

3.1.5 机票是并且自始至终都是出票承运人的财产。

3.1.6 除电子机票外，如果未出示包含该航班乘机联和所有其他未使用的乘机联和乘客联的有效机票，您无权搭乘该航班。此外，如果您出示残缺不全的机票或者出示并非由我们或我们的授权代理机构更改的机票，您也无权搭乘该航班。对于电子机票，如果您不能提供明确的身份证件以及以您的姓名出具的有效电子机票，您无权搭乘该航班。

3.1.7 (1) 在上文第3.1.3条所述的机票（或机票的部分）遗失或残缺的情况下，如果我们已出具上述机票，我们将根据您的要求出具新的机票以替换所述机票（或机票的部分），只要当时有证据可快速查明有关航班的有效机票已适时出具。您应对因滥用原始机票对我们或另一承运人造成的必要且合理的成本和损失予以赔偿，金额最高为原机票的价值。如果是因我们自身的疏忽造成的任何损失，我们将不会要求补偿。我们将收取该项服务的手续费，除非机票遗失或残缺是由于我们或我们的授权代理机构的疏忽造成。

3.1.7 (2) 在可全部退款的机票遗失或残缺的情况下，我们可要求您支付新机票的全额票价，如果我们对遗失或残缺的机票在有效期过期前未使用感到满意，则可进行退款。如果在其有效期过期前发现原始机票，您应将其交给我们，上述退款将在此时办理。

3.1.8 机票很重要，您应该采取适当保护措施，确保机票不会遗失或被盗。

3.2 有效期

3.2.1 除机票、本运输条件或适用运价另有规定（可能限制机票的有效期，在这种情况下机票上将注明限制），机票有效期如下：

- (1) 出票日起一年有效；或
- (2) 对于在出票日起一年内进行首次旅行的，机票在自首次旅行之日起一年内有效。

3.2.2 如果您在开始旅行之后因病无法在机票有效期内旅行，可根据适用于您机票的票价规则，延长您机票的有效期。

3.2.3 对于中途死亡的乘客，其随行人员的机票可进行修改，取消最短停留时间或延长有效期。如果乘客开始旅行后其直系亲属死亡，该乘客及其随行直系亲属的机票的有效期同样可进行修改。应在收到有效死亡证明后进行修改，并且有效期延长不得超过自死亡之日起四十五（45）天。

3.3 联票顺序和使用

3.3.1 您所购买的机票仅适用于机票上注明的运输，从出发点途径所有约定经停地点至最终目的地。您所支付的票价以我们的运价为基础，适用于机票上注明的运输。它构成了我们与您签订的合同的重要组成部分。如果未按机票上提供的顺序使用所有联票，机票将不被认可，并失去有效性。

3.3.1.1 在欧洲内部使用北欧航空公司单程概念票时，第3.3.1条不适用以SK/117文件出具且由北欧航空公司运营的从欧洲始发的航班机票。如果所有出境乘机联完全未使用，入境乘机联仍可使用。

3.3.2 如果您想改变运输的任何方面，您必须提前与我们联系。我们将重新计算您的运输的票价，您可以选择接受新的价格，或保留您已购票的原始运输。如果您因不可抗力需要更改运输的任何方面，您必须尽快与我们联系，我们将在合理范围内尽力将您送至您的下一个中途经停地或最终目的地，不重新计算票价。

3.3.3 如果您未经我们同意更改运输，我们将评估更改后实际旅行的正确价格。您将必须支付已支付价格与修改后的运输总价格之间的差价。如果新价格更低，我们将退还差额，但同时，您尚未使用的联票将失效。

3.3.4 请注意，虽然某些类型的更改不会导致票价更改，但其他更改，例如更改出发地（例如，如果您没有乘坐第一段航班）或对调您旅行的方向，则可能导致价格上升。许多票价仅适用于机票上所注明的日期和航班，完全不能更改，或必须收取额外的费用。

3.3.5 我们将根据您的机票中包含的每张乘机联，按照您订座的日期和航班及服务等级进行运输。如果最初出具的机票未指定预订，可根据我们的运价和所申请航班上的可用座位，随后进行座位预订。

3.3.6 请注意，如果您在未提前通知我们的情况下未搭乘任何航班，我们可能会取消您的回程或续程预订。但如果您提前通知我们，我们将不会取消您的后续航班预订，但第3.3.4条将适用于这种情况。

3.3.7 请注意，为了减少超售，如果您对一个目的地的预订座位数超过了您已购买的针对该目的地的机票数，我们将取消一个或多个您的订座。

3.4 承运人名称和地址

在机票上，我们的名称可能缩写成航空公司指定代码或者其他形式。我们的地址应被视为与机票“承运人”方框中我们名称的第一个简称相对的出发地机场，或者，如果是电子机票，则为行程单中我们的首个航段所标明的出发地机场。

第4条 票价、税费、费用和收费

4.1 票价

票价只适用于从出发地机场至目的地机场的运输，除非另有声明。票价不包括机场与机场之间或机场与市区之间的地面运输，除非另有声明。除非另有协定，您的票价将根据您预订机票之日的有效运价计算，适用于票面所显示的具体日期和行程的旅行。如果您对行程或旅行日期进行更改，可能会影响您所支付的票价。

4.2 税费、费用和收费

4.2.1 您应支付承运人和非承运人征收的附加费。

4.2.2 如果您取消了可退款的机票，承运人和非承运人征收的附加费也可退款。根据机票类型，退款可能扣减手续费。如果您取消了不可退款的机票，您只能获得非承运人征收的附加费退款，并且该退款将扣减手续费。

4.3 货币

票价、税费、费用和收费均可用机票签发国的货币支付，除非我们或我们的授权代理机构在付款时或付款之前指明使用另一种货币（例如，因为当地货币不能自由兑换）。我们可能会酌情接受以其他货币付款。

第5条 预订

5.1 预订要求

5.1.1 我们或我们的授权代理机构将记录您的预订。根据要求，我们将向您提供书面的预订确认。

5.1.2 有些票价有限制条件，将限制或剥夺您变更或取消预订或要求退款的权利。

5.2 出票时限

如果您在指定出票时限前未完成支付，经我们或经我们的授权代理机构通知，我们可取消您的预订。

5.3 个人数据

您认可向我们提供个人资料是为了：预订，购买机票，就您航班的值机和其他信息与您联系，获取辅助服务例如酒店预订和租车，发展和提供服务例如为行动不便者提供特殊设施、特殊餐饮以及满足我们乘客可能有的其他特殊请求，便利移民和入境程序，以及向政府机关提供与您旅行相关的数据。为此，您授权我们保留并使用这些数据并将其传输至我们自己的

办公室、授权代理机构、政府机关、其他承运人或与您提供上述服务有关的欧盟内部或外部的其他第三方。您的个人信息将根据北欧航空公司隐私政策进行处理，详见

www.flysas.com/en/Travel-info/Travel-conditions/Privacy-policy/。

5.4 座位

我们将努力履行预留座位的请求，但是我们不能保证您能得到任何特定的座位。我们保留在任何时间分配或者重新分配座位的权利，即使是在登机之后。这可能在运行、安全或安保方面是必要的。

5.5 预订的再确认

5.5.1 续程或回程预订可能需要您在特定的时限内再确认预订。我们将通知您我们要求再确认的时间、确认方式和地点。如果在需要再确认的情况下您未能再确认，我们可能会取消您的续程或回程预订。但是，如果您告诉我们您仍希望预订，并且航班上有座位，我们将恢复您的预订并让您搭乘航空器。如果航班上没有座位，我们将在合理范围内尽力将您送达下一个或最终目的地。

5.5.2 您应检查旅行中涉及的任何其他承运人的再确认要求。如有需要，您必须向相关航班机票上显示其代码的承运人再次确认。

第6条 值机手续办理和登机

6.1 一般规定

6.1.1 各个机场的值机手续办理截止时间各有不同，您必须自行了解并遵守这些截止时间。您必须留给自己充足的时间以遵守值机手续办理截止时间。如果您不遵守规定的值机手续办理截止时间，我们保留取消您的预订的权利。您必须在规定的值机手续办理截止时间之前完成值机过程。

6.1.2 我们或我们的授权代理机构将通知您乘坐我们运营的首班航班的值机手续办理截止时间。对于您旅行中的任何后续航班，您应自行了解值机手续办理截止时间。我们航班的值机手续办理截止时间可从我们或我们的授权代理机构处获取。

6.1.3 您办理值机手续时必须在不晚于我们或我们的授权代理机构规定的时间出现在登机口。

6.1.4 如果您未能按时到达登机口，我们可能取消为您预订的座位。

6.1.5 我们对因您不遵守本条款规定而导致的任何损失或费用概不负责，除非是因我们疏忽所致。

第7条 拒绝和限制运输

7.1 拒绝运输的权利

如果我们已书面通知您在通知之日后的任何时间不会在我们的航班上运送您，根据我们的合理判断，我们可拒绝载运您或您的行李。如果出现了下列一种或多种情况，或者我们有理由相信下列一种或多种情况可能发生，我们也可能拒绝载运您或者您的行李，：

7.1.1 该措施出于遵守适用法律、规章或命令的需要；

7.1.2 载运您或您的行李可能危及或影响其他乘客或机组人员的安全、健康，或对其舒适度有实质性影响；

7.1.3 您的心理或生理状态，包括因酒精或药物对您产生的损害，对您本身、乘客、机组人员或财物造成了危害或风险；

7.1.4 在以往的航班中您已有过不当行为，并且我们有理由相信还可能再次发生这种行为；

7.1.5 您已拒绝接受安全检查；

7.1.6 您未支付适当的票价、税费、费用或收费；

7.1.7 您未持有有效旅行证件，企图进入只许您中转停留或者您未获得有效旅行证件的国家，飞行过程中毁坏您的证件或拒绝按照要求向机组人员交出旅行证件；或者，如果我们通过其他方式有理由相信您不被允许进入您的目的地国家或者您可中转停留的其他任何国家；

7.1.8 您出示的机票为非法获得的，并非购自我们或我们的授权代理机构，或已被报告为遗失或被盗，系伪造，或您不能证明您是机票上标明的乘客；

7.1.9 您未遵守上述第3.3条规定的有关联票顺序和使用的要求，或您出示通过其他途径而非我们或我们的授权代理机构出具或更改的机票，或机票残缺；

7.1.10 您未遵守我们在安全或安保方面的指示。

7.2 特殊帮助

7.2.1 无人陪伴儿童、无行为能力人员、孕妇、病人或其他需要特殊帮助的人员，需经我们提前安排才可运输，除非适用法律、规章或命令另有要求。在出票时已将其可能的特殊要求告知我们且获得同意的残疾乘客，不得因残疾或特殊要求被拒绝运输。此外，我们将在合理范围内尽最大努力向残疾乘客提供帮助，即使该乘客并未提前告知我们这些特殊要求。

7.2.2 我们将根据关于这些帮助的规定实施特殊帮助，相关信息可随时从我们的网站 www.flysas.com/en/Travel-info 上下载。

7.2.3 如果在起飞前，不良天气情况或其他非常规情况表明该航班可能难以在计划的到达地点着陆，则不得运输无人陪伴的儿童。

第 8 条 行李

8.1 免费行李限额

根据我公司的规定和限制，您可以免费携带一定数量的行李，可以随时从我公司网站 www.flysas.com/en/Travel-info 下载这方面信息。

8.2 超重行李

您需要为超出免费行李限额的行李运输支付费用。这类行李的运输费用可从我公司网站 www.flysas.com 获取。

8.3 不得作为行李的物品

8.3.1 您的行李中不得夹带：

8.3.1.1 可能危及航空器或航空器上人员或财产的物品，例如国际民航组织 (ICAO)《危险品安全航空运输技术细则》和国际航空运输协会 (IATA)《危险品规则》以及我公司的规定中详细规定的那些物品（如有需要，可从我公司获取更多信息）；

8.3.1.2 将要飞离、飞经或飞往的任何国家的适用的法律、规章或命令禁止携带的物品；

8.3.1.3 第 8.9 条规定以外的活体动物；

8.3.1.4 我公司有合理理由认为由于存在危险或不安全，或由于重量、尺寸、形状或特性不适合运输的物品，或因考虑到（但不限于）所用航空器类型而认为易碎或易腐的物品。

8.3.2 禁止将非捕猎和运动用枪支和弹药作为行李携带。捕猎和运动用枪支和弹药可作为托运行李。枪支必须卸下子弹，扣上保险并妥善包装。

携带弹药应遵守第 8.3.1.1 条详细规定的国际民航组织 (ICAO) 和国际航空运输协会 (IATA) 的规章。

8.3.3 古董枪支、剑、刀等武器和类似物品经我公司自行决定后可作为托运行李，但不允许带入航空器的客舱。

8.3.4 本条第 8.3.4 条仅适用于不涉及美利坚合众国内某一地点作为始发地、目的地或协议经停地的运输。

除了第 8.3.1 至 8.3.3 条中提及的对不涉及美利坚合众国内某一地点作为始发地、目的地或协议经停地的航班的限制外,您不得在您的托运行李中夹带易碎或易腐物品或具有特殊价值的物品,包括但不限于:现金、钥匙、处方药、眼镜/太阳镜、酒、照相机、珠宝、贵金属、计算机、个人电子装置、移动电话、乐器、可流通票据、有价证券或其它贵重物品、商业文件、护照和其它身份证明文件或样本。如果在您的行李中夹带了本条提及的任何禁止携带的物品,我公司对这类物品的丢失、延误或损害不承担任何责任。

8.3.5 本第 8.3.5 条仅适用于涉及美利坚合众国内某一地点作为始发地、目的地或协议经停地的运输。

尽管第 8.3.4 条所述的涉及美利坚合众国内某一地点作为始发地、目的地或协议经停地的航班的例外情况,我公司建议搭乘这类航班时,您不要在托运行李中夹带第 8.3.4 条所涉及的任何物品,由于我公司对于行李丢失、损坏和延误的责任限于第 15 条规定的每名旅客 1 131 特别提款权 (SDR)。

8.3.6 按照第 15.2.3 条所述,如果您的托运行李的价值高于第 15.2.2 条规定的我公司的最大损害责任,您应在办理值机时告知我公司,以便您在行程之前能够做出安排为您的托运行李进行投保。

8.4 拒绝运输的权利

8.4.1 根据第 8.3.2 和 8.3.3 条,我公司将拒绝将第 8.3.1 条规定的物品作为行李运输,一经发现,我公司可以拒绝继续承运任何此类物品。

8.4.2 我公司有合理理由认为由于尺寸、形状、重量、所装物品、特性,或由于安全或运行原因,或为了其他旅客的舒适不适合运输的任何物品,我公司可以拒绝作为行李运输。不可运输物品的信息可随时从我公司网站 www.flysas.com/en/Travel-info 下载。

8.4.3 除非根据我公司的合理意见,物品被适当且安全地包装于合适的容器中,我公司可以拒绝将该物品作为行李运输。我公司不接受的包装和容器信息可随时从我公司网站 www.flysas.com/en/Travel-info 下载。

8.4.4 除非已经与我公司就行李运输提前做好安排,我公司可以在下一个航班运输您超过适用的免费限额的行李,不向您对这一延误做任何赔偿。

8.5 搜查权

出于安全和安保的原因,我公司可以要求您允许对您本人进行搜查和检查,对您的行李进行搜查、检查或 X 射线检查。如果您不在场,为确定您是否藏有或您的行李是否夹带第 8.3.1 条规定的任何物品或根据第 8.3.2 或 8.3.3 条未向我公司报告的任何枪支、弹药或武器,我公司可以在您不在场的情况下对您的行李进行搜查。如果您不愿意遵守这一要求,我公司可以拒绝运输您和您的行李。如果搜查或检查对您造成损害,或 X 射线检查、搜查或检查对您的行李造成损害,我公司对这类损害不承担任何责任,由于我公司的失误或过失导致的情况除外。

8.6 托运行李

8.6.1 一经收到您想要托运的行李,我公司将予以保管并为您的每件托运行李发放行李识别标签。

8.6.2 托运行李必须附有您的姓名和地址。

8.6.3 托运行李将一定范围内将尽可能与您同机运输,但我公司出于安全、安保或运行原因决定在其他航班上运输的情况除外。如果您的托运行李符合第 8 条的各项规定,并在后续航班上运输,我公司将把行李交付给您,但适用的法律规定您必须亲自到场办理清关手续的情况除外。如果您的托运行李发生延误,将适用第 15 条的各项规定。

8.7 非托运行李

8.7.1 您带上航空器的行李必须能够放到您前排座位下或航空器客舱的封闭式行李架。如果您的行李无法以这种方式放置,或超重或由于任何原因被视为不安全,必须作为托运行李运输。我公司对您在我公司航班上携带的行李规定了最大尺寸和重量。如需要,可以从我公司或我公司的授权代理机构获取这方面的信息。如果另一个承运人正在运营您的航班,可能适用其他条件。如有需要,可以从该运营承运人获取这些条件的信息。如果提出要求,我公司将帮助您获得这些条件。

8.7.2 不适合在货舱运输的物品且不符合上述第 8.7.1 条要求的物品,只能接受在客舱中运输,前提是您提前告知我公司并已经获得我公司的许可。您可能需要为这项服务另外支付费用。

8.8 托运行李的领取和交付

8.8.1 根据第 8.6.3 条,您需要在您的目的地或经停点尽快领取可领取的您的托运行李。如果您在适当的时间内没有领取您的托运行李,我公司可能向您收取保管费。如果您的托运行李在可领取后三 (3) 个月内无人领取,我公司可以处置该托运行李,对您不承担任何责任。

8.8.2 只能向行李票和行李识别标签的所有人交付托运行李。

8.8.3 如果领取托运行李的人无法出示行李托运单和无法通过行李识别标签确认行李,我公司将会把行李交给该人,条件是該人令我公司确信其对行李的所有权。

8.9 动物

8.9.1 如果我公司同意运输您的动物,这些动物必须根据以下条件运输:

8.9.2 您必须确保动物,例如狗、猫、家养鸟类和其它宠物,适当地装入箱子之中并随附有效的健康和接种证明、入境许可证以及入境或过境国规定的其他文件,如果不符合这些要求,不可运输这些动物。

8.9.3 如果作为行李,动物连同装这些动物的箱子和它们的食物不应计入免费行李限额内,而应作为超重行李,您必须为此支付适当的费用。

8.9.4 除了正常的免费行李限额外,陪同残疾乘客的引导犬连同装这些引导犬的箱子和它们的食物将免费运输。

8.9.5 如果运输不符合《公约》的责任规则,我公司对于我公司已经同意运输的动物的受伤或丢失、患病或死亡不承担任何责任,我公司存在过失的情况除外。

8.9.6 我公司对于进入或经过任何国家、州或地区所必需的出境、入境、健康和其他文件不全的动物不承担任何责任,携带此类动物的人员必须向我公司补偿由于文件不全导致我公司需负担或支付的任何罚款、费用、损失或责任。

第 9 条 航班时刻表、延误、航班取消及航线关闭、拒绝登机 and 降级

9.1 时刻表

9.1.1 在公布的日期和您实际出行的日期期间,时刻表上显示的航班时间可能会发生变化。

9.1.2 在我公司接受您的预订之前,我公司或我公司的授权代理机构将告知您截至您预订的时间有效的预定航班时刻,并显示在您的机票上。在您的机票出票后,我公司可能需要更改您的预定航班时间。如果您向我公司提供了联络信息,我公司将尽力告知您航班时间的任何变更。如果在您预订后,我公司对预定航班时刻做出变更,而您无法接受该变更,并且我公司无法为您预订您可以接受的其他航班,您有权根据第 10.2 条退款。此外,根据适用的法律和将适用的第 15.4 条的各项规定,我公司将承担因我公司时间变更而导致的经证明的任何损失。

9.2 航班取消和航线关闭

9.2.1 除非《公约》另有规定,如果我公司取消或关闭您已经确认预订的航班或航线,我公司将采取以下措施(您可以选择):

9.2.1.1 尽快或另择日期(视您方便)通过我公司另一架有类似舱位空位的定期航班运送您,不收取额外费用,且如有必要,延长您的机票的有效期,直至我公司可以为您提供有空位的首架航班;或

9.2.1.2 在合理的时间段内,尽快或另择日期(视您方便),通过我公司自己的航班或我公司自行决定的另一个承运人的航班或其他双方同意的运输方式和类型按照类似的运输条件运送您到机票上显示的目的地,不收取额外费用;或

9.2.1.3 根据第 10.2 条的规定向您退款,并且如果适用的法律规定,尽快安排返回到您首个出发地的返程航班。

9.2.2 如果您选择第 9.2.1.1 至 9.2.1.2 条规定的选项，且如果适用的法律规定，我公司应向您提供与因航班取消导致的等待时间有合理联系的帮助（例如，电话、饮料/食物和住宿）。

9.2.3 如果没有及时通知您航线取消或撤销，且航线取消或撤销并非由极端情况导致和/或即使采取所有合理的措施也无法避免；如果发生此类情况，通过适用的法律，您将有权获得赔偿。对于在欧盟内部和从非欧盟国家进入欧盟国家的旅行适用的法律为第 261/2004 号条例（EC）。www.flysas.com/en/Travel-info/Travel-conditions/EU-Regulations/EU-regulations-26104

9.2.4 除了第 9.2.1 至 9.2.3 条规定的您获得帮助的权利，我公司将根据第 15.4.1 条的规定承担您因延误而导致的其他损失。

9.2.5 航班一旦取消或航线一旦撤销，第 9.2.1 至 9.2.4 条规定的选择是为您提供的唯一的专门补偿措施，我公司对您不承担进一步的责任。

9.3 长时间延误

9.3.1 我公司将采取所有必要的措施避免在运输您和您的行李中发生延误。在实施这些措施时，并且为了防止航班取消，在特殊情况下，我公司可以为您安排由代表我公司的其他承运人运营的航班和/或航空器。

9.3.2 根据飞行距离和预计的延误时间，如果出现延误并且适用的法律规定，我公司应向您提供与等待时间有合理联系的帮助（例如，电话、茶点/食物和住宿），只要提供此类帮助不会导致航班进一步延误。

9.3.3 如果由于延误，您离港延误 5 个小时以上，且适用的法律规定，根据第 10.2 条的规定，您有权退款，并且如可能，尽快为您提供飞往您首个出发地的返程航班。

9.3.4 如果您的航班延误 3 个小时或以上，并且延误不是采取所有合理的措施都无法避免的极端情况导致，根据适用的法律规定，您将有权获得赔偿。对于在欧盟内部和从非欧盟国家进入欧盟国家的旅行适用的法律为第 261/2004 号条例（EC）。www.flysas.com/en/Travel-info/Travel-conditions/EU-Regulations/EU-regulations-26104

9.3.5 除了第 9.3.1 至 9.3.4 条规定的您获得帮助的权利外，我公司将根据第 15.4 条的规定承担您因延误导致的其他损失。

9.4 其他非正常情况

9.4.1 除非《公约》另有规定，如果我公司未在您的目的地或经停目的地经停，导致您错过确认预订的联程航班或我公司没有替换之前未告知您和您不认可的运营承运人，我公司应采取以下措施（您可以选择）：

9.4.1.1 尽快在我公司另一架有空位的定期航班上运送您，不收取额外费用，并且如有必要，延长您的机票的有效期限，直至我公司可以为您提供有空位的首架航班；或

9.4.1.2 在合理的时间段内，通过我公司自己的航班或我公司自行决定的另一个承运人的航班或其他双方同意的运输方式和类型运送您到机票上显示的目的地，不收取额外费用；或

9.4.1.3 根据第 10.2 条的规定退款。

9.4.2 除了第 9.4.1 条规定的您获得帮助的权利外，我公司将根据第 15.4 条的规定承担您因延误而导致的其他损失。

9.4.3 一旦发生第 9.4.1 条规定的任何情况，除非《公约》或适用的法律另有规定，第 9.4.1.1 至 9.4.2 条规定的选择是为您提供的唯一的专门补偿措施，我公司对您不承担进一步的责任。

9.5 被拒绝登机 and 降级

9.5.1 为了运送尽可能多的乘客，并根据经验，即相当数量的乘客可能会不搭乘他们已经预订的航班，我公司可以确认超出航空器容量的空位（也被称为“超额预订”）。我公司和其他多数航空公司对已经确认预订、但由于没有座位被不合理地拒绝登机或降级的乘客实行补偿机制。我公司将尽全力为已经确认的预订提供座位。在选择乘客重新预订或降级时，我公司将按照相关机场的任何安保和/或运行限制，优先寻找准备放弃预订的自愿乘客。

9.5.2 如果您已经确认预订某一航班，并且由于超额预订被拒绝登机或降级，根据关于被拒绝登机 and 降级的适用法律，在这种情况下您将有资格获得被拒绝登机或降级赔偿。对于在欧盟内部和从非欧盟国家进入欧盟国家的旅行适用的法律为第 261/2004 号条例（EU）。
www.flysas.com/en/Travel-info/Travel-conditions/EU-Regulations/EU-regulations-26104

9.5.3 如果被拒绝登机，除被拒绝登机补偿之外，我公司将支付在下一可能出发之前的帮助（例如，电话、饮料/食物和住宿）的合理成本。此外，关于您在第 9.4 条规定的非正常情况下获得帮助的权利的规定适用于被拒绝登机/和降级的情况。

第 10 条 退款

10.1 获得退款的人

10.1.1 我公司将根据适用的票价规定或价目表退还您全部或任何尚未使用航段的票款，如下：

10.1.2 本条另有规定除外，我公司应有权向机票记名人或出示充分证明支付了票款的机票付款人退款。

10.1.3 如果机票不是由机票记名人支付，并且机票上表明退款限制时，我公司应仅向机票付款人或按照该人的指示退款。

10.1.4 机票丢失的情况除外，将仅根据向我公司出示的机票和所有未使用的航班联退款。

10.2 非自愿退款

10.2.1 如果您有权根据第 9 条退款，退款的金额应为：

10.2.1.1 如果机票完全未使用，金额等于已付票款；

10.2.1.2 如果机票部分使用，退款将根据适用的法律计算，并且将不少于已付票款和机票已使用地点之间的已用行程的适用票价之间的差额。

10.3 自愿退款

10.3.1.1 除不可退机票外，如果机票完全未使用，退款金额等于已付票款扣除任何合理的服务费或手续费后的余额；

10.3.1.2 除不可退机票外，如果机票部分使用，退款金额等于已付票款与已用行程的适用票价之间的差额扣除合理的服务费或手续费。

10.4 丢失机票的退款

10.4.1 如果您的机票全部或部分丢失，支付合理的手续费后，我公司将在机票有效期到期后尽快退款，条件是：

10.4.1.1 丢失的机票，或部分丢失的机票，尚未使用、未曾退款或补票，因我公司自身过失导致被第三方使用、向其退款或为其补票的情况除外，以及获得退款的人按照我公司规定的形式向我公司退还因诈骗或丢失的机票或部分丢失的机票被第三方使用的退款金额（由于我公司自身过失导致的欺诈或被第三方使用的情况除外）。

10.4.2 如果我公司或我公司的授权代理机构丢失了全部或部分机票，损失将由我公司承担。

10.5 拒绝退款的权利

10.5.1 在机票有效期到期之后申请退款，我公司可以拒绝退款。

10.5.2 对于已经提供给我公司或政府工作人员作为准备离境证明的机票，我公司可以拒绝退款，除非您令我公司确信您已经被允许继续留在该国或您将通过其他承运人或其他运输方式离开该国。

10.6 货币

所有退款将遵守最初购买机票的国家及进行退款的国家的政府法律、规章和规定或命令。根据上文所述规定，退款通常将按照与支付票价时相同的方式和相同的货币进行，但根据我的合理自行决定权，可以以其他货币进行。

10.7 办理退款人

自愿退款只能由原始出票承运人或该承运人的授权代理机构办理。

第 11 条 机上行为

11.1 一般规定

根据我公司的合理判断，如果您在航空器上的行为危及航空器或机上任何人员或财产的安全，或妨碍机组人员履行其职责，或不遵守机组人员的任何指示，包括但不限于吸烟、酗酒或吸食毒品，或行为举止给其他乘客或机组人员带来不适、不便、损害或伤害，我可以采取我认为合理的必要措施来阻止此类行为的继续，包括人身限制。您有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，并可能因在航空器上的不当行为被起诉。此外，您应按要求对您的此类行为对我公司造成的任何成本和/或损失向我公司进行赔偿。

11.2 电子设备

出于安全考虑，我公司可能禁止或限制在航空器上使用任何电子设备，包括但不限于移动电话、笔记本电脑、便携式录音机、便携式收音机、CD 播放器、电子游戏机或发射装置（包括无线电遥控玩具、对讲机）和其他个人电子设备。允许使用助听器和心脏起搏器。

第 12 条 附加服务安排

12.1 一般规定

如果我公司通过任何第三方做出安排为您提供航空运输以外的任何服务，或如果我公司出具由第三方提供的与运输或服务相关（航空运输除外）的票据或凭证，包括酒店预订或汽车租赁，我公司提供此类服务只作为您的代理机构。在这种情况下第三方服务提供商的条款和条件将适用。我公司对此类安排或在提供此类附加服务时的任何行为或过失或未提供此类附加服务不承担任何责任，但我公司做此类安排时的过失责任除外，我公司承担的责任应遵守并限于第 15 条的规定。

12.2 地面运输

如果我公司还向您提供地面运输，其他条件可能适用于此类地面运输。

第 13 条 行政手续

13.1 一般规定

13.1.1 您应负责获得全部要求的旅行证件和签证，并遵守您将飞离、飞往或经过的国家的所有法律、规章、命令、需求和旅行要求。

13.1.2 对于乘客未获得上述证件或签证或未遵守上述法律、规章、命令、需求、要求、规则或指示而产生的后果，我公司不承担任何责任。

13.2 旅行证件

旅行前，您必须出示相关国家的法律、规章、命令、需求或其他要求所规定的所有出境、入境、健康和其他证件，并允许我公司收取并留存您的证件的复印件。如果您未遵守这些规定，或您的旅行证件存在问题，或您不允许我公司收取您的证件的复印件，我公司保留拒绝运输的权利。

13.3 被拒绝入境

如果您被拒绝入境，您应负责支付相关政府向我公司收取的任何罚款或费用以及您从该国返回的运输费用。我公司将不退还我公司将您运送至该拒绝入境地点收取的票款。

13.4 乘客承担罚金、滞留费等

因您未能遵守相关国家的法律、规章、命令、需求或其他旅行要求，或因您未能出示规定的证件，导致我公司被要求支付任何罚款或罚金或承担任何费用，您应按要求偿还我公司所支付的任何款项或承担的任何费用，因我公司过失导致的费用除外。我公司可以从您机票上未使用的运输里程的票款或我公司所保管的您的款项中扣除此类款项或费用。

13.5 海关检查

如要求，您应现场接受海关或其他政府工作人员对您的行李的检查。对于您在该检查过程中或因未遵守这项要求而遭受的任何损失或损害，我公司不承担任何责任。

13.6 安保检查

您应接受各国政府、机场工作人员、承运人或我公司的任何安保检查。

第 14 条 连续承运人

我公司和其它承运人根据机票或联程机票进行的运输被视为《公约》意义上的单一运营。尽管如此，第 15.1.2 (b) 规定了您的注意事项。

第 15 条 责任

15.1 一般规定

您的行程中所涉及的每一承运人的责任由该承运人各自的运输条件决定。

根据第 2.1 条，如果我公司出具了在客票承运人一栏中填有另一承运人的航空公司指定代码(非我公司指定代码)的航班或航段的机票，或如果我公司托运行李由另一承运人运输，我公司仅作为另一承运人的代理机构行事，我公司对这类运输不承担任何责任。

我公司的责任规定如下：

15.1.1 除非本条件中另有说明，以下所述运输受与《公约》规定的责任相关的各项规定的制约，即使这类运输不是《公约》强制适用的国际运输。

15.1.2 (a) 根据适用的法律，我公司对由于您的任何过失导致或造成的损害承担的责任将减轻。

15.1.3 (b) 我公司仅对在客票承运人一栏中填有我公司航空公司代码的航班或航段和/或我公司运营的航班或航段的运输过程中出现的损害承担责任。如果另一承运人运营该航班，您有权就损害向我公司或该承运人提出投诉或进行索赔。对于托运行李，您可以向第一个或最后一个承运人进行索赔。

15.1.4 (c) 对于我公司遵守适用的法律或政府的规章和规定，或由于您未遵守这些适用的法律或政府的规章和规定而造成的任何损害，我公司不承担责任。

15.1.5 (d) 如果根据《公约》我公司对您负有责任，我公司的责任仅限于《公约》规定的损害。

15.1.6 (e) 我公司对由于您的年龄、精神或身体状况引发的任何疾病、受伤或致残(包括死亡)或此类状况的加重不承担任何责任，但这种状况或这种状况的加重由于在航空器上发生的事故或在登机或下机活动的过程引起的除外。

15.1.7 (f) 我公司的责任受您提供的相关文件的制约，包括适用时有文字记录的包含购买日期和价格的购买证明。行李折旧的责任将扣除。

15.1.8 (g) 运输合同，包括运输条件和责任的免除或限制条款，适用于我公司，同样适用于我公司的授权代理机构、工作人员、雇员和代表。如有，从我公司和我公司的授权代理机构、工作人员、雇员和代表获取的赔偿总额不得超过我公司的责任限额。

15.2 行李

15.2.1 我公司对于非托运行李的损害不承担任何责任，因我公司的过失造成的损害除外。

15.2.2 除故意或鲁莽和明知可能导致损害而实施的行为或不作为的情况外，我公司对于每名乘客的行李赔偿应限于 1 131 特别提款权（SDR）。

15.2.3 如果您的托运行李的价值高于我公司的最大赔偿责任，您应在办理值机手续时告知我公司或确保该托运行李在旅行之前已经完全投保。

15.2.4 如果您的行李导致其他人员或财产的损害，包括我公司的财产，您对此类损害承担责任。我公司对因您的行李导致的这类损害不承担任何责任，我公司存在过失的情况除外。

15.2.5 对于不涉及美利坚合众国内某一地点作为始发地、目的地或协议经停点的运输，我公司对第 8.3.1 至第 8.3.4 条规定的在托运行李中不允许夹带的物品的托运行李的任何损失、延误或损害不承担任何责任。

15.2.6 对于涉及美利坚合众国内某一地点作为始发地、目的地或协议经停点的运输，我公司对第 8.3.1 至第 8.3.3 条规定的在托运行李中不允许夹带的物品的任何损失、延误或损害以及因托运行李本身的缺陷、质量或瑕疵导致的损失、延误或损害不承担任何责任。

15.2.7 我公司对在运输过程中的正常磨损或撕裂导致的行李外部和/或表面的损害不承担任何责任。

15.3 人身伤害等

15.3.1 我公司对乘客死亡或伤害的责任不受任何资金限制，法律、《公约》或其他约束，第 15.3.2 条提及的情况除外。

15.3.2 如果乘客死亡或受伤，我公司对每名乘客超过 113 100 特别提款权的损害不承担任何责任，在我公司能够证明损害不是由于我公司或我公司的工作人员或代理机构的过失或其他不当行为或不作为导致的；或此类损害仅是由第三方的过失或其他不当行为或不作为导致的情况下。

15.3.3 第 15.3.1 和第 15.3.2 条不应适用于公共社会保险机构或类似机构的索赔，无论是哪个机构主张的。我公司将赔偿您或您的家属超出从任何公共社会保险机构或类似机构获得的款项的可补偿的损害。

15.3.4 本条规定不应被视为影响我公司对于由故意造成损害而导致您的死亡、受伤或其他身体伤害的人员本人、或代表该人的人员或涉及该人的任何人员提出的任何索赔的权利。

15.3.5 我公司应立即在确认该自然人有权接受赔偿起不迟于十五（15）日之内支付此类要求的预付款以满足当前的经济需求，支付的预付款根据遭受损害的程度决定。

在不影响上述条件的情况下，对于死亡，每名乘客的预付款不得少于 16 000 欧元特别提款权。

预付款不应构成责任确认，并可以抵消基于我公司责任的任何后续数额，但不可退回，以下情况除外：

- (i) 我公司证实损害是由于受伤或死亡的乘客的过失所导致或造成的情况，或
- (ii) 后来证实接受预付款的人由于过失导致或造成损害或该人并非有权获得赔偿的人的情况。

15.3.6 我公司在任何时候都具有遵守任何法律规定的充分的责任保险措施（乘客/第三方）。

15.4 延误

15.4.1 除了第9条规定的我公司的义务，如果我公司导致您和/或您的托运行李在航空运输中延误，我公司将只对延误产生的损害承担责任，条件是我公司和我公司的工作人员和代理机构（例如，保险签约提供商和地面服务代理机构）没有采取为避免损害可能合理需要的全部措施。如果对于我公司和我公司的工作人员和代理机构而言采取此类措施是完全不可能的，我公司对延误导致的损害将不承担责任。如果我公司对延误导致的损害承担责任，我公司对这类损害的责任仅限于：

15.4.1.1 对于在乘客运输中的延误导致的损害，我公司的责任限于每名乘客 4 694 特别提款权。

15.4.1.2 对于在行李运输中的延误导致的损害，我公司的责任限于每名乘客 1 131 特别提款权。

第 16 条 变更

仅我公司可以书面形式修改我公司的条件。

第 17 条 索赔和诉讼的时限

17.1 索赔注意事项

行李票持有人接收托运行李而未提出异议，为该托运行李已经完好交付并与运输合同相符的充分证据，除非您提出相反的证据。

如果您想就托运行李发生损害提出索赔或诉讼，您必须在发现损害后立即通知我公司，最迟应在收到行李之日起七(7)日内。如果您想就托运行李延误提出索赔或诉讼，您必须在托运行李交付给您之日起二十一(21)日内通知我公司。每一个此类通知必须为书面形式。

17.2 诉讼限制

如果从到达目的地之日起，或从航空器预计到达之日起，或从运输终止之日起两年内未提出诉讼，根据《公约》将丧失针对损害的任何权利。

任何其他诉讼，包括与第 261/2004 号条例（EC）的乘客权利相关的诉讼应限于以国家法律为依据。

计算时限的方法应由受理此案件的法庭根据法律决定。

第 18 条 其他条件

您和您的行李的运输还应遵守其他某些适用于我公司或我公司采取的与运行安全、准时性和乘客便利相关的规定和条件。这些随时间变更的规定和条件十分重要。可能涉及很多事项；例如，无人陪伴的未成年人、残疾乘客、孕妇、患病乘客的运输，电子设备和物品的使用、某些危险品运输的限制和禁止在航空器上吸烟和禁止在航空器上消费非我公司客舱机组提供/销售的含酒精饮料。

可以随时从我公司网站 www.flysas.com/en/Travel-info 下载关于这些事项的规定和条件。

第 19 条 释义

本运输条件中每一条款的标题仅为方便起见，并非用于解释文本。