



## Conditions of Contract & Passenger Notices

---

### 登机手续办理时间规定

根据规定，阿联酋航空位于世界各地的登机柜台至少会于航班出发前 3 小时开始办理各种手续。

头等舱和商务舱的乘客应至少于航班出发前 1 个小时到达阿联酋航空登机柜台。不过，我们建议头等舱和商务舱乘客最好尽可能提前办理登机手续。

所有航班的经济舱乘客都应至少于航班出发前 3 个小时到达阿联酋航空登机柜台。

### 航班正点起飞规定

为保证阿联酋航空航班能够不差一分一秒地准时起飞，请至少于航班出发前 30 分钟到达登机口，否则我们将不得不拒载您的行李，按时起飞，不再等候您，以免造成不必要的延迟。

### 随身行李政策

阿联酋航空提醒乘客注意，所有随身行李的大小应保证可以塞入前排座位的下面或放入头顶行李箱中。超出以下指定大小上限的行李不允许带入阿联酋航空航班的机舱内。如果阿联酋航空地勤工作人员认为您的随身行李不合规定，则每件行李需要支付 50 迪拉姆处理费。不合规定的行李将会转放到行李舱中进行托运，您会收到一张托运行李收据。某些机场（包括迪拜国际机场）对在手提行李包中携带液体、喷雾剂及凝胶类物品有一定的限制。乘客应向出发机场核实是否有特定安全限制方面的规定。

### 头等舱及商务舱：

允许携带一个不超过 18x14x8 英寸（45x35x20 厘米）的公文包，外加一个不超过 22x15x8 英寸（55x38x20 厘米）的手提包或一个经过折叠不超过 8 英寸（20 厘米）厚的衣物袋。

两件随身行李的总重量不得超出 26 磅（12 公斤）。

### 经济舱：

允许携带一个重量不超出 15 磅（7 公斤）、大小不超过为 22x15x8 英寸（55x38x20 厘米）的行李包。

### 所有机舱

允许携带适量的免税酒、烟及香水。借婴儿登机的乘客允许携带一个存放食品（以备飞行期间婴儿需要）、婴儿护理用品及其它一次性用品且大小不超过 22x15x8 英寸

( 55x38x20 厘米 ) 的行李包。总重量不得超出 11 磅 ( 5 公斤 )。

## 行李/危险品规定

为了保证安全，危险品不得放入托运行李或随身携带的行李中。受限物品包括但不限于：压缩气体、腐蚀性物质、易爆物品、易燃性液态及固态物品、放射性物质、氧化性物质、有毒物品、感染性物品以及配备有警报装置的公文包。

## 乘客须知

如果乘客旅程的最终目的地位于出发国家/地区以外的国家/地区，或者乘客要在出发国家/地区以外的国家/地区停留，则应遵循《华沙公约》或《蒙特利尔公约》，这些公约规定了并（在特定情况下）限定了承运方有关死亡或人身伤害、有关行李遗失或损坏、有关出现延迟时的赔偿责任范围。另请参见“国际乘客赔偿责任限制须知”及“行李赔偿责任限制须知”。

## 合同条款

1. 在本合同的条款中：“电子机票”指我们的预订系统（如果适用，还指一个或多个其它承运方的预订系统）中保存的电子条目/优惠，其中记录了承运方或其授权代理已送出电子机票收据/行程的航班预订，本合同所包含的这些条款和所有乘客须知都属于航班预订的一部分；“承运”等同于“运送”；“承运方”指所有根据本合同运送或承诺运送乘客或其行李，或提供其它任何类似空运服务的空运承运方；“蒙特利尔公约”指 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》；“SDR”指“特别提款权”，是一种复合货币单位，它是国际货币基金组织的官方汇率单位；“华沙公约”指 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》，或 1955 年 9 月 28 日在荷兰海牙修改后的《华沙公约》修订版（以适用者为准）。
2. 根据本合同条款进行的承运应遵守《华沙公约》或《蒙特利尔公约》制订的相关规则和责任限制条款，除非类似承运不属于其中某个公约所定义的“国际承运”。
3. 在与上述条款不冲突的情况下，每个承运方提供的承运及其它服务应遵守：
  - (i) 电子机票收据/行程中包含的相关规定；
  - (ii) 适用运价手册；
  - (iii) 纳入本合同的承运方承运条款及相关规定（如需了解这些条款，可向承运方办事处申请索取），但美国或加拿大境内与这两个国家境外之间的运送除外，类似运送应遵守这两个国家/地区的现行运价手册。另请参见标题为“合同提述条款须知”的乘客须知。有关阿联酋航空承运条款的详细信息，请访问 [www.emirates.com](http://www.emirates.com)。
4. 电子机票收据/行程中可能会使用承运方的简称，而承运方的运价手册、承运条款、规定或时刻表上则会同时使用承运方的全称和简称；承运方地址应为电子机票/收据上与第一个承运方简称相对位置处显示的出发机场；约定的停经地点请见电子机票收据/行程中的规定或承运方的时刻表（乘客所搭乘航线的预定停经地点）；根据本合同进行的承运如果由多个承运方连续履行，则视为单一运营行为。阿联酋航空的简称为 EK，其集团总部地址为 Al Maktoum Street, Deira, P.O.Box 686, Dubai, United Arab Emirates。

5. 对于其他承运方航线上进行的承运，一个承运方为其在预订系统中输入电子机票并根据电子机票配送电子机票收据/行程的行为，仅视为代理。对于其他承运方航线上进行的承运，一个承运方为其办理行李托运的行为，仅视为代理。
6. 任何有关承运方的责任免除或限制应适用于其代理、雇员及代表以及承运方承运时所使用之飞行器的所有者及其代理、雇员及代表，并应符合他们的利益。
7. 托运行李的配送接收人为行李托运卡或行李识别卡的持卡人，行李托运卡或行李识别卡会在办理登机手续时发放给乘客。如果行李在国际运送途中出现损坏，乘客必须在发现损坏之后（最迟于收到行李之日起的 7 天之内），立即以书面形式向承运方投诉；如果未能在规定时间内收到行李，乘客必须在配送行李之日起的 21 天内投诉。
8. 电子机票自电子机票收据/行程出具之日起一年内有效，但电子机票收据/行程、承运方运价手册、承运条款或相关规定中有其他规定的情况除外。如果未支付适用费用，承运方可以拒绝提供运送服务。如果乘客的护照号码与电子机票收据/行程中指定的护照号码不符，则承运方保留拒绝承运的权利。
9. 承运方承诺尽其所能、以合理的配送方式完成乘客及其行李的承运工作。时刻表及其它地方所显示的时间不在我们的保证范围内，亦不构成此合同的一部分。承运方可能会更换承运方或飞行器，恕不另行通知，必要时也可能会更改或取消电子机票收据/行程中显示的中途停经地点。时刻表可能会出现变化，恕不另行通知。承运方不负责安排转机事宜。
10. 乘客应遵守当地政府有关旅行的要求，出示出入境证件及其它必要证件，按承运方规定的时间内抵达机场，或者，如果没有规定时间，则乘客应尽早完成出发前的各种手续。
11. 承运方的代理、员工及代表均无权更改、修改或放弃此合同的任何规定，但承运方的承运条款允许的除外。
12. 将航空公司代码 EK 作为承运方纳入此电子机票收据/行程中的承运方部分，即表示阿联酋航空为实际承运方，除非该航班是根据代码共享安排或某些其它安排而列在阿联酋航空的时刻表中，或者已告知乘客该航班根据代码共享安排或某些其它安排由其它承运方运营。
13. 仅在为了遵守《华沙公约》及《蒙特利尔公约》的要求时，电子机票收据/行程才可以作为乘客的机票及承运时的行李核对证明/文件使用。

### **欧盟规定须知**

根据欧盟法律的要求，本须知概述了阿联酋航空对乘客及行李应承担的责任。另请参见“国际乘客赔偿责任限制须知”和“行李赔偿责任限制须知”。

### **人身伤亡赔偿**

欧盟法律没有规定人身伤亡的赔偿金责任限制，如果伤害经证实不超过 100,000 SDR（折算成当地货币），则以已采取所有必要的措施来避免伤害的发生或类似措施无法执行为证据进行抗辩，则不予采信。

### **行李丢失、损坏或延误赔偿**

责任限制以及免责的情况遵循适用于每位乘客个体承运的“公约”，如“行李赔偿责任限制须知”中所述。如果乘客承运合同中的出发地点和目的地都在欧盟境内，则《蒙特利

尔公约》规定承运方对每位乘客的责任限制为 1,000 SDR。如果行李的价值高于适用的责任限制，则乘客可以提出特别申请并要求追加费用以获得更高的赔偿。

另一方面，乘客应确保为行李购买全额保险。可采信的责任抗辩包括已采取所有必要的措施来避免损失或类似措施无法执行的证据。

### **晚点赔偿**

责任限制以及免责的情况遵循适用于每位乘客个体承运的“公约”，如“国际乘客赔偿责任限制须知”中所述。如果乘客承运合同中的出发地点和目的地都在欧盟境内，则《蒙特利尔公约》规定承运方的责任限制为 4,150 SDR。可采信的责任抗辩包括已采取所有必要的措施来避免损失或类似措施无法执行的证据。

### **行李投诉**

如果行李损坏、延误、丢失或毁坏，则乘客必需尽快向航空公司提交书面投诉。如果托运行李出现损坏，乘客须在 7 天之内发出投诉函，如果行李出现延误，则为 21 天，两种情况均从乘客收到行李之日算起。

### **诉讼时效**

自航班到达日或应到达日开始的两年之内，乘客可以向法院提起诉讼，要求赔偿损失。

### **国际乘客责任限制须知**

如果乘客行程的最终目的地或某个中途停留地点位于出发国家/地区之外，则其整个行程都应遵守《华沙公约》或《蒙特利尔公约》条款的规定，包括出发国家/地区或目的地国家/地区的国内航段。

在《蒙特利尔公约》适用的情况下，乘客死亡或人身伤害造成的损失经证实后，承运方将承担赔偿责任；该公约中的某些责任免除条款不适用于 100,000 SDR（折算为当地货币）以下（含）的损失。

《蒙特利尔公约》不适用的情况下，多数承运方（包括阿联酋航空）的承运条款中规定：它们对死亡或人身伤害的赔偿责任不受《华沙公约》中赔偿限制的约束；若损失不超过 100,000 SDR（折算为当地货币），则即使承运方能够证明其已采取所有必要措施以避免损失，或无法采取此类措施，亦不能免除赔偿责任。

### **若承运方的承运条款不含此类规定，则请注意：**

(i) 若乘客的出发地、目的地或约定的停经地点位于美国境内，则《华沙公约》和适用运价手册中的特殊承运合同规定了此类特殊合同中特定承运方或相关方的赔偿责任：对乘客死亡或人身伤害（损失需经证实）的赔偿在多数情况下不超过每位乘客 75,000 美元；但若损失是由承运方的疏忽导致，则赔偿额不受此限制；(ii) 若乘客的承运方并非此类特殊合同的相关方，或乘客行程是飞往《华沙公约》适用的地区（乘客的出发地、目的地或约定的停经地点不在美国境内），则承运方对乘客死亡或人身伤害的赔偿责任在多数情况下会限制在约 10,000 美元或 20,000 美元以内。

以上 (i) 部分中所述的此类特殊合同的承运方或相关方的名称

可从其票务办事处索取，您可要求对其进行检查。

乘客通常可从私营公司购买保险，以获得额外保障。《华沙公约》或《蒙特利尔公约》或特殊承运合同中规定的承运方赔偿责任限制对此类保险并无影响。如需详细信息，请咨询航空公司或保险公司代表。

注意：以上 (i) 部分中所述的 75,000 美元赔偿责任限制包括法律费用，如果索赔审理所在的州规定另行偿付法律费用，则限制额应为 58,000 美元，不包括法律费用。

### 行李赔偿责任限制须知

大多数国际旅行（包括国际旅行的国内航段）中发生的行李丢失、延迟或损坏的赔偿责任皆应遵守《华沙公约》或《蒙特利尔公约》的规定。《华沙公约》适用的情况下，托运行李的赔偿限制额约为每磅 9.07 美元（每公斤 20.00 美元）；非托运行李的赔偿限制额为每位乘客 400.00 美元，除非预先申请了更高金额的保价并支付了额外费用。《蒙特利尔公约》适用的情况下，此类赔偿限制则为每位乘客不超过 1,375 美元，包括托运行李与非托运行李，除非预先申请了更高金额的保价并支付了额外费用。若乘客的行程全部位于美国境内，则美国联邦法规规定：航空公司的行李赔偿责任限制不得低于每位乘客 2,500 美元，《华沙公约》在此情况下不适用。某些贵重品不能申请超额保价。承运方不对易碎、贵重或易变质物品承担赔偿责任。您可从承运方处获取详细信息。

### 合同提述条款须知

1. 本须知中“条款”一词指：承运方的独有承运条款和相关规定、条例和/或政策，以及美国、加拿大或其他地区的现行运价手册。
2. 承运方为您提供空运服务（国际行程、国内行程，或国际行程的国内航段）的承运合同应符合电子机票收据/行程规定和承运方条款的规定。
3. 如果为您提供空运服务的不止一个承运方，则每个承运方都会有不同的条款。
4. 根据本须知规定，您的承运合同中涉及的每个承运方的条款均以提述方式纳入承运合同。
5. 条款可能包括但不限于以下内容：
  - 承运方对乘客死亡或人身伤害的赔偿责任的规定与限制。
  - 承运方对货物和行李（包括易碎或易变质货物）丢失、损坏或延迟的赔偿责任的规定与限制。
  - 为行李申请更高保价金额以及支付额外费用的相关规定。
  - 针对承运方代理、雇员、代表（包括任何为承运方提供设备或服务的人员）行为的承运方条款与赔偿责任限制。
  - 索赔限制，包括乘客对承运方提请索赔或提起诉讼的时间限制。
  - 重新确认预订、登机时间、电子机票的使用与有效期，以及承运方在特定情况下拒载的权利等方面的相关规定。
  - 承运方延迟或取消服务（包括更改时刻表、取消航班、更换承运方或飞行器、变更航线）的权利，以及其对此类事件的赔偿责任限制。
  - 您备妥所有必要旅行证件（包括护照和签证）的责任。
6. 您可通过承运方在美国境内的售票处获取有关以上第 5 条中所述项目的详细信息。您有权在每个承运方的机场售票处或市区售票处查看其条款全文，并有权要求从承运方处免费索取适用条款的全文。您可向承运方在美国境内的售票处咨询有关索取适用条款全文的信息。部分承运方还会将承运条款发布在其网站上。

## **特殊票价限制**

许多“特殊”票价都有一定的条款限制，这些条款可能会限制或禁止乘客更改预订，如果乘客取消预订或未能登机，则可能会限制退款金额。

某些情况下，票价可能含保险费，请联系航空公司办事处或旅行社以获取详细信息。

## **航班预订超员**

航空公司航班的预订可能会出现超员，因此在极少数情况下，航班可能会无法为确认了预订的乘客提供座位。如果航班预订超员，则在航空公司的工作人员第一次询问是否有乘客自愿放弃预订并获得补偿（金额由航空公司确定）之前，每位乘客都将获得座位。若没有足够的乘客自愿放弃预订，则航空公司会按照特定的登机优先顺序谢绝部分乘客登机。绝大多数情况下，非自愿而被谢绝登机的乘客都可获得补偿。您可以在所有的机场机票柜台和登机处获取有关支付补偿和每家航空公司的登机优先顺序的详细信息。某些航空公司可能不在部分国家/地区应用这些消费者保护措施，但或许会提供其他消费者保护措施。请与航空公司或旅行社联系并加以确认。

## **政府税费须知**

电子机票的价格可能包含政府部门征收的各种空运税费。这些税费（有可能会占空中旅行费用相当大的一部分）可能包括在票价之中，也可能在电子机票收据/行程的“税费”一栏中单独列出。您可能还会被要求支付尚未收取的税费。“税费”一栏中可能还会列出票价之外并非政府征收的其他费用，这些费用或是由第三方征收（如承运方在英国代您为使用机场设施而缴纳的“旅客服务费”），或是因第三方对承运方收取（不适用于在承运方日程运营中征收的）一定数额的某种费用，而由航空公司转向乘客收取（如油价、安全费用或保险费用上涨的异常情况）。