



国际航线旅客及行李运输总条件

生效日期：2024 年 7 月 16 日

目录

第一条	定义.....
第二条	适用.....
2.1	通论.....
2.2	共享班号.....
2.3	进出美国及加拿大之载运.....
2.4	包机.....
2.5	法律竞合.....
2.6	运输总条件优于航空公司规定.....
2.7	翻译.....
第三条	机票.....
3.1	机票是契约的表见证据.....
3.2	有效期间.....
3.3	凭证使用之顺序.....
3.4	航空公司之名称及地址.....
第四条	中途停留.....
第五条	票价及收费.....
5.1	通论.....
5.2	适用票价.....
5.3	行程.....
5.4	税捐及收费.....
5.5	货币.....
第六条	订位.....
6.1	订位要件.....
6.2	限定开票时间.....
6.3	个人资料.....
6.4	座位.....
6.5	未使用订位之服务费.....
6.6	再确认订位.....
6.7	航空公司取消续程订位.....
6.8	旅客事前安排需求.....
第七条	机场报到.....
7.1	机场报到.....

	7.2	网络报到.....
第八条		拒绝承运及限制承运.....
	8.1	拒载权.....
	8.2	拒载通知.....
	8.3	拒载之后果
第九条		行李.....
	9.1	不得以行李托运之物品.....
	9.2	拒绝载运权.....
	9.3	查验权.....
	9.4	托运行李.....
	9.5	免费托运行李.....
	9.6	超重行李.....
	9.7	超值申报及费用.....
	9.8	随身行李.....
	9.9	行李提取与放行.....
	9.10	动物.....
	9.11	进出美国或加拿大航班.....
第十条		班机离到时间及班机取消.....
	10.1	班机离到时间.....
	10.2	班机取消及时间之更动.....
	10.3	被拒登机.....
第十一条		退票及更改机票.....
	11.1	通论.....
	11.2	退票.....
	11.3	更改机票.....
第十二条		机上行为.....
第十三条		航空公司额外服务之安排.....
第十四条		其他行政程序.....
	14.1	通论.....
	14.2	旅行证件.....
	14.3	拒绝入境.....
	14.4	旅客负担罚款及留置等费用.....
	14.5	海关检查.....
	14.6	安全检查.....
第十五条		航空公司之相继运送.....
第十六条		损害赔偿责任.....
	16.1	本运输总条件之适用.....
	16.2	其他航空公司运输总条件之适用.....
	16.3	准据法.....
	16.4	对于旅客死亡、受伤或其他体伤之赔偿责任.....
	16.5	对于托运及非托运行李之赔偿责任.....
	16.6	对于运送迟延之赔偿责任.....
	16.7	一般规定.....
第十七条		行李索赔期限.....

第十八条	请求权之消灭时效.....
第十九条	修订及抛弃.....

国际航线旅客及行李运输总条件

第一条 定义

本运输总条件中的用词，定义如下：

"约定停留点"是指除了出发地及目的地以外，于机票或华航班机时刻表所预定于旅客行程中所停留之地点。

"航空公司指定代码"是指识别特定承运人的该两个或三个英文字母或字母与数字。

"代理人"是指华航为特定服务之销售提供协助。华航为第三人之代理人时，并非属任何契约之当事人一方。

"授权销售代理人"指由华航指定代表华航代理销售航空公司运输机票之销售代理人，及，如获授权，代理他航空公司业务者。

"行李"是指旅客于旅途中所携带的个人物品，包括旅客托运行李及随身行李。

"行李票"是指机票中与运送旅客托运行李有关的部分。

"行李核对标签"是指航空公司所印专为核对每一托运行李的文件。

"登机证"是指以书面或电子形式开立给旅客以证明旅客已办理登机手续之文件。

"CAL"是指中华航空股份有限公司（或简称「华航」）。

"航空公司"是指其他开立机票之航空公司及所有载运或承诺载运旅客及/或行李、或提供或承诺提供航空运送相关服务之航空公司。

"航空公司的规定"是指于此运输总条件之外，华航所订及/或开立给旅客，并于开立机票时生效，用以规范旅客及/或行李载运之规则，包括但不限于应适用的票款条件、应适用于载运的法律或政府的规定及任何适用的费率规章。

"税费"是指任何的支出、附加费、费用及税。

"托运行李"是指华航负责承运并已开立行李票及/或行李核对标签的行李。

"办理登机手续的截止时限"是指华航指明旅客必须完成办理登机手续并取得旅客登机证的时限。

"运输总条件"是指本运输总条件或另一航空公司的运输条款(视具体情况而定)。

"接驳航班"是指在同一张机票或联程机票上所提供的连续运输下一接续航班。

"联程机票"是指开立给旅客的一机票，该机票与其他机票合用构成一单一运送契约。

"公约"是指适用于运送契约的下列任何公约：

1929年10月12日在华沙签署之国际运送统一规章公约-The

Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air signed at Warsaw, 12 October 1929(以下简称为华沙公约)。

1955 年 9 月 28 日于海牙修订的华沙公约。

1975 年以蒙特利尔一号议定书修订的华沙公约。

1975 年于海牙以蒙特利尔二号议定书修订的华沙公约。

1975 年于海牙以蒙特利尔四号议定书修订的华沙公约。

1961 年 9 月 19 日于瓜达拉加尔签署的瓜达拉加尔补充公约

1999 年 5 月 28 日在蒙特利尔签署之国际航空运送统一规章公约

The Convention for the Unification of Certain Rules for International Carriage by Air, signed at Montreal, 28 May 1999(以下简称为蒙特利尔公约)。

"天数"是指按日历计算的天数,包括一周内的七天;若为知会旅客事情,则发通知的当天不算入;若为计算机票效期,则开票日及启程日都不算入。

"电子凭证"是指电子机票搭乘联或其他储存于华航数据库的有价文件。

"电子机票"是指华航或代表华航所开立的旅客行程表/收据、电子凭证及(若适用)登机文件。

"不可抗力"指非华航能控制的不寻常及不可预见的情况,即使已经采取适当措施,仍不可避免其后果之发生。

"票款"是指受应适用的费率规章所约束,就华航公布的相关航班已付或应付之金额,包括但不限于根据上述的票款之百分比所计算的儿童票款及婴儿票款。

"机票搭乘联"为有记载"搭乘区间(good for passage)"之机票,如使用电子机票时则为电子凭证,并载明旅客有权搭乘之指定起讫点。

"旅客行程表/收据"系指一份或多份开立给旅客并构成电子机票一部的文件,含有旅客姓名、航班讯息及相关公约或其他规定应通知的事项。

"旅客"是指除空勤组员之外,依所开立的机票以航空器所载运或预计载运的任何人。

"婴儿"是指于航班搭机日年龄足 14 天至未满 2 岁并与足 18 岁以上成人同行称为婴儿,并开立适用之机票。

"儿童"是指于航班搭机日年龄足 2 岁至未满 12 岁并与足 18 岁以上成人同行称为儿童,并开立适用之机票。

"旅客存根联"或"旅客收据"是指机票的其中一联,上面注明此联由旅客持有。

"SDR"是指国际货币基金组织(International Monetary Fund)所定义之特别提款权(Special Drawing Right)。

"中途停留"是指旅客于其行程中计划停留之介于出发地与目的地之间之一点。

"费率规章"是指航空公司所公布的票价、收费及/或有关的运输总条件，且于必要时向主管机关申报/存档。

"机票"是指由华航或代表华航所开立名为「机票及行李票」或电子机票的文件。

"随身行李"是指除了旅客托运行李之外，旅客按照本运输总条件携带上航空器的任何行李。

“美国”是指美利坚合众国。

"有效期限"是指旅客机票可有效适用于旅行之期间。

第二条 适用

2.1 通论

2.1.1 除 2.2-2.5 之规定外，本运输总条件适用于华航有偿的旅客及行李运送，并和机票中的通知以及航空公司规章一并构成华航与旅客之间运送契约的一部。

2.1.2 除华航于相关的契约或机票等文件另有规定外，本运输总条件亦适用于免费票及折扣票的运送。

2.2 共享班号

2.2.1 在某些运送服务上，华航可能与其他航空公司使用「共享班号」之安排，「共享班号」指虽然旅客已跟华航预订机位，航班却可能由另一航空公司执行实际运送行为。如该航班使用共享班号，华航或其授权销售代理人会在旅客订位时通知旅客实际运送航班之另一航空公司名称。当机票上显示华航为运送人或航空公司指定代码标注为「CI」航班，则本运输总条件适用于华航之航班或航段。

2.2.2 如华航核发给旅客的机票中航空公司指定代码系由其他航空公司提供运送，则此时华航仅是作为该提供实际运送之航空公司的代理人，且该实际运送的航空公司的运输总条件有适用。每一航空公司各有其自己的运输总条件，且该条款可能与本运输总条件之规定有不同。其不同之处包括但不限于：

- a) 订位、机票之政策与作业；
- b) 登机政策与作业，时间限制；
- c) 拒绝登机以及运送的限制，以及；
- d) 航班延误或取消的处理政策及作业流程。

2.2.3 于美国机场发生长时间机坪延误之情形时，若共享运送人 (Marketing Carrier) 与实际运送人 (Operating Carrier) 间之航机跑道延误应变计划不同时，应依实际运送人之长时间机坪延误应变计划规范旅客权益。

2.2.4 若于其他机场发生机坪及/或大规模延误的情形，得适用该实际运送

人的相关应变计划。

2.3 进出美国及加拿大之载运

2.3.1 进出加拿大之载运

本条款适用于出发地与目的地均在加拿大，或一地在加拿大及另一地非在加拿大，惟仅限于加拿大境内有效的费率规章引用此条款方可适用。

2.3.2 进出美国之载运

针对进出美国及其领土的旅客，此运输总条件依美国运输部规定调整，惟仅限于美国境内有效的费率规章引用此条款方可适用。

2.4 包机

此运输总条件在包机合约以及包机机票有引用此条款之情形下才适用。

2.5 法律竞合

本运输总条件中的任何条款违反费率规章、华沙公约或与其他法律、政府的规定、命令、或强制或禁止规定时，则此条款即不适用。任何条款的无效并不影响其他条款的效力。

2.6 运输总条件优于航空公司规定

除另有规定外，本运输总条件与航空公司的规定不一致时，本运输总条件将优先适用，但在美国及加拿大则以有效的费率规章优先适用。

2.7 翻译

当本运输总条件被翻译成英语以外的语言，而该翻译与本运输总条件之英文版本有冲突时，应以本运输总条件之中文版本为主。

第三条 机票

3.1 机票是契约的表见证据

3.1.1 机票是华航与机票上所载姓名的旅客之间运送契约的表见证据。

华航只载运持有机票，或持有华航或其授权销售代理人所发出之已付清或已支付部份票款证明文件的旅客。机票属于开票航空公司之财产。记载于机票内的契约条款系摘录本运输总条件中之部份条文。

3.1.2 机票及身分证明

除了电子机票之外，旅客需能提出适当的身分证明及依本运输总条件及/或航空公司规定所开立之有效机票，且其机票须包括所欲搭乘班机之机票搭乘联及其他未使用的机票搭乘联和旅客存根联，否则航空公司不予搭载。若旅客提出的机票有毁损或已被航空公司或其授权代理人以外之人变造过，航空公司则仍不予搭载。若使用电子机票，旅客需提出适当的身分证明，及依本条款及/或航空公司规定开立并储存于航空公司计算机数据库中的有效电子机票，否则航空公司不予搭载。

3.1.3 机票遗失等

若机票遗失或毁损或因故无法出示旅客存根联及未使用之机票搭乘联时，华航或开票航空公司得应旅客要求及按航空公司的规定开立新机票以取代之，惟旅客必须签署依华航或开票航空公司所规定的同意书承诺，若该遗失机票经他人误用，旅客须支付任何费用及损失，且旅客须提供充分的佐证以证实就该航班确实已有开立有效机票。若该遗失机票或机票搭乘联在有效期经他人使用或退票，旅客可能被要求另行支付新机票票价。华航或开票航空公司可据航空公司的规定收取新机票开立之手续费，除非该遗失或毁损系因华航或开票航空公司之过失所致。

3.1.4 机票不可转让

机票不可转让予他人使用。若机票被无权搭乘的人使用，则华航有权拒载此人。惟，针对非机票所示有权搭乘或按照该机票旅行或退票之人，若华航善意载运此人，或退还票款，则华航对机票权利人不负责任。

3.2 有效期间

除机票、本运输总条件、航空公司规章或适用的费率规章另有规定外，机票的效期为自启程日起一年有效，若机票未曾使用，则以开票日起算，一年有效。

3.2.1 若旅客在机票有效期内不能搭机，系因华航：

- (a)取消旅客订妥机位的班机，或
- (b)不飞航班机时刻表上的停留点，此点或为旅客的启程点、终点，或中途停留点；或
- (c)不能按班机时刻表飞行班机；或
- (d)造成旅客错失转接班机；或
- (e)改变舱级；或
- (f)不能提供已确认的机位；

则旅客机票的效期可延期至与旅客所购机票上同舱级的华航第一班有空位之班机。

3.2.2 旅客在机票之有效期内订位时，华航不能提供所需之机位，则旅客的机票可根据航空公司的规定延长效期。

3.2.3 若旅客启程之后在机票的有效期限之内，因为生病而不能旅行时，华航得延长机票效期(但非属依据航空公司规定不得延期之票类)至医生证明其适于旅行的日期为止，或延长至华航的第一班班机有与旅客机票上同等舱级的机位可供旅客继续其行程的日期为止。若未用机票的搭乘联或使用电子机票时的电子凭证，有一个或一个以上的中途停留点时，此机票的效期根据航空公司的规定，其延期不得超过医生证明书上日期算起三个月。惟如旅客所持机

票之效期较正常票类一年之效期为短时，则其延期不得超过证明书上日期算起七天。在以上情形下，陪伴生病旅客近亲的机票，华航亦将延长至同样的效期。

3.2.4 若旅客于旅途中死亡，陪伴旅客之亲友之机票得排除其最短停留期限要求之规定，或延长效期。若旅客启程之后，其近亲死亡，则该旅客机票的效期及其随行近亲之机票，亦得比照延期。任何此类的延期均需于收到死亡证明之后办理，且其延期自死亡之日起算不得超过 45 天。

3.3 凭证使用之顺序

3.3.1 华航只接受按机票或在使用电子机票场合时的电子凭证，按最初启程点依序搭乘班机。

3.3.2 国际航线机票，若第一张搭乘联未曾使用，即开始使用中途航点搭乘联，华航将不接受其机票。

3.3.3 旅客被接受搭机的舱等是根据订位之日期及航班。若机票开出时，其上没有订位记载时，亦可根据票价相关的规定及欲搭乘班机的机位状况接受搭机。

3.4 航空公司之名称及地址

华航的名称可以指定代码缩写为 "CI" 于机票上。华航的地址为台湾桃园市大园区航站南路一号。

第四条 中途停留

根据政府规定、本运输总条件、航空公司的规定及华航所设的行程表旅客可以在约定的中途点停留。中途停留需事先经航空公司同意安排且注明于机票及另行收费。

第五条 票价及收费

5.1 通论

票价只适用于自起点机场到终点机场间的载运。除另有明确规定外，票价不包括机场间及机场与城区间的地面交通服务。

5.2 适用票价

5.2.1 于旅客订位时，华航或其授权销售代理人将通知旅客应支付的适用票价。针对往返美国航班，且至少为一周前之旅客订位，华航将于 24 小时内依所通知票价保留该订位，于 24 小时后旅客即应支付机票款；另针对往返美国航班，但为一周内之旅客订位，旅客应实时支付机票款并适用所通知票价。

5.2.2 无论是否经华航同意或以其他方式未按照 5.2 条款付款的情况下，华航订位时所提供之票价仅为参考性质，于支付票款前仍将视情况变更调整。

5.2.3 受该运输总条件规定约束的适用票价是依据华航所公告之票价，若无公告，则受约束于航空公司的规定。根据政府要求和该运输总条件及/或航空公司的规定，适用的票价是指在机票上指定的飞行之日有效的票价，或在电子机票行程/收据中所示的各航段的情况下，自购买机票之日起生效。若收取的金额并非适用的票价，则差额应由旅客支付，或者视情况而定，根据航空公司的规定由华航退还。

5.2.4 某些以优惠价销售的客票，可能适用特别的退改票政策，包括退票仅能退还部份票款或不予退票等，旅客应选择最适合自己的票价。

5.2.5 适用票价为旅客购票时所适用的有效运价，适用于客票上所载明的特定日期及航程等规则，客票出售后，如票价调整，票款不作变动。如为旅客原因变更日期或行程等，将可能影响应支付的票价，及改票手续费。

5.2.6 旅客购买机票前应注意所购买机票之票价规则，例如机票是否可退票或改票及手续费等规定，相关票价规则可参阅本公司官网「票价产品」说明。

5.3 行程

除本运输总条件及/或航空公司的规定另有规定外，票价仅适用于公告的行程上。若两种以上的行程使用同一票价，旅客得于开票前需先指明其行程。若未指定行程，则由航空公司决定之。

5.4 税捐及收费

5.4.1 除本运输总条件及/或航空公司的规定另有规定外，旅客对其享有之服务及使用之设备，由政府或其他机关、或机场所征收的税费用均不含在公告票价及税费之内，而需由旅客自付。

5.4.2 任何未包含于票价之税费将会分别列于机票上。

5.4.3 税费因时常变动，可能于机票开立后仍有变更，旅客已充分了解购买该机票后税费仍有变更或新增之可能性，并同意给付调整后之新增税费。

5.4.4 若税费于机票开立后立即废除或调降，则旅客有权要求退还政府已废除或调降之税费。针对未使用之机票的其中一联，旅客退票时于支付合理的手续费后可请求退还未使用航段的税费。

5.5 货币

票价及税费可以华航接受的任何货币支付。若以非公告票价规定之货币支付票款时，可依航空公司规定所公告的汇率计算支付。

第六条 订位

6.1 订位要件

6.1.1 旅客之订位需俟华航或其授权销售代理人登载并接受后始获确认。

6.1.2 依据航空公司的规定，某些票价得设有限制或排除旅客更改或取消订位权利的条件。

6.1.3 针对早于起飞一周前订位往返美国的航班，旅客可于订位后 24 小时内依原报价保留该订位，或可于订位后 24 小时内取消该订位且无需负担任何费用。

6.1.4 针对早于起飞一周前订位往返美国的航班，旅客得于 24 小时内取消该订位，并全额退票。

6.2 限定开票时间

若旅客未于规定开票时限前付款(或未与航空公司或其授权销售代理人安排付款)买票，航空公司得取消其订位。

6.3 个人资料

6.3.1 旅客认可其提供予华航的个人资料是为了：订取机位、购买及开立机票、提供旅客运送服务及其他相关服务/设施包括票务、票款、财会、信用查核、促使移民、入境和海关审查、飞航安全、保安、健康、行政和法律、统计和营销分析等目的；推动旅客参与酬宾计划、系统测试、维护和发展、顾客关系、提供于旅客运输有关的个人资料给政府机构及紧急管理服务、有助华航未来的旅客服务、执行营销和市场调查(华航是依旅客要求或经旅客同意之情形下为之)。

6.3.2 基于上述目的，旅客授权华航保留此项资料，并可传送资料至其位于任何国家的办公室、关系企业及其他与提供旅客运输的航空公司和相关服务或设施之业者、航空公司联盟盟航、信息处理机构、代理人、政府机构、信用卡和征信公司等，惟受本运输总条件及华航保护隐私及资料保安政策之约束。依适用法令规定，旅客可向华航查询其个人信息，其登录信息若有错误则可向华航要求更正。个人资料将依照本运输总条件及华航保护隐私及资料保安政策之规定被搜集及使用。6.3.3 在替他人向华航订位的情形，应视为该订位人已代表全部订位旅客同意接受本运输总条件之约束，且订位人应负责确保旅客知悉本运输总条件，并通知其他订位旅客其个人资料将依照本运输总条件及华航保护隐私及资料保安政策之规定被搜集、保存、及使用。

6.4 座位

华航不保证提供班机上某一特定座位，而旅客亦同意接受航空公司安排与其所开立机票上记载之相同舱级的任何座位。华航有权在任何时段，即便于登机后，更换旅客预先订位或预购座位。华航若无法提供旅客预定之座位时，或行动不便的旅客，华航将依本运输总条件及适用法令规定处理。

6.5 未使用订位之服务费

除系使用不可退款票价的旅途外，依据本运输总条件及 / 或航空公司规定，旅客未使用订位或未根据本运输总条件或航空公司规定的时间内取消订位者，可能被要求支付航空公司一未使用订位之合理的服务费用：。若旅客未取消订位或及时抵达是因为航空公司航班迟延、航班取消、因过失未于预定中停地点停留、或无法提供旅客因医病事由(经医生证明)所预定之机位，则旅客无需支付未使用订位之服务费用。

6.6 再确认订位

航空公司如对续程或回程有再确认机位之规定，旅客应于航空公司规定或其他航空公司指定的时间内，再确认其续程或回程订位。若未依航空公司规定，旅客可能遭取消其续程或回程之订位。

6.7 航空公司取消续程订位

若旅客不使用订妥之机位而且未通知华航，华航得自行取消或要求旅客取消其续程或已订妥之回程机位。

6.8 旅客事前安排需求

6.8.1 除应适用法令另有规定外，残疾、永久性或暂时性行不便的旅客、无人陪伴的幼童、怀孕妇女及生病旅客或其他需要特别协助（包括携带辅助动物的旅客）应于起飞前 48 小时通知华航其所需要之任何协助及包括行动辅助装置的运输。若华航在少于起飞前 48 小时收到通知，华航将尽合理努力提供其所需求之协助。对于未事前在办理登机时通知华航提供安排的无人陪伴的幼童、怀孕妇女及生病旅客，华航有权决定不提供搭载。对于有宗教/病理以及携带婴儿或儿童之旅客可依照华航在旅客搭乘航线/舱等提供的特别餐选项于规范时间前提出需求，在适用法律允许的范围内，华航对于因旅客未能事先安排或未遵守本运输条款和/或华航的规定的适用条款所遭致的任何损失或费用，不负任何责任。

6.8.2 若依适用法令规定应由其他机构提供前述旅客特定协助，则华航就该服务之缺失无须承担任何法律责任，除非该适用法令另有规定。

第七条 报到

7.1 机场报到

7.1.1 旅客应提早到华航报到地点或特定航线有于指定报到区域内提供之 kiosk 及登机门俾于飞机起飞前完成政府规定的检查及离境手续；在任何情况下不得迟于办理登机手续的截止时限。

7.1.2 若旅客未于办理登机手续的截止时限办理登记或未及时报到登机门或因旅行证件不全而不能成行，华航得取消该旅客已订妥之机位，且不延迟班机之起飞。就未于办理登机手续的截止时限前报

到之旅客，华航得拒绝搭载之。华航对于旅客因未遵守本条款所遭致之损失或产生之费用，不负任何责任。

7.2 网络报到

7.2.1 网络报到适用于特定航线。于网络报到适用之情形，旅客可于网上报到后于华航指定时间内打印登机证，并于登机门出示该登机证，依第 7.1 条办理登机。

7.2.2 如果旅客未能及时抵达登机门或未备妥旅行证件，华航得取消该旅客之订位，俾不延迟班机之起飞。华航就旅客因未遵守本条规定所生之损害或费用不负任何责任。

7.2.3 于网络报到不适用或旅客未能完成网络报到时，旅客仍应依第 7.1 条办理报到。网络报到须于完成荧幕所示全部程序后方属完成。使用网络报到的旅客如有行李需托运，应至行李托运柜台办理，至迟不得逾华航所指定办理行李托运的时间。行李托运柜台关柜时间将与机场报到柜台关柜时间相同。

第八条 拒绝承运及限制承运

8.1 拒载权

华航经合理判断后，若认定有以下任一情形，华航得拒载任何旅客或其行李：

8.1.1 拒载是为了安全所必须的行为；或

8.1.2 如旅客违反了任何本运输总条件及/或航空公司的规定；或

8.1.3 拒载是为了遵守班机起飞、飞入或飞越之任何国家的法律、规定或命令之必要行为；或

8.1.4 旅客的行为、年龄、精神或身体的状况(包含来自酒精或药物的影响)有以下之情况：

8.1.4.1 需要华航特别的协助，及依第 6.8 条规定之安排；或

8.1.4.2 会导致其他旅客不舒服或反感；或

8.1.4.3 会危及本人或其他旅客生命或财产之安全者；或

8.1.4.4 包含但不限于在航程期间，或在登机或离机等待接驳航班之期间或之前，对华航地勤人员或客舱组员或其他旅客使用威胁性、辱骂性或侮辱性言辞或实施威胁、辱骂或侮辱行为；或

8.1.4.5 呈现出对本人或其他旅客、客舱组员、飞机或飞机上的任何人员或财产有发生危害或危险之虞；或

8.1.4.6 华航合理怀疑旅客非法持有毒品；或

8.1.5 旅客未能遵守华航依法令规定所采取之必要措施，包括违反本运输总条件中提及的危险或违禁物品之运输的条款；或

8.1.6 旅客于办理登机、登机时或在航空器上有犯罪行为；或

- 8.1.7 旅客拒绝接受安全检查；或
- 8.1.8 旅客未支付应付的票款或应纳之税费，或未遵守其（或该支付票款的人）与华航之间的赊帐安排；或
- 8.1.9 旅客的旅行证件不完备，或
 - 8.1.9.1 旅客可能企图于其过境之国家入境该国，或不具备该国所需完整的旅行证件；或
 - 8.1.9.2 旅客可能于航程中毁坏其旅行证件；或
 - 8.1.9.3 华航要求旅客将旅行证件交由华航客舱组员保管，并开立收据，但遭旅客拒绝；或
- 8.1.10 机票：
 - 8.1.10.1 系非法取得；或
 - 8.1.10.2 非向华航或其授权销售代理人或其他航空公司所购买之机票；或
 - 8.1.10.3 系已报遗失或被窃之机票；或
 - 8.1.10.4 系伪造之机票；或
- 8.1.11 旅客未依照顺序使用搭乘联；或
- 8.1.12 任一搭乘联已遭华航或其授权销售代理人以外的人变造或毁损，华航并有权保留此类机票；或
- 8.1.13 出示机票的人无法证明机票上姓名所示之人即为其本人时，华航有权保留此类机票；或
- 8.1.14 旅客于华航网站开立机票若以信用卡支付票款，应于机场报到时出示购票时所使用之信用卡。若付款信用卡持卡人并非旅客本人时，持卡人须办理信用卡认证手续，未依规定完成认证手续者，旅客应于机场另行购票。
- 8.1.15 旅客过去曾有上述之行为或疏失。

8.2 拒载通知

除第 8.1 条所载事由外，经书面通知旅客将不提供旅客或旅客行李之运输服务后，华航有权拒载该旅客及其行李。如果旅客在拒载通知生效后试图登机，华航将会予以拒载。

8.3 拒载之后果

- 8.3.1 如旅客根据第 8.1 条及第 8.2 条之规定遭拒绝搭载或请求下机，华航得取消该旅客机票未使用的部分，且该旅客得就机票未使用的部分退费。
- 8.3.2 在第 8.3.1 条未使用机票退费的情形，就拒绝搭载或请旅客下机所生的任何损害，不论依照侵权行为、契约或其他规定，华航不负任何责任，且针对因旅客遭拒绝搭载或请求下机而产生的直接或间接费用，包含航班改降的费用，华航得请求赔偿。

第九条 行李

9.1 不得作为行李托运的物品

9.1.1 旅客不得于行李中放置或随身携上飞机下列物品：

9.1.1.1 非属第 1 条定义之行李之物品。

9.1.1.2 所有可能危及飞机、机上旅客、工作人员或财物的物品，如国际民航组织 THE INTERNATIONAL CIVIL AVIATION ORGANIZATION (“ICAO”) 所定之国际空运危险货物规则 (Safe Transport of Dangerous Goods Regulations)、国际航空运输协会 THE INTERNATIONAL AIR TRANSPORT ASSOCIATION (“IATA”) 所定之危险物品规则 (Dangerous Goods Regulations)，以及航空公司的规定 (详细信息可向华航索取) 所称的危险物品。

9.1.1.3 飞航地区各政府之法律、规定、命令所禁止载运之物品。

9.1.1.4 因物品的重量、大小尺寸、形状及性质及不符合华航的行李规定，依航空公司的规定认为不适于载运之项目。

9.1.1.5 经华航合理判定属于危险或不安全而不适于运送的物品。

9.1.1.6 除第 9.10 条规定之外的活体动物。

9.1.2 除打猎和运动用的枪械及弹药之外，都禁止携带。为打猎和运动用之枪械及弹药得依照航空公司的规定以托运行李运送。枪械必需取出弹药，拉上保险栓并妥善包装。而弹药的运送则需依据 ICAO 及 IATA 危险物品规则第 9.1.1.2 条及适用的当地及国际的保安管制处理。

9.1.3 旅客不得将下列物品放在托运行李中，易碎或易腐败的物品，艺术品、相机、摄影机及相关设备、计算机、电子及/或通讯设备或装置、重要药品、金钱、珠宝、贵金属、银器、可转让票据、股份证明书、证券或其他贵重物品、商业文件、护照和其他贵重证件或样品或其他有价值的物品。

9.1.4 武器如古董枪械、刀、剑及类似物品，或其他有影响飞航安全之虞之物品，根据航空公司的规定或当地法令得以托运行李处理，但不得放置于客舱中。

9.1.5 不同国家针对液体、气胶、凝胶等运送已依照 ICAO 新制订的规范实施管制 (相关信息可请华航提供)。

9.1.6 任何第 9.1.1 条或 9.1.2 条款中之物品，不论是否为禁止以行李载运之物品，旅客仍需支付税费，且适用限额之责任赔偿，并需遵守本运输总条件中其他适用的行李载运之规定。

9.2 拒绝载运权

9.2.1 华航得拒载 9.1 条款中禁止以行李托运之物品，若承运以后始发现华航得不再继续承运上述之物品。

9.2.2 华航得因物品之大小尺寸、形状、重量或性质拒绝载运。

- 9.2.3 除与华航事先有安排外，华航得将超重行李移至下班飞机运送。
- 9.2.4 除非依华航之合理意见，托运行李被适当的放置于行李箱或其他容器中以确定适宜以一般注意义务安全运送，否则华航得拒绝托运。
- 9.2.5 旅客若拒绝华航就行李执行必要安全及保安检查，华航得拒绝该行李之托运。
- 9.2.6 若旅客未支付行李所适用之票价或税费，或旅客(或该支付票款之人)未遵循和华航的赊帐协议，华航得拒绝该行李之托运。

9.3 查验权

基于安全理由，华航得要求旅客同意查验其人身及行李，并且得在其不在场时检查其行李，以确定旅客是否在其行李中放置 9.1.1 条款所禁止载运之物品或有未依据 9.1.2 条款规定事先向华航报备之武器弹药。若旅客不同意此点，华航得拒载此位旅客及/或行李。

9.4 托运行李

- 9.4.1 华航接受行李托运之后，华航需负该行李保管之责，并需为每件行李开立行李核对标签交旅客收执。
- 9.4.2 若行李上没有姓名或其他个人的辨识标记，旅客需在交运之前，贴上姓名等标记。
- 9.4.3 托运行李将与旅客同班机运送，但经华航认定不能同班机运送时，华航将负责于次班机有空位时运送该托运行李。

9.5 免费托运行李

旅客得依据本运输总条件及 / 或航空公司的规定携带免费行李。当两位(含)以上旅客同行且同时于机场报到时，得依机票或电子订位确认文件中之个人免费托运行李规定，合并计算总免费托运行李额度。旅客可联系华航或其授权旅行公司获取相关免费托运行李额度。

9.5.1 旅客行动辅助装置

下述规定仅适用于欧盟境内机场起飞、中转及降落之航班：
除危险货物规则另有规定或可能的空间限制，行动不便的旅客于免费托运行李之外，尚得依航空公司的规定携带两件行动辅助装置，惟须于起飞 48 小时前通知航空公司。

- 9.5.2 为避免机场搬运行李之工作人员受伤，每件行李之最高限重不得超过 32 公斤，否则须分装行李。

9.5.3 计件制行李规定：进出美国(含关岛)、加拿大、中南美、纽澳及欧洲地区：

- 9.5.3.1 豪华商务舱/商务舱旅客：可免费托运两件，每件尺寸(长+宽+高)不得超过 158 公分(62 英吋)。每件行李重量不得超过 32 公斤(70 磅)。

9.5.3.2 豪华经济舱旅客：可免费托运两件，每件尺寸(长+宽+高)不得超过 158 公分(62 英吋)。每件行李重量不得超过 28 公斤(62 磅)。

9.5.3.3 经济舱旅客：

9.5.2.3.1 尊爵、精致及乐活票价产品：可免费托运两件，每件尺寸(长+宽+高)不得超过 158 公分(62 英吋)。每件行李重量不得超过 23 公斤(50 磅)。

9.5.2.3.2 精省票价产品：可免费托运一件，总尺寸不得超过 158 公分(62 英吋)，行李重量不得超过 23 公斤(50 磅)。

9.5.3.4 婴儿旅客：可免费托运一件，每件行李重量与同舱等之成人额度相同。

9.5.4 进出美国、加拿大、中南美、纽澳及欧洲以外以计件制计算行李地区：

9.5.4.1 豪华商务舱/商务舱旅客：可免费托运两件，每件尺寸(长+宽+高)不得超过 158 公分(62 英吋)。每件行李重量不得超过 32 公斤(70 磅)。

9.5.4.2 豪华经济舱旅客：可免费托运两件，每件尺寸(长+宽+高)不得超过 158 公分(62 英吋)。每件行李重量不得超过 28 公斤(62 磅)。

9.5.4.3 经济舱旅客：

9.5.4.3.1 尊爵、精致票价产品：可免费托运两件，每件尺寸(长+宽+高)不得超过 158 公分(62 英吋)。每件行李重量不得超过 23 公斤(50 磅)。

9.5.4.3.2 乐活及精省票价产品：可免费托运一件，总尺寸不得超过 158 公分(62 英吋)，行李重量不得超过 23 公斤(50 磅)。

9.5.4.4 婴儿旅客：可免费托运一件，每件行李重量与同舱等之成人额度相同。

9.6 超额行李

9.6.1 针对超额的行李，华航保留拒绝载运的权利。超额的行李，由华航自行斟酌后依据空间与重量的限制来运送。

9.6.2 旅客须依据本运输总条件及/或航空公司的规定支付计件制超额行李之运费。本公司现行 计件制超额行李之运费率如下：

币别：美金		计件制(每件)					
计件制 (每件)	往返	台湾	第1区	第2区	第3区	第4区	第5区
	台湾		110	150	180	200	230
	第1区	110	150	180	200	220	230
	第2区	150	180	200	220	230	240
	第3区	180	200	220	230	240	250
	第4区	200	220	230	240	250	260
	第5区	230	230	240	250	260	270

第1区：日本/韩国/帛琉/关岛/香港/中国/菲律宾/泰国/马来西亚/新加坡/印尼/越南/柬埔寨
第2区：缅甸/澳洲/纽西兰/印度及亚洲地区(不包含第1区/台湾)
第3区：洛杉矶/安大略/旧金山/西雅图/纽约/温哥华/夏威夷/阿姆斯特丹/法兰克福/维也纳/罗马/伦敦/布拉格/中东
第4区：北美洲(不包含第3区)/欧洲(不包含第3区)/非洲
第5区：中南美洲
附注：
A. 往返澳洲-纽西兰航点 每件收费美金50元

9.6.3 计件制托运行李单件超尺寸(超大)行李费率：

搭乘舱等	超出限制	行李总尺寸(长宽高总和)与重量	计费方式
经济舱	超大	每件行李总尺寸超过158公分(62吋)并介于203公分(80吋)之内。	0.5件超件行李费
	超重	每件行李超过23公斤(50磅)，并介于32KG(70磅)之内。	0.5件超件行李费
	超件+超大	超出免费托运行李额度，且超出之行李每件总尺寸超过158公分(62吋)，并介于203公分(80吋)之内。	1.5件超件行李费
	超件+超重	超出免费托运行李额度，且超出之行李每件重量超过23公斤(50磅)，并介于32KG(70磅)之内。	1.5件超件行李费
	超件+超大+超重	超出免费托运行李额度，且超出之行李每件 1.重量超过23公斤(50磅)，并介于32KG(70磅)之内， 2.总尺寸超过158公分(62吋)并介于203公分(80吋)之内。	2件超件行李费
豪华经济舱	超大	每件行李总尺寸超过158公分(62吋)并介于203公分(80吋)之内。	0.5件超件行李费
	超重	每件行李超过28公斤(61磅)，并介于32KG(70磅)之内。	0.5件超件行李费
	超件+超大	超出免费托运行李额度，且超出之行李每件总尺寸超过158公分(62吋)，并介于203公分(80吋)之内。	1.5件超件行李费
	超件+超重	超出免费托运行李额度，且超出之行李每件重量超过28公斤(61磅)，并介于32KG(70磅)之内。	1.5件超件行李费
商务舱	超件+超大+超重	超出免费托运行李额度，且超出之行李每件 1.重量超过超过28公斤(61磅)，并介于32KG(70磅)之内。 2.总尺寸超过158公分(62吋)并介于203公分(80吋)之内。	2.5件超件行李费
	超大	每件行李总尺寸超过158公分(62吋)并介于203公分(80吋)之内。	0.5件超件行李费
	超件+超大	超出免费托运行李额度，且超出之行李每件总尺寸超过158公分(62吋)，并介于203公分(80吋)之内。	1.5件超件行李费

9.6.4 运动器材计费规则

9.6.4.1 需计入个人托运行李额度，总件数超过行李额度则依一般行李超重/件额费率计价。运动器材托运单件总尺寸及重量均应符合免费托运行李的尺寸与重量限制，超过此限制则为超大(重)行李，必须另行支付超大(重)行李费。

9.6.4.2 超重

经济舱 23 公斤(50 磅)/豪华经济舱 28 公斤(61 磅)<重量≤32 公斤(70 磅)：每件收取 0.5 件超额行李费用。(不适用于 8 月 1 日(含)前开立计重制机票)32 公斤(70 磅)<重量≤45 公斤(100 磅)：每件收取 3 件用且需经本公司核可。重量> 45 公斤(100 磅)：不接受以托运行李处理，限以货运方式运送。

9.6.4.3 超尺寸：

9.6.4.3.1 单件总尺寸未超过 292 公分(115 英吋)不需收费。

9.6.4.3.2 单件总尺寸超过 292 公分(115 英吋)时需支付 2 件超额行李费用，并仅限可装载于班机货舱的情况下方可受理托运。

9.7 超值申报及费用

9.7.1 旅客之托运行李每公斤价值超过第 16 条所规定航空公司之责任限额时，得向航空公司为超值申报。华航于接受此项申报时，将于 9.7.2 条款之报值限额内依航空公司的规定收取适当费用。华航不接受旅客随身行李或其他财物之超值申报。

9.7.2 除事先特别安排外，华航不接受超过美金 2500 元行李之超值申报。

9.7.3 若超值申报之行李须与他航联运，而该航不提供行李超值申报服务，则华航将拒绝此项托运行李之超值申报。

9.7.4 超值申报之行李费用为每 100 元美金将会被酌收美金 1 元之服务费。

9.8 随身行李

9.8.1 旅客携上飞机之行李，必须可置于前座下方或放置于座椅上方的置物柜中。根据航空公司的规定属超重或超过尺寸或具有攻击性之行李不可放置于客舱中。

9.8.2 不适合放置于货舱运送的物品(如精密的乐器等)只能放置于客舱中，但需事先通知华航并获其同意。此项物品之运费需另计。

9.8.3 手提行李：尺寸(长+宽+高)不得超过 115 公分 (56 x 23 x 36 公分) 或 45 英吋 (22 x 9 x 14 英吋) ，重量不超过 7 公斤。

9.9 行李提取与放行

9.9.1 旅客须于行李抵达终点或转运点之后，尽快提取托运行李。

9.9.2 唯有持有托运行李核对标签的旅客(该托运行李核对标签已于托运时确认并送交给该旅客)有权提领该项行李。若无行李核对标签但有托运行李票而且用其他方式可辨识行李者，亦可提领该项行李。

9.9.3 若旅客声称对某行李有所有权却不能出示托运行李票而且也不能根据行李核对标签来确认行李，则华航将在旅客足让华航确认该旅客有权提领行李后，此外，若华航要求，该旅客应提供相当的担保金补偿华航在放行该项行李后可能遭受的任何损失、伤害或支出的任何费用后，始可提领该行李。

9.9.4 若持有托运行李票者提领托运行李时未就行李状态申诉或异议，即证明行李已根据本运输总条件完好送达。

9.9.5 如旅客于行李可提领后 1 个月内未提领该行李者，华航得推定旅客已抛弃该行李，并得自行处分该行李，华航不须再通知旅客，对旅客也不负任何责任。

9.10 动物

9.10.1 动物，例如饲养的狗或猫，若适当地放在笼内，并备有健康及接种疫苗证明书、入境许可和其他入境、过境国家所需的证件，旅客可事先征得华航同意后，按航空公司的规定运送。

9.10.2 若动物被当作行李运送时，则动物及其笼子和食物不得计入免费托运行李之件数中，而需视为超件行李并由旅客支付超件行李费。

9.10.3 视障、听障或残障旅客之导引犬及其笼子和食物则可依据航空公司的规定或当地法令免费运送，而不计入旅客的免费托运行李之限额内。

9.10.4 惟有当旅客对该动物的一切负责，华航方接受运送第 9.10 条规定之动物。当公约所规定的责任条款不适用时，针对该动物受伤、遗失、疾病或死亡，除华航有过失外，华航不负任何责任。对于该动物欠缺必要的出入境、健康或其他有关该动物入境或过境任何国家、州、或领土的文件，华航不负任何责任，且旅客应赔偿华航因此所受的任何罚鍰、费用或损失。

9.10.5 调整 32 公斤以下宠物托运定额费率：

9.10.5.1 宠物托运总尺寸应符合免费托运行李的尺寸限制，超过此限制则为超大行李。除宠物托运费外，必须另行支付超大行李费。

超尺寸：

9.10.5.1.1 单件总尺寸未超过 292 公分(115 英吋)时不需收取超尺寸费用。

9.10.5.1.2 单件总尺寸超过 292 公分(115 英吋)时需支付 2 件超额行李费用的超尺寸费用，并仅限可装载于班机货舱的情况下方可受理托运。

9.10.5.2 狗、猫托运请先洽华航，容器与宠物本身不能列计于免费托运行李之额度内。

9.10.5.3 依实际托运重量(含笼子与宠物)，32 公斤以下依定额费率收取。

9.10.5.4 32 公斤 < 重量 ≤ 45 公斤: 收取定额两倍费用

9.10.6 宠物费率表：

币别：美金

往返	台湾	第1区	第2区	第3区
台湾		280	350	400
第1区	280	320	400	460
第2区	350	400	460	500
第3区	400	460	500	520

第1区：日本/韩国/帛琉/关岛/香港/中国/菲律宾/泰国/马来西亚/新加坡/印尼/越南/柬埔寨

第2区：缅甸/澳洲/纽西兰/印度

第3区：洛杉矶/安大略/旧金山/西雅图/纽约/温哥华/夏威夷/阿姆斯特丹/法兰克福/维也纳/罗马/伦敦/布拉格

9.11 进出美国或加拿大航班

9.11.1 若旅客行程中启程站或终点站位于美国或加拿大境内时，则启程

站之托运行李及费用规定应适用于全部行程。针对共享班号之航班，若该旅客行程之启程站或终点站位于美国或加拿大境内，如共享运送人与实际运送人就托运行李限额及费用规定不同时，其全部行程应适用共享运送人之规定。

第十条 班机离到时间及班机取消

10.1 班机离到时间

10.1.1 华航将尽最大努力使旅客及其行李被合理且按照旅行当天的班机时刻表运送。除法律另有规定外，班机时刻表、机票或任何其他文件所列之时间并非保证时间，亦不属于旅客与华航间运送契约之一部分，且华航不对非经由华航预订机票之旅客转机承担任何责任。

10.1.2 除华航故意的作为或不作为因而致损害，或其轻率地及可预见损害结果可能会发生外，华航对于班机时刻表或其他公告的时刻表之错误或缺漏，不负任何责任。

10.2 班机取消及时间之更动

10.2.1 若航班行程有取消或迟延超过 30 分钟的更动时，华航将通知旅客该更动，并且告知旅客其将如何依照航空公司规定处理该情况。

10.2.2 华航将采取一切必要措施以避免迟延运送旅客及旅客的行李。必要时，华航得在不通知旅客的情形下替换航空公司或航空器。

10.2.3 若华航取消、迟延班机、无法提供已确认的机位、不能降落在旅客的中途停留点或终点、或导致旅客错过其所订妥的接驳航班，除航班迟延或取消地之相关法令另有规定外，华航将自行决定：

10.2.3.1 尽速利用华航其他有空位的定期班机载运上述旅客；或

10.2.3.2 合理时间内利用华航定期班机、他航飞机、或陆上交通工具将旅客运送至其机票所载之终点。若旅客之票款、超重行李费及其他费用因此高于原机票退票金额，华航将不收取额外的税费或票款；若因此低于原机票退票金额，华航将退还其差额；或

10.2.3.3 根据第 11 条办理退票。

10.2.4 若有本款下列情事，华航得取消、终止、转降、迟延任何航班，或更改其他行程权益、订位及航班调度，并决定航班之起降。于本款下列情事下，华航除依公约及起飞地、目的地或途经地之相关法令载送、改航、退款外，华航无须对旅客负担任何责任：

10.2.4.1 因任何事实上非华航所得控制之事由(包含但不限于气候因素、天灾、不可抗力、罢工、暴动、骚乱、禁运、战争、敌对、暴力事件或国际未决事件)，或华航因前述事由被威胁，或华航已报备前述事由，或任何直接或间接因前述事

- 由所生之迟延、需求或情状等；或
- 10.2.4.2 因任何无法合理预见、预期之事由；或
- 10.2.4.3 因政府法令规范或命令等；或
- 10.2.4.4 因华航人力、燃油或其他设备之短缺，或华航与其他人间之劳资争议。

10.2.5 于第 10.2.2 及第 10.2.3 条所列事由的情形下，除公约、应适用之法律另有规定外，该条款所列举的选项为旅客唯一且旅客专属的救济，华航对旅客不负其他任何责任。

10.3 被拒登机

- 10.3.1 若旅客持有特定航班确认订位之有效机票，且在规定登机时限内办理登机手续并已遵守本运输总条件，然因旅客订位的航班超额预订而被拒登机，华航必须根据适用之法律、规定、命令及/或航空公司的规定拒绝旅客登机。
- 10.3.2 在拒载任何旅客之前，华航或其授权销售代理人可寻求自愿不搭乘该班机并放弃其订位者。任何自愿接受依第 11.2.2 条所提出的拒载补偿金的旅客则不得再向华航求偿。若没有足够的自愿者，方可依照华航相关收受顺序拒绝非自愿的旅客登机。任何非自愿遭拒载的旅客得根据应适用法律、规定、命令或航空公司规定请求赔偿。华航需协助妥适之后续航班服务处置及根据旅客需求，出具拒载赔偿证明文件。

第十一条 退票及更改机票

11.1 通论

11.1.1 因华航不能履行运送契约载运旅客，或旅客自愿更改其行程时，华航应依本条及航空公司的规定办理退还未使用机票或未使用航段之票款或依旅客意愿更改机票。

11.2 退票

11.2.1 退票之对象

- 11.2.1.1 除本条另有规定者外，华航应将机票款退给机票上所记载姓名的旅客或退给提出充份证明其支付票款之购票者。
- 11.2.1.2 若机票付款人不是机票上所记载姓名的旅客且华航在票上已注明退票限制，则华航应只退款予该机票付款人。
- 11.2.1.3 除机票遗失外，华航只在旅客将机票的旅客存根联或旅客收据及所有未使用的机票搭乘联交给华航的情况下办理退票。
- 11.2.1.4 华航退票予持旅客存根联或旅客收据及未使用的机票搭乘联，并且证明其身份合于 11.2.1.1 或 11.2.1.2 条款退票规定者，即视为正当的退票，退票后华航即免除其责任及任

何其他退款之要求。

11.2.2 非自愿退票

若华航取消班机，未依照表定时刻合理的操作班机、未在旅客的目的地或旅客订妥的中途停留地停留、不能提供已确认的机位、或造成持有联程机票的旅客无法转接已订妥机位的班机、或超售机位以致旅客无法登机时，其退票额应如下：

11.2.2.1 若机票全未使用，其退票额即为旅客付予航空公司的票款(含相关税及主管机关规定之机场费用)。

11.2.2.2 若机票已部份使用，其退票额则按下列两项中，择其高者计算：

11.2.2.2.1 从中断点到终点或下个中途停留点的单程票价(须扣除相关折扣及费用但不含相关税收、主管机关规定费用及机场费用)；或

11.2.2.2.2 已付票款和已用航段票价的差额(不含税收、主管机关规定费用及机场费用)。

11.2.3 自愿退票

11.2.3.1 若旅客基于 11.3 条款中所述以外的理由希望退票，且该机票是可退款票价之情况时，其退票额则为：

11.2.3.1.1 若机票全未使用，其退票额即为所付票款与相关税金及主管机关规定之机场费用，扣除退票手续费、未登机费之差额。

11.2.3.1.2 若机票已部份使用，其退票额为所付票款扣除已使用航段票价与相关税金及主管机关规定之机场费用、退票手续费、未登机费之差额。

11.2.3.2 惟符合第 6.1.4 条所规定的特定条件下，旅客可请求全额退还所购买的不可退款票价。

11.2.4 遗失机票之退款：

若整张机票或部份航段机票遗失，则旅客要求退票须提出足够的证明，并支付规定的服务费予华航，且须符合下列条件，才可获退款(含相关税及主管机关规定之机场费用)：

11.2.4.1 所遗失的机票，确未曾使用、未曾申请过退款或未曾另开新票；且

11.2.4.2 签署由华航提供之文件，声明若遗失之机票已被他人全部或部份使用或已办理退款时，愿依华航规定归还华航所退之票款。

11.2.5 拒绝退票权

11.2.5.1 华航不接受超过机票开立日期二年之后的退票申请。

11.2.5.2 对于已交给华航或政府机关作为旅客离境证明的机票，华

航得拒绝办理退票。除非旅客能提出合于华航规定的证明其已获准停留该国，或将搭乘其他航空公司或其他交通工具离境，始可办理退票。

11.2.5.3 华航对于依第 8 条拒绝承运之旅客保留拒绝退票之权利。

11.2.6 货币

所有退票都需依照原购票地和退票地国家的法律、规定或命令办理。依前述，退票款原则使用原购票地之货币，但亦可根据航空公司的规定使用其他货币。

11.2.7 办理退票者

退票只能向华航或原开票航空公司办理。于旅客机票系由华航所授权销售代理人或开票航空公司之授权销售代理人所开立之情形，该销售代理人得代表华航或该开票航空公司就前述开立之机票依航空公司规定为旅客办理退票。

11.2.7 办理退票期限

本公司或本公司之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。

11.3 更改机票

11.3.1 非自愿改票

若华航取消班机，未依照表定时刻合理的操作班机、未在旅客的目的地或旅客订妥的中途停留地停留、不能提供已确认的机位、造成持有联程机票的旅客无法转接已订妥机位的班机或超售机位以致旅客无法登机时，其改票后票价及税金应与原票一致，旅客无需支付价差、税差及改票手续费。

11.3.1.1 签转原则

11.3.1.1.1 为旅客优先安排华航航班，如无华航航班替代时，改订与华航有联运合约之承运人。

11.3.1.1.2 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续

11.3.1.1.3 变更原票行程，将旅客送达目的地或中途分程地点，无需补票价及税差。

11.3.2 自愿改票

若旅客基于 11.3.1 条款中所述以外之原因自行希望改票，且该机票是可更改之情况时，其改票差额计算原则如下：

11.3.2.1 若机票全程未使用，其票价按改票日重新计算，新行程或舱等变更后之票价、税金差及相关改票手续费需由旅客支付。

11.3.2.2 若机票已部份使用，其票价按原开票日计算，新行程或舱等变更后之票价、税金差及相关改票手续费需由旅客支付。

11.3.2.3 本公司相关改票规则，请参阅本公司官网「票价产品」说明。

第十二条 机上行为

12.1 通论

若旅客在机舱内之行为有危害飞机、人员或财物安全，或妨碍组员执行勤务，或不遵守组员的指示，或其行为会冒犯或引起其他旅客之抗议，华航可采取其认为必要的措施以阻止其行为之继续，包括对该旅客之禁制措施。华航得随时请该旅客下机、诉追其责任，并于日后拒绝搭载。

12.2 责任补偿

如旅客为第 12.1 条之行为，其应赔偿华航、华航代理人、华航受雇人、承揽人、其他旅客及任何第三人因此所受到的任何损害。

12.3 电子产品

12.3.1 基于安全考量，任何人不得使用足以干扰航机导航及通讯设备之用品且须遵守飞行组员根据适用航空法的指示。旅客自关闭舱门起至开启舱门止，须遵守下列规定。将有广播告知旅客相关事宜。

12.3.2 自关闭舱门起至航机落地脱离跑道止，具无线电发射或收发功能之小型、轻量及随身携带电子用品须关闭通讯功能或切换至「飞航模式」并关闭 Wi-Fi 功能。若通讯功能无法关闭，该电子产品于机舱内必须关机。

12.3.3 下列电子物品必须全程关闭或禁止使用：电子菸、个人无线电收发报机、无线对讲机、远端遥控器和无线电子设备(例如无线电控制玩具)、以及其它任何可能干扰航机之装备，包括飞行导航及通讯系统。

12.3.4 旅客搭乘配置机上 Wi-Fi 之机型，可于个人电子用品「飞航模式」下开启 Wi-Fi 功能，并遵守由飞行组员通知的使用须知所载之相关规范以使用 Wi-Fi Onboard 服务。

12.3.5 若有干扰飞航或通讯系统之虞，飞航组员或客舱组员得要求旅客关闭所有个人电子用品电源，且旅客应遵守组员的指示。

12.3.6 听力辅助、心律调节、及其他核准的医疗器材得携上航空器。

12.3.7 若旅客不遵守第 12.3 条，华航得没收该电子产品直至该旅客的行程结束或其他航空公司认为适当的时候。

第十三条 航空公司额外服务之安排

如在运送过程中，华航同意由第三人为旅客提供额外的服务(无论费用是否为华航负担)，华航仅是以旅客之代理人身份为之。该额外服务将适用第三人提供该服务之合同条款，且华航就旅客因使用该额外服务，包括拒绝旅客使用该额外服务，所衍生之损害或费用，不负任何责任。除华航就额外服务

之安排有过失而导致死亡或人身伤害外，华航对旅客无其他责任。

第十四条 其他行政程序

14.1 通论

旅客有责任遵守所有飞航国家的法律、规定、命令、要求及本运输总条件及/或航空公司的规定和指示。华航不就任何代理人、华航授权销售代理人或其员工提供给旅客有关取得必要之文件、签证、或各地法律、规定、命令或要求之帮助或信息负责，不论系以书面形式或其他形式提供。旅客若因违反法律、规定、命令或要求而未能取得有关证件、签证，华航均不负责任。

14.2 旅行证件

旅客必须根据旅行所经国家之法律、规定、命令或要求，出示出境、入境、健康和其他证件并允许华航取得并保留副本。对于任何不遵守相关的法律、规定、命令或要求或其证件不符或不允许华航依第 8.1 条取得并保留旅行证件副本之旅客，华航保留拒绝搭载之权利。

14.3 拒绝入境

若旅客在过境地或在旅程终点被拒绝入境，而华航被当地政府要求遣送旅客回出发地或其他地方时，旅客同意支付华航相当的票款。华航得以旅客已支付华航的票款或任何已交付予华航的款项来支付此票款，为将旅客运送到被拒入境或递解出境的地点而已支付华航之票款，华航不予退费。

14.4 旅客负担罚款及留置等费用

若旅客因未遵守旅行所经国家的法律、规定、命令、要求或未能提出必要之证件而使华航必须为此支付罚款或其他费用，旅客应因华航要求偿还华航上述费用，包括任何律师费用。华航得以旅客未使用航段的票款或任何已交付予华航的款项来支付上述费用。

14.5 海关检查

必要时，旅客须同意并随其托运行李或随身行李接受海关人员或政府官员的检查，旅客因未遵守海关规定而造成的任何损失或伤害，华航不负责任。

14.6 安全检查

旅客应接受政府或机场官员或华航人员的安全检查，包括衣服及身体检查。

第十五条 航空公司之相继运送

若仅使用一张机票或一张机票及其联程机票，但由数家航空公司相继运送时，依公约规定视为单一之运送。对于非华航核发的机票，不论是对旅客或其他，华航皆无任何责任或义务。

第十六条 损害赔偿责任

16.1 本运输总条件规范华航就旅客及行李运送之相关责任。

16.2 就行程中涉及其他航空公司承运者，该航空公司之责任应依其运输总条件定之。华航仅就航空公司指定代码为 CI 的航段所发生的损害负责。当华航核发具有其他航空公司指定代码的机票或托运行李，华航是作为该其他航空公司的代理人。

16.3 准据法

华航以国际航空运送旅客和行李之行为应依公约负责，若公约不适用时，则依相关法律。本运输总条件第 16 条规范华航就死亡或人身伤害或旅客行李延误、毁损或遗失之责任限额。若本条规定与公约或应适用之法令或费率规章抵触时，公约或应适用之法令或费率规章应优先于本条规定之适用。

16.4 对于旅客死亡、受伤或其他体伤之赔偿责任

16.4.1 于蒙特利尔公约应适用之情形，华航对于旅客死亡、受伤或其他体伤，依照蒙特利尔公约证明损害及有关条款之规定，在蒙特利尔公约之责任限制条款范围内负责。

16.4.2 于蒙特利尔公约不适用之情形，华航对于旅客死亡、受伤或其他体伤之赔偿责任，以蒙特利尔公约应适用之责任限制范围为限。但若经证明损害是因华航或其代理人的故意或明知可能造成损害而轻率地作为或者不作为所造成，且对于受雇人、代理人的此种作为或不作为，旅客亦已证明该受雇人、代理人之作为或不作为属其受雇、代理之业务范围内，则不适用。

16.4.3 即便有第 16.4.1、第 16.4.2 条规定之情形，若华航证明损害是因受伤或死亡之旅客或向华航请求损害赔偿之人的过失或其他不当作为、不作为所造成，华航依法仍可免除部份或全部赔偿责任。

16.4.4 除第 16.4.1~第 16.4.3 条之规定外，华航针对该赔偿请求，保留所有根据应适用法律得主张的抗辩，且华航保留所有对第三人求偿的权利，包括但不限于补偿责任和求偿权。

16.4.5 于蒙特利尔公约适用之情形，就旅客因空难事故伤亡者，若当地法律有规定，华航于确认有权索赔之自然人之身分后，应根据所产生之困难按比例先行付款，以立即满足该有权索赔之自然人之经济需求。此先行付款可扣抵基于华航责任因此随后支付的任何数额，且该先行付款不应构成华航对责任的承认。除因第 16.4.3 条规定或嗣后证明受款人非属有权索赔之人外，该先行付款不得请求返还。

16.4.6 华航不赔偿因放置于旅客行李内物品所造成对旅客本身或其行李的损害。旅客对于其财物造成他人、他人财产或华航财产的损害，

对华航因此所生的所有费用或损失，应负赔偿责任。。

16.4.7 因旅客之年龄、精神或身体状况而引起之任何疾病、受伤，包括死亡或该等状况之恶化，华航均无须负担赔偿责任。

16.5 行李之赔偿责任

16.5.1 于蒙特利尔公约适用之情形，华航针对非托运行李之损害不负赔偿责任（迟延情形所造成损害则依第 16.5.4 条规定），除非该损害是肇因于华航或其代理人之过失。在旅客本身与有过失的情形，华航的责任应适用有关法律中与有过失的规定。于蒙特利尔公约不适用之情形，华航就非托运行李损害之责任限额应以 US\$400 为限，但应适用法律或规定另有规范者，不在此限。

16.5.2 承第 16.5.1 条，华航针对旅客行李损害所负之赔偿责任（包含迟延所致之损害）以蒙特利尔公约中应适用的责任限制为限；于蒙特利尔公约不适用之情形，则以每公斤 US\$20 为限，除非经旅客证明，损害是因华航或其代理人的故意或明知可能造成损害而轻率地作为或者不作为所造成且华航该受雇人、代理人之作为或不作为属其受雇、代理之业务范围内。

16.5.3 若旅客依据第 9.7.1 条之规定办理其托运行李的超值申报且支付相关费用，则华航应按申报价值负赔偿责任。

16.5.4 若经证明华航及其服务人员或代理人已采取所有合理措施以避免行李损害，或不可能采取此种措施以避免行李损害，华航对于因迟延所生之行李损害不负赔偿责任。

16.5.5 因旅客行李所造成之任何损害，华航不负赔偿责任。

16.5.6 旅客对其行李所造成对其他人员或财产（包含华航之财产）之损害，应负赔偿责任。

16.6 旅客运送迟延之赔偿责任

16.6.1 于蒙特利尔公约适用之情形，就运送迟延对旅客造成的损害，华航依蒙特利尔公约所规定应适用的责任限制负责，除非华航证明华航、华航的受雇人及代理人已采取所有可避免该损害发生的合理措施，或对华航、华航的受雇人及代理人来说，采行该措施是属于不可能者。就运送迟延所造成的损害，于蒙特利尔公约不适用之情形，华航依适用公约或其他相关法规应适用的责任限制负责，但费率规章另有规定者，不在此限。

16.6.2 旅客如遇行李延迟、遗失、部份内容物遗失或损坏，应于抵达时立即向航空公司提出申报，在申报行李异常后，本公司运用全球计算机化的查找系统找寻行李，并随时与旅客保持连系，尽快将行李送还旅客。

16.6.3 对于托运行李遗失或损坏的赔偿额度，除非预先申报较高价值，并已缴付相关费用，否则中华航空公司将依照符合现行国际航空

法规之应负权责范围内予以有限责任的赔偿。

- 16.6.4 有关应付权责的损害赔偿，系依据华沙公约 (Warsaw Convention) 每公斤赔偿 20 美元、或蒙特利尔公约 (Montreal Convention) 行李赔偿之最高金额约为每名旅客 1,288 个特别提款权单位，及中华航空运送条款有关行李承载的相关规定。

16.7 一般规定

- 16.7.1 于蒙特利尔公约不适用之情形，若经证明华航及其服务人员或代理人已采取所有合理措施以避免旅客或行李损害，或华航不可能采取此种措施以避免损害，华航对于旅客或行李之损害不负赔偿责任。
- 16.7.2 若华航为旅客开立由其他运送人承运之机票或托运由其他运送人承运之行李，华航是以该运送人之代理人身份为之。
于蒙特利尔公约适用时：
- 16.7.2.1 若旅客针对托运行李请求赔偿，旅客得向第一或最终运送人或损害发生时之实际运送人请求。然而，就旅客行程中个别航空公司之责任，应适用各该航空公司的运输总条件。
- 16.7.2.2 若华航根据第 2.2 条共享班号之情形开立机票，机票上载明运送人为华航或 CI，或其他安排显示华航系缔约航空公司而不是营运航空公司，或为营运航空公司的代理人，华航或该营运航空公司将对旅客之空中载运负法律责任。
- 16.7.3 华航因遵守法律、政府规定、命令所造成，或因旅客不遵守法律、政府规定或命令而造成的损害，不负赔偿责任。
- 16.7.4 除本运输总条件另有规定外，华航只对旅客已根据公约证明有权恢复之损失及支出负补偿责任。。
- 16.7.5 华航与旅客间之运送契约（包含本运输总条件、航空公司的规定及所有华航的除外或限制责任）均适用于华航之代理人、服务人员、受僱人和代表人。因此，旅客向华航和其代理人、服务人员、受僱人和代表人之求偿金额最高不得超过华航之赔偿责任限额。
- 16.7.6 除华航明示者外，本运输总条件不代表华航放弃其在公约或任何应适用之法律所得除外或限制之责任。
- 16.7.7 本运输总条件之存在并不妨碍华航依公约或任何应适用之法律所得主张之责任排除或限制，且未使华航放弃对于已支付旅客因死亡、受伤或其他人体损害之损害赔偿之第三人，依公约或任何应适用之法律所得主张之抗辩。

第十七条 行李索赔期限

17.1 除旅客能提出其他证明外，若旅客接受行李后并未提出申诉，此即充分证明旅客行李已依运送契约于正常状态下送达。

17.2 有关托运行李毁损之申诉，应于收到行李后 7 日内以书面向华航为之。

17.3 有关托运行李迟延送达之申诉，旅客应于收到行李后 21 日内以书面向华航为之。

第十八条 请求权之消灭时效

旅客若未于班机抵达终点日起、或班机应抵达之日起、或运送停止之日起两年内、或未依繫属法院之法律规定提起诉讼，则损害赔偿请求权消灭。计算期限之方法应依系属法院之法律决定之。

第十九条 修订及抛弃

华航的代理人、员工或代表人均无权更改、修订或抛弃本运输总条件的任何规定。

第二十条 受理投诉电子邮件和电话

大陆地区各营业办公室邮件地址：

北京	BJSRRCI@china-airlines.com
上海	SHARRCI@china-airlines.com
广州	CANRRCI@china-airlines.com
深圳	SZXRRCI@china-airlines.com
南京	NKGRRAE@mandarin-airlines.com
无锡	WUXRRCI@china-airlines.com
青岛	TAORRCI@china-airlines.com
厦门	XMNRRAE@mandarin-airlines.com
福州	FOCRRAE@mandarin-airlines.com
成都	CTURRCI@china-airlines.com
重庆	CKGRRCI@china-airlines.com
郑州	CGORRAE@mandarin-airlines.com
武汉	WUHRRCI@china-airlines.com

电话：86-400-888-6998（付费电话，营业时间周一至周五：上午 8：30-12：30，下午 13：30-17：30）

航空公司名称：中华航空股份有限公司

缩写：CAL