

运输总条件

目录：

1. 第一条：本条件中特定表述的含义
 2. 第二条：适用范围
 3. 第三条：客票
 4. 第四条：中途停留
 5. 第五条：票价、税项、附加费及其他费用
 6. 第六条：订座
 7. 第七条：办理登机手续及登机
 8. 第八条：拒绝运输和限制运输
 9. 第九条：行李
 10. 第十条：航班的时刻、延误及取消
 11. 第十一条：退票
 12. 第十二条：飞机上的行为
 13. 第十三条：附加服务安排
 14. 第十四条：行政手续
 15. 第十五条：连续承运人
 16. 第十六条：损害赔偿责任
 17. 第十七条：索赔和诉讼的时限
 18. 第十八条：修改和放弃
 19. 第十九条：其它条件
 20. 第二十条：释义
-

第一条 - 本条件中特定表述的含义

当您阅读本条件时,请注意下列用语的含义：

- 1.1 “我们”、“我们的”指南非航空国营公司。
- 1.2 “您”、“您的”和“您本人”指除机组成员以外，凭机票在飞机上被载运的或将要被载运的任何人。（另请参阅“旅客”的定义）
- 1.3 “约定的经停地点”指除出发地和目的地以外，在机票上列明作为旅行路线中预定中途停留的地点。
- 1.4 “航空公司代码”指专为识别特定航空承运人的两个字符或者三个字母的代码。
- 1.5 “授权代理人”指由我们指定的并代表我们销售我们的航空运输服务的客运销售代理人。
- 1.6 “行李”指您在旅行中随身携带的个人财物。除另有规定外，包括您的托运行李和非托运行李。
- 1.7 “行李票”指客票上与运输您的托运行李有关的部分。
- 1.8 “行李识别标签”指专为识别托运行李而出具的凭据。

- 1.9 “承运人”指除我们之外，在您的客票或者连续客票上列明其航空公司代码的航空承运人。
- 1.10 “托运行李”指已经填写由我们出具的行李票并委托我们照管的行李。
- 1.11 “登机手续截止时间”指由航空公司规定的您应该办理登机手续和领取登机牌的时间限制。
- 1.12 “合同条件”指客票或行程单/收据中或一起提供的规定，如此注明并且引用后成为本运输条件和通告的组成部分。
- 1.13 “连续客票”指填开给您的与另一客票连在一起，共同构成单一运输合同的客票。
- 1.14 “公约”指下列可适用的文件：
- 1.14.1 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》(以下简称“华沙公约”)；
- 1.14.2 一九五五年九月二十八日在海牙修改的华沙公约；
- 1.14.3 根据蒙特利尔一号补充议定书修改的华沙公约（1975年）；
- 1.14.4 根据蒙特利尔二号补充议定书在海牙修改的华沙公约（1975年）；
- 1.14.5 根据蒙特利尔四号补充议定书在海牙修改的华沙公约（1975年）；
- 1.14.6 瓜达拉哈拉补充公约（1961年）（瓜达拉哈拉）
- 1.14.7 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》。
- 1.15 “票联”是指纸质乘机联或电子联，它赋予票联上列明姓名的旅客搭乘该票联上载明的航班的权利。
- 1.16 “损害”指由我们完成的运输或其它服务所引起的或相关联的旅客死亡、受伤或身体伤害、财物灭失、部分损害、失窃或其它损害。
- 1.17 “日”是指日历日，包括每周的七日。但给旅客发通知时，通知发出之日不计算在内；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。
- 1.18 “电子票联”是指在我们的电子数据库中存储的电子乘机联或其它有价凭证。
- 1.19 “电子客票”是指由我们或我们的授权代理人签发的行程单/收据、电子票联以及有登机凭证(如有)。
- 1.20 “乘机联”是指客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指电子乘机联，表示您有权搭乘该联指定的地点之间的航班。
- 1.21 “不可抗力”是指非正常的、无法预见的并且无法控制的情况，即使采取一切适当的措施，仍不能避免其后果的发生。
- 1.22 “行程单/收据”是指我们为使用电子客票旅行的旅客填开的凭证，该凭证上注明了旅客的姓名、航班信息和声明等。
- 1.23 “旅客”是指除机组成员以外，凭客票在飞机上被载运或者将被载运的任何人。（另请参阅关于“您”、“您的”和“您本人”的定义）
- 1.24 “旅客联”或者“旅客收据”是指我们或者我们的代理人填开的客票中标明“旅客联”或者“旅客收据”的部分，并最终由您持有。
- 1.25 “特别提款权”是指国际货币基金组织规定的特别提款权。
- 1.26 “中途分程”是指在您的旅行中事先约定在某一地点的停留，该地点位于您旅行的出发地点和目的地点之间。
- 1.27 “运价”是指航空公司公布的票价、费用和/或相关的运输条件。必要时，应取

得相关部门的批准。

1.28 "客票"是指我们或者我们的授权代理人填开的被称为"客票及行李票"的凭证或者电子客票，包括合同条款、声明和票联。

1.29 "非托运行李"是指您的托运行李以外的任何行李。

第二条 - 适用范围

2.1 一般规定

2.1.1 除条款 2.2、2.4 和 2.5 的规定外，我们的运输条件仅适用于在客票上"承运人"栏内标明我们的名称或者航空公司代码的航班或者航段。

2.1.2 除我们的规章条列或相关合同、通行证或客票中另有规定之外，本条件还适用于免费和折扣票价运输。

2.2 包机运输

如果是按照包机协议进行的运输，本条件仅适用于该包机协议或者包机客票条款中包括或引用本条件的情形。

2.3 代码共享

对于某些服务，我们与其它承运人实施了"代码共享"。这意味着即使您预订了我们的航班并持有载明我们的名称或者航空公司代码的客票，但是搭乘的可能是另一承运人运营的飞机。如果遇到这种情况，在您定座时，我们会将经营该飞机的承运人告知您。

2.4 法律的优先适用

本条件适用于我们提供的国际运输，如本条件与我们的运价规则或者适用的法律相抵触，则该运价规则或者法律优先适用。如果本条件的任何条款与适用的法律相抵触，则该条款无效。但是，本条件的其它条款仍然有效。

2.5 本条件优先适用于我们的其它规定

除本条件另有规定外，如果我们的任何其它规定和本条件相抵触，则本条件优先适用。

第三条 - 客票

3.1 一般规定

3.1.1 我们只向客票上所列姓名的旅客提供运输，而且可以要求您出示相应有效的身份证件。3.1.2 客票不得转让。

3.1.3 某些以折扣价销售的客票，可以退还部分票款或不得退票。您应选择最适合您需要的票价。您可能还希望确保您办理适当保险，为在需要取消客票的情形提供保障。

3.1.4 如果您持有未曾使用的上述 3.1.3 款规定情形的客票，因不可抗力造成您无法旅行，您应尽早通知我们并提供发生不可抗力的证据，我们在扣除合理的行政费用后，对于不得退款的金额，将给您提供一个凭证，用于您以后旅行时搭乘我们的航班。

3.1.5 客票始终是出票承运人的财产。

3.1.6 对客票的要求。除电子客票外，您应当出示包括所乘航班的乘机联、所有其它未使用的乘机联和旅客联的有效客票，否则无权乘机。如果出示的客票是残损的或者不是由我们或我们的授权代理人变更的，您亦无权乘机。对于电子客票，您应有一个以您的姓名签发的有效电子客票，同时您应出示有效身份证件，否则无权乘机。

3.1.7 客票遗失等。

3.1.7(a) 如果您的已遗失客票、损坏部分或全部客票，或者您出示的客票未包括旅客联和所有未使用的乘机联，根据您的申请，经我们查证后，我们可为您补发新客票以替代已遗失或残损的客票。但是，您须提供您原来持有您所搭乘航班的有效客票证据，并且与我们签订协议，保证偿还我们因给您补开新票而蒙受的任何费用和损失，该费用和损失不超过原来客票价格。这对于因客票冒用而给我们或者其它承运人带来的风险而言是必要和合理的。但是，如果损失是由于我们自己的过失造成的，我们不会要求您偿还。签发客票的承运人可以为提供此类服务而收取合理的费用。但是，客票的遗失或者损坏是因出票承运人或者其销售代理人的过失造成的情况除外。

3.1.7(b) 如果您未能提供所乘航班已签发有效客票的证据，或者您不签订上述协议，出票承运人可以要求您为补发的客票支付全额票款。经原出票承运人证实，遗失或者残损的客票在其到期前未被使用的，可办理退款。如果在到期前找到原客票，并将其交给新票的承运人，可办理上述退款。

3.1.8 客票是有价票证，您应当采取妥善措施保管，谨防丢失或被盗。

3.2 客票的有效期

3.2.1 除客票上、本条件或者适用的运价（运价可以限定客票的有效期，此种限定将在客票上注明）另有规定外，客票的有效期为：

3.2.1.1(a) 国际旅行客票自开票日起一年之内，参见“公约”的定义；或

3.2.1.1(b) 南非共和国境内旅行的客票自开票日起半年之内；或者

3.2.1.1(c) 客票自开票日起一年或半年内必须开始旅行，视国际旅行或国内旅行而定，国际旅行自首次旅行开始之日起一年之内或国内旅行自首次旅行开始之日起半年之内。

3.2.2 如果您订票时，由于我们不能确认定座，使您不能在客票有效期内旅行，则将延长客票的有效期限。您也可按本条件第 11 条的规定退票。

3.2.3 如果您在旅途中因患病而不能在客票有效期内继续旅行时，我们将延长您的客票有效期直到您适宜旅行之日，或者延长至该日之后我们能够在您中断旅行的地

点按照 您所付票价的等级提供座位的最早航班。患病应当提供医生的诊断证明。当客票上有数个乘机联，或者电子客票的电子联上包括一个或者数个中途分程地点时，该客票有效期的延长不得超过医生诊断证明上的您适宜旅行之日起三个月。遇此种情况，我们将同样延长陪同您的近亲属人员的客票有效期。

3.2.4 如果旅客在旅途中死亡，该旅客陪同人员的客票，可以通过取消最短停留期限，或者延长有效期的方式予以更改。如果在旅途中旅客的近亲属死亡，该旅客及其近亲属陪同人员的客票有效期也可予以更改。但是，此种更改，应当在收到死亡证明后办理，且客票有效期的延长期不得超过死亡证明上列明的死亡之日起四十五（45）日。

3.3 票联的顺序和使用

3.3.1 您购买的客票，仅适用于客票上所列明的自出发地点、经过约定的经停地点至目的地点的运输。您所支付的票价，是以我们的运价规则和客票上所列明的运输为依据的。票价是我们与您之间运输合同的基本内容。客票上所有的票联必须按照客票签发时规定的顺序使用，否则，该客票不但不能被接受，而且将会失效。

3.3.2 如果您要改变运输的任何一项内容，应当事先与我们联系。运输一经改变，票价将重新计算。您可自行选择接受新票价还是维持您客票上原来的运输。如果因为不可抗力，您需要改变运输的任何一项内容，您应当尽早与我们联系，我们将在合理的范围内尽力将您运送至下一个中途分程地点或者最终目的地点，而不需重新计算票价。

3.3.3 如果您未经我们同意而改变运输，我们将按照您实际的旅行确定票价。您应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额。如果新价格较低，我们将退还差额，您客票未使用的票联将作废。

3.3.4 请注意，某些运输内容的变更不会导致票价的变化，然而某些运输内容的变更将导致票价的提高，如出发地点的变更（例如不飞第一航段）或旅行方向的变更。很多票价仅对客票上载明的特定日期的航班有效，并且不得变更，或者是在支付额外的费用后方可变更。

3.3.5 您客票上的每一张乘机联应当列明舱位等级、乘机日期，且在预订好座位后方可用于运输。如果出具的客票是不定期的，您可在以后根据我们的运价规则和航班座位的可利用情况进行定座。

3.3.6 如果您不搭乘您已预订座位的航班，且未预先通知我们，我们可以取消您客票上列明的续程或回程航班预订。但是，如果您预先通知我们，我们将不会取消您相应后续航班的预订。

3.4 承运人的名称与地址

在客票上，我们的名称将被缩写为我们的航空公司代码或其它缩语形式。与客票"承运人"栏内我们名称的第一个缩写词相对应的出发地机场应当视为我们的地址。使用电子客票时，该地址标注于旅客行程单/收据上的我们的第一航段中。

第四条 - 中途停留

4.1 在符合政府规定和该条例的情况下，允许在约定的经停地中途停留。

4.2 中途停留可以事先同承运人安排并在客票中注明。

第五条 - 票价、税项、附加费及其他费用

5.1 票价

除另有规定外，票价只适用于从出发地机场至目的地机场的航空运输。票价不包括机场与机场之间或者机场与市区之间的地面运输。票价将根据您购票之日我们的有效运价计算，该票价适用于您的客票上所载明的特定日期和航程。如果您要更改您的航程或者旅行日期，将可能影响您应支付的票价。

5.2 税款和费用

政府、其它有关当局或者机场经营人征收的税款或者收取的费用，应当由您支付。在您购买机票时，我们将告知您未包括在票价中的税款和费用，通常大多数税费会在客票上分别列明。对航空旅行征收的税款或费用常有变动，而且有可能在客票售出以后征收。如果客票上列明适用的税费有所增加，您有义务补交。同样，如果在客票售出以后新增税费，您有义务补交。同样，如果您在购买机票时支付的税费因被取消或减少而不再适用于您，您有权申请退款。

5.3 货币

票价、税款和费用的支付，应当使用出票地国家的货币，除非在您付款或付款前我们或我们的授权代理人指定使用另一种货币。我们可以自行决定接受其它种类的货币。

第六条 - 订座

6.1 订座要求

6.1.1 我们或者我们的授权代理人将记录您的航班订座情况。如您有要求，我们将给您出具书面的订座记录。

6.1.2 某些票价含有限制或拒绝您更改或取消订座的条款。请参照有关票价的具体条款，否则责任自负。

6.2 购票时限

您应当在我们或者我们的授权代理人规定的购票时限前支付票款。否则，我们将取消您的订座。

6.3 个人资料

您认可提供给我们的与您旅行有关的个人资料用于：订座、购票、获得辅助服务、扩展和提供服务，为办理移民和入境手续提供便利以及提供给政府部门。为此，您同意我们保留和使用您的个人资料，并可将该资料传送给我们的有关部门、授权代理人、政府部门、其它相关承运人或者上述服务的提供者。我们对使用或传输此类资料发生的损失或支出不承担责任，但是因为我们的过失行为而导致损失或支出的情况除外。根据政府规定，可能要求您向我们提供具体的个人资料或信息，包括使我们能在紧急情况下通知您家属的信息。

6.4 座位

我们将尽力满足您预先申请机上座位的要求。但是，我们不能保证提供任何指定的座位。出于运行、安全或安保的需要，我们始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使是在登机之后。

6.5 座位再确认

6.5.1 对于已定好的国航续程或回程航班座位，可能要求在指定时间内进行再确认。我们将告知您要求再确认的时间、方式和地点。但是，如果要求再进行再确认，而您未能确认，我们将有权取消您的续程或者回程航班的定座。但是，如果您通知我们仍然希望旅行，并且飞机上有座位，我们将恢复您的定座并为您提供运输。如果飞机上没有空座，我们将尽力将您运送到下一个或最终目的地。

6.5.2 您应当自行了解与您旅行有关的任何其他承运人的座位再确认要求。如需再确认，您应当向客票上载明其代码的承运人办理座位再确认手续。

6.6 取消续程航班定座

如果您不搭乘您已定好座位的航班，且未预先通知我们，我们可以取消您客票上列明的续程或回程航班的定座。但是，如果您预先通知我们，我们将不会取消您相应后续航班的定座。

第七条 - 办理登机手续及登机

7.1 各机场的乘机登记截止时间并不一致，我们建议您自行了解并遵守各机场的乘机登记截止时间。为了您旅行的顺畅，您应预留充足的时间办理乘机登记手续。如果您未在规定乘机登记截止时间之前办理登记手续，我们有权取消您的定座。我们或我们的授权代理人将通知您办理乘机登记的截止时间。对于您旅程中的任意一个后续航班的乘机登记截止时间，您应自行查询。关于我们航班的乘机登记截止时间，您可在我们提供的时刻表上查询，或者也可以咨询我们或我们的授权代理人。

7.2 您必须带着托运行李亲自办理乘机登记手续。不允许第三方代为办理乘机登记

手续。如您未能亲自办理乘机登记手续，我们将不会运送您。

7.3 您必须不迟于在办理乘机登记手续时我们规定的时间到达登机口。

7.4 如您未能按时到达登机口，我们将取消您预定的座位。

7.5 对于您不遵守本条规定而产生的任何损失或费用，我们不承担责任。

第八条 - 拒绝运输和限制运输

8.1 拒绝运输的权利

根据我们合理的判断，我们可以在书面通知您后拒绝承运您或您的行李。遇此种情形，您有权退票。由于下列一种或多种原因或者我们有理由相信可能发生的事情，我们也有权拒绝承运您或您的行李：

8.1.1 承运您或您的行李，违反了相关国家适用的法律、法规或命令；

8.1.2 承运您或您的行李，可能危及或者影响其他旅客或者机组人员的安全和健康，并且极大地影响了其他旅客或机组人员的舒适；

8.1.3 您的精神或身体状况，包括您受酒精或药物的影响，使您可能对您本人、旅客、机组人员或财产造成危险或危害；

8.1.4 您以前在航班上有过不良行为，并且我们有理由相信此种不良行为仍有可能再次发生；

8.1.5 您拒绝接受安全检查；

8.1.6 您没有支付相应的票价、税款或费用等；

8.1.7 您未能出示有效的旅行证件，或您在没有有效旅行证件的情况在过境国寻求入境，或在飞行中销毁您的旅行证件，或您拒绝按照机组的要求将旅行证件交由机组保管；

8.1.8 您出示的客票不是合法获得的，或不是从我们或我们的授权代理人购买的，或是已挂失或被盗的，或是伪造的，或您不能证明自己就是客票上载明姓名的人；

8.1.9 您未能遵守本条件第 3.3 款关于票联按顺序使用的规定，或者您出示的客票不是由我们或我们的授权代理人填开或更改的，或者客票已被损毁；

8.1.10 您没有遵守我们有关安全或安保方面的指令；

8.1.11 存在我们有理由认为应该拒绝运输您或您的行李的任何其它原因或情形；

8.1.12 您曾经有过上述作为或不作为之一。

8.2 特殊服务

无成人陪伴儿童、残障者、孕妇、患病者或其他需要特殊服务的人，必须事先经我们同意并做出相应安排后，方可予以承运。如果在出票时残障旅客告知我们有特别要求并且我们也同意运输，那么我们之后不得以残障或特别要求为由拒绝运输该旅客。但是对此类旅客的运输应符合我们的规定或政府规定。上述规定可咨询 SAA 当地代表处。获得特殊服务的旅客不得在紧急出口旁就座。

8.3 超载

如果承运人认为可能出现超出飞机限重或座位能力的情况，承运人将进行合理的自行判断，按照本运输总条件 9.6.3 和 10.2.4 条的规定，决定运载哪些旅客和行李。

第九条 - 行李

9.1 免费行李额

您可以免费携带一些行李，但须符合我们规定的条件和限额。有关条件和限额，可向我们或者我们的授权代理人咨询，以及在我们的网站 www.flysaa.com 查询

9.2 超重行李

当您的行李重量超过免费行李额时，您需为超过部分付费。有关超重行李的费率，可在我们的网站 www.flysaa.com 查询。

9.3 不得作为行李运载的物品

9.3.1 您的行李中不得有下列物品：

9.3.1.1 不属于第 1 条中定义的行李的物品；

9.3.1.2 可能危及飞机、机上人员或财产安全的物品，比如在国际民用航空组织（ICAO）《关于危险物品航空安全运输技术细则》和国际航空运输协会（IATA）《关于危险物品运输规则》以及我们的规定（请向我们咨询详细信息）中列明的物品；

9.3.1.3 飞行出发地或目的地所属国家的相关法律、法规或者命令禁止运输的物品；

9.3.1.4 我们认为基于以下原因不适合运输的物品：由于物品的危险性、不安全性，或由于其重量、尺寸、形状或者性质，或由于飞机机型的原因而易碎或易腐的物品。请咨询有关不得作为行李运载的物品的信息；

9.3.2 禁止托运或者在行李内夹带运载任何性质的枪支、弹药。我们可以接受此类物品作为您的免费行李额部分，并且将帮助您接受此类物品。枪支必须卸下子弹、扣上保险并按我们的规定妥善包装。弹药的运输应当按本条件 9.3.1.2 指定的 ICAO 和 IATA 的规定办理。

9.3.3 我们可以自行决定是否托运刀、剑和类似物品的武器，但是绝不允许放在飞机客舱内。

9.3.4 您的行李不得包括易碎或易腐物品、艺术品、钱币、珠宝、贵金属、电脑、个人电子设备、移动电话、相机、音频视频设备、可转让票据、有价证券或其它贵重物品、商业文件、护照和其它身份证件或样品。

9.3.5 若旅客在行李中夹带 9.3.1、9.3.2 和 9.3.4 所指的任何违禁品，则风险后果自负，同时这不妨碍我们对此违禁品可以行使的任何权利。我们对超过赔偿责任限额的此类物品的损坏或丢失概不负责，并且可以适用《公约》规定的有关抗辩理由。

9.4 拒绝运输的权利

9.4.1 以第 9.3.2 和 9.3.3 款的规定为准，我们拒绝运输第 9.3 条所指的行李，我们可以在发现后拒绝继续运输此类物品。检查的权利(无论是否行使)也是我们双方以

暗示或明示的形式达成协议的一部分，可检查您行李内是否有禁止运输的物品。

9.4.2 如果我们认为由于尺寸、形状、重量、内容、特性，或出于安全或运行上的原因，或为了其他旅客的舒适和便利而不适合运输的任何物品，我们可以拒绝运输。请咨询有关不得运载的物品的信息。

9.4.3 由于安全、安保或运行的原因，我们可以拒载任何作为行李运输的物品（包括不属于您的行李以及同您的行李并在一起*的行李）。*对于第三方转交的或代表他人 载运的行李或行李中夹带的物品，如果内容物不明，则必须申报。若您没有告知我们，查出此类物品时，我们可以拒绝运输，并可能采取法律行动。我们对此类行李不承担责任，并且有权要求您对我们因此而招致的索赔或损失给予赔偿。

9.4.4 如果我们有理由认为行李没有正确和安全地包装在合适的容器中，我们可以拒绝运输。请咨询有关我们不能接受的包装和容器的信息。

9.5 检查的权利

出于安全和安保的原因，您应当允许我们对您本人进行检查和扫描，并对您的行李进行检查、扫描、x射线检查。如果您不在现场，我们也可以检查您的行李，以便确定您是否带有或您的行李中是否装有本条件 9.3.1 所列物品，或者装有任何枪支、弹药或武器，而未按照本条件 8.3.2 向我们出示。如果您不遵守这一规定，我们将拒绝运载您和您的行李。如果检查或扫描对您造成损害，或 X 射线或扫描对您的行李造成损害，我们对此类损害不承担责任，但我们有过错或过失行为的情况除外。

9.6 托运行李

9.6.1 接收您交付的托运行李后，我们将为您的每一件托运行李出具行李识别标签。

9.6.2 托运行李上必须附上您的姓名或其它个人身份资料。

9.6.3 托运行李将尽可能与您同机运输，除非是出于安全、安保或运行方面的原因而由其它航班运输。如果您的托运行李是由后续航班运输，将由我们交付与您，除非法律要求您须亲自到场办理海关手续。

9.7 非托运行李

9.7.1 我们可限定带入客舱行李的最大体积和/或重量。如果我们未作限定，则您带入航飞机客舱的行李必须能够放置于您的前排座位之下或者飞机客舱上方的封闭式行李架内。如不能以上述方式放置，则应当作为托运行李运输。

9.7.2 如果您的物品(例如精致的乐器)不适宜放在飞机货舱内运输，并且不符合本条件 9.7.1 的规定，您须事先通知我们并得到我们的许可后，方可带入飞机客舱。对此服务，您须另外支付费用。

9.8 托运行李的领取与交付

按照本条件 9.6.3 的规定，您应在目的地点或中途分程地点尽快领取您的托运行李。如果您未在合理的时间内领取，我们将向您收取保管费。如果您的托运行李在提取日后三（3）个月内无人认领，我们可以任意处置，并且不向您承担任何责任。

9.8.2 只有行李票和行李识别标签的持有者才有权领取交付的托运行李。9.8.3 对于不能出示行李票和行李识别标签而要求领取托运行李的人，只有在我们确认其有权领取行李后，方可向此人交付行李。并且，如果我们要求，那么此人应提供足够的保证金，以弥补我们因为此类交付所造成的任何损失、损害或费用。

9.9 动物的运输，须符合下列条件：

9.9.1 您必须保证动物诸如狗、猫、家禽或其它宠物被妥当地装箱，并携带有效的健康和接种证明、入境许可以及入境或者过境国家所需的其它证明文件，否则我们不予承运。此类运输必须遵守我们规定的附加条件，详情可向我们咨询；

9.9.2 作为行李运输的动物及其容器和食物，不计入免费行李额，而应作为超重行李运输，您须按适用费率付费。不得在飞机的客舱中运载动物。应用适当的容器包装，在飞机货舱内运载。

9.9.3 陪同残障旅客的向导犬，如符合我们的规定，可以免费运输而不计入免费行李额，有关规定可向我们咨询。

9.9.4 如果运载不符合公约赔偿责任规则，我们对同意运载的动物的受伤、丢失、疾病或死亡概不负责，但我们有过失的情况除外；

9.9.5 如果动物没有入境或经停国家或地区要求的所有必须的出境、入境、健康和其有效文件，我们将不承担责任。携带该动物的人必须赔偿因所需文件的缺失或不完整给我们造成的任何罚款、费用、损失或责任。

第十条 - 航期的时刻、延误及取消

10.1 航班时刻

10.1.1 航班时刻表中标明的航班时刻，在其公布之日与您实际开始旅行之日期间将可能发生变动。我们对该航班时刻不予保证，而且该航班时刻也不构成我们与您所定合同的组成部分。

10.1.2 我们在接受您的订票之前，将告知您当时有效的预订航班时刻，并在您的客票上列明。在客票售出后，我们可能会更改航班时刻。如果您给我们提供了您的联系方式，我们将尽力通知您航班时刻的变更。在您购票之后，如果我们对航班时刻做出重大变更而您不能接受，并且我们无法为您安排您可以接受的替代航班，您有权按照 11.2 的规定退票。

10.2 航班的取消、变更行程及延误等

10.2.1 我们将采取一切可合理要求的措施来避免您以及您行李的延误。如采取了上述措施并且为了防止航班取消，在特殊情况下我们可能安排由其他承运人和/或飞机运输。

10.2.2 除公约和欧盟条例 261/2004 另有规定外，如果我们取消航班，未能合理地按照航班时刻飞行，未能在您的目的地点或中途分程地点降停，或者造成您错过已定妥座位的衔接航班，我们将采取下列措施供您选择：

10.2.2.1 为您安排我们最早有可利用座位的定期航班而不额外收费，或在必要时延长您的客票有效期；或

10.2.2.2 在合理期限内，通过改变您的行程，安排我们的航班或其它承运人的航班，或者我们双方认可的其它运输方式和等级，将您运送到客票上载明的目的地点而不额外收费。如果改变后的航程的票价和费用低于您已付的票价和费用，我们将退还

差额；或

10.2.2.3 按照本条件 11.2 的规定办理退票。

10.2.3 如果发生

10.2.2 所规定的任何情形，10.2.2.1 至 10.2.2.3 所列的补救措施，是供您选择的全部措施。除公约和欧盟条例 261/2004 另有规定外，我们对您不再承担任何其它责任。

10.2.4 如果我们未能向乘客提供您事先已定妥的座位，对于拒绝登机或自愿降低运输等级的乘客，我们将依照可适用的法律和我们关于据拒绝登机补偿政策对您进行补偿。

第十一条 - 退票

11.1 我们将根据我们适用的票价规定或者运价规则退还您全部或尚未使用航段客票的票款，并遵守下列规定：

11.1.1 除本条另有规定外，我们既可以向客票上载明姓名的人退款，也可以向能够出示充分付款证据和身份证明的付款人退款。

11.1.2 如果客票上载明姓名的旅客不是客票的付款人，并且客票上载明了退票限制条件，我们仅将把票款退给该客票的付款人或者其指定人。

11.1.3 除客票遗失的情形外，只有在将客票和所有未使用的乘机联全部交还给我们后，方可办理退票。

11.1.4 在按照承运人的要求出示此类文件并且我们采取了合理预防措施的情况下，向能够证明自己是收取退款的人退票即视为正常退票，我们对您或任何其他人提出的其它赔偿要求不再承担任何责任。

11.2 非自愿退票

11.2.1 如果我们取消航班，未能合理地按照航班时刻飞行，未能在您的目的地点或中途分程地点降停，或者造成您错失已预定座位的衔接航班，退款金额按下列规定办理：

11.2.1.1 如果客票尚未使用，退还已付票款；

11.2.1.2 如果客票已部分使用，退款额不得少于已付票款与客票上已使用航段票价之间的差额。

11.2.1.3 旅客在此情形下接受退票后，我们将不再承担任何责任。

11.3 自愿退票

11.3.1 如果您的客票允许退款，且不属于 11.2 规定范围的退票，退款金额按下列规定办理：

11.3.1.1 如果客票尚未使用，退款额等于已付票价扣除合理的服务费或退票手续费之后的余额；

11.3.1.2 如果客票已部分使用，退款额等于已付票价减去已使用航段适用票价的差额，再扣除合理的服务费或退票手续费之后的余额。

11.4 遗失客票的退款

11.4.1 如果您的客票全部或者部分遗失，一旦您提供了令我们满意的客票遗失证明，并支付合理的行政费用，在该客票有效期满后，并且满足下列条件，即可办理退款：

11.4.1.1 遗失的全部或者部分客票尚未被使用、退款或者补票（但是，该遗失客票被他人使用、退款或者补票是因我们的过失造成的情况除外）；

11.4.1.2 申请退票人填写我们制定的申请单，声明该遗失的全部或部分客票一旦被他人冒用或者冒退，同意向我们偿还所退票款（但是，遗失客票被他人冒用、冒退是因我们的过失造成的情况除外）。

11.4.2 如果是我们或我们的授权代理人遗失了客票或客票的某一部分，我们将为此承担责任。

11.5 拒绝退票的权利

11.5.1 在客票有效期期满后申请退票，我们不予办理。

11.5.2 对于提供给我们或者政府官员作为离境证明的客票，我们不予退票。但是，如果您能够向我们证明您已被允许在该国停留，或您将搭乘另一承运人的航班或改乘其它交通方式离开该国，可以办理退票。

11.6 货币 我们保留按照与购票时相同的方式和币种退款的权利。

11.7 办理退票者 自愿退票只能由原出票承运人或者其授权退票的代理人办理。

第十二条 - 飞机上的行为

12.1 一般规定

12.1.1 根据我们的合理判断,如果您在飞机上的行为危及飞机或者飞机上任何人或者财产的安全，或者妨碍机组人员履行职责，或者不遵守机组的指示，包括但不限于吸烟、酗酒或吸食毒品，对机组或其他旅客造成或有可能造成不适、不便、损害或者伤害的行为,我们可以采取我们认为合理的措施，包括实施管束，以阻止该行为的继续。您有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，而且您有可能因在机舱内的不当行为被起诉。1

2.1.2 如果您有上述

12.1.1 所述的行为，您将赔偿我们所有的索赔、损失、罚款、罚金或支出，包括但不限于：为了制止您的行为而使飞机偏离航道所产生的全部费用以及您的不端行为使我们、我们的代理人、独立承包商、旅客和任何第三方就对他人造成的死亡、伤害、损失、损害或延误或对财产造成的灭失、损害或延误而遭受的所有损失。

12.2 电子设备

12.2.1 出于安全的原因，我们可禁止或限制在飞机上使用电子设备，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、电子游戏机或者包括遥控电子玩具和对讲机在内的发射装置。但是，允许使用助听器和心脏起

博器。

12.2.2 如果您不遵守 12.2.1, 我们保留扣留此类电子设备的权利, 直到您的航班终止或当地法律规定的时间。

第十三条 - 附加服务安排

13.1 如果我们为您安排由第三方提供的航空运输之外的服务, 或者我们为您签发地面运输、旅馆预订或者车辆租赁等由第三方提供的(非航空的)运输或者服务的票证或者收款凭证, 在安排上述附加服务时, 我们仅作为您的代理。第三方服务提供者的条款和条件适用于该服务。我们对于您得到此类服务的费用不承担责任, 您同意偿付我们垫付的此类费用。

13.2 如果我们也向您提供地面运输, 该地面运输应适用其它条件。请向我们咨询此类其它条件。

第十四条 - 行政手续

14.1 一般规定

14.1.1 您应负责取得出境、入境或者过境各国所需要的旅行证件和签证, 并遵守其所有的法律、法规、命令、指令和旅行要求。

14.1.2 对于旅客未取得以上证件或签证, 或者未遵守上述法律、法规、命令、指令、要求、规则或规定而产生的后果, 我们不承担责任。

14.2 旅行证件

旅行之前, 您应当出示相关国家的法律、法规、命令、要求或其它规定所要求的所有出境、入境、健康和其它证件, 并且允许我们收存您的证件复印件。如果您不遵守以上规定或者您的旅行证件不符合要求, 我们保留拒绝运输的权利。

14.3 拒绝入境

如果您被拒绝入境, 您补偿还有关政府向我们征收的任何罚金或费用, 以及您自该国返回的运输费用。对于我们已经将您运至该拒绝入境地点的票款, 我们不予退还。

14.4 旅客负责支付罚金、留置费等费用

因您未能遵守有关国家的法律、法规、命令、要求或者其它旅行规定, 或您未能出示所要求的证件, 造成我们被要求支付罚款或罚金, 或者承担任何费用, 您应偿还我们所支付的任何款项或承担的任何费用。我们可自行决定从您未使用航段的票款或者我们所掌管的您的款项中扣除以上费用。

14.5 海关检查

如有要求，您应到场接受海关或其它政府官员对您行李的检查。对于您在此检查过程中遭受的任何损害，或您因未遵守这些要求而遭受的任何损害，我们不承担责任，但因我们或我们代理人的过失而导致的伤害除外。

14.6 安全检查

您应当接受政府官员、机场工作人员、其它承运人或我们进行的任何安全检查。对于您在此安全检查过程中遭受的任何损害，或您因未遵守这些要求而遭受的任何损害，我们不承担责任，但因我们或我们代理人的过失而导致的伤害除外。

第十五条 - 连续承运人

我们和其它承运人依据一张客票或者一张连续客票履行的运输，应当被视为公约意义上的单一的运输。另请关注本条件 16.3.2 之规定。

第十六条 - 损害赔偿

16.1 南非航空（私营）有限公司和您的航程涉及各个承运人对您的运输责任受其各自运输条件的约束。本条就是对我们的责任规定的描述。

16.2 本协议另有说明的除外，属于公约界定的国际运输，应当适用公约的责任规则。参看我们适用的特别协议（参阅第 16.4 条）。

16.3 如果您的运输不适用或不符合此公约的赔偿责任规则，则适用以下规则：

16.3.1 按照相关法律，如果损害是因为您的过错、过失或疏忽而造成或促成，那么我们就可减少承担损害赔偿。

16.3.2 我们仅对在客票承运人一栏中填有我们航空公司的代码的航班或航段在运输过程中导致的损害承担责任。如果我们为另一家承运人签发机票或用其托运行李，我们只是作为其他承运人的代理人。但就托运行李而言，您可以向第一承运人或最后承运人索赔。

16.3.3 我们对非托运行李不承担赔偿责任，但因我们的过失而造成的此类损害除外。

16.3.4 对于因我们遵守适用的法律、政府规则 and 规定或由于您不遵守上述法律、政府规则 and 规定而给您造成的损害，我们不承担责任。

16.3.5 除故意造成损害或者明知可能造成损害而轻率地作为或不作为的情况之外，在您的航程适用华沙公约的情况下，我们对托运行李损害的赔偿责任限于每千克 19 个特别提款权，对非托运行李的损害赔偿限于每位旅客 332 个特别提款

权，在您的航程适用蒙特利尔公约的情况下，托运行李和非托运行李的赔偿责任限于 1,131 特别提款权。对于上述两种情况，如果相关法律规定了不同的赔偿限额，则不同的情况应适用此类不同限额。如果行李的重量在行李票上没有记录，则推定托运行李的总重量不超过与承运类别相关的免费行李额。如果按照超重评估，托运行李的书面申报价值较高，那么我们的赔偿责任限于此申报的较高价值。

16.3.6 除本条件另有规定外，按照公约的规定，我们对您可补偿的损害仅限于经证实的损失和费用。

16.3.7 我们对因您的行李造成的任何损害不承担责任。您的行李造成了其他人员或财产（包括我们的财产）的损失，您负责向我们赔偿。

16.3.8 如果 9.3 条例中规定不得在托运行李中放置的以下物品被损坏，我们承担的赔偿责任是不超过《公约》规定的赔偿责任限额。这些物品包括：易碎品或易腐品、具有特殊价值的物品、电子设备、珠宝、贵金属、电脑、个人设备、可转让票据、有价证券或其他贵重物品、商业文件、护照和其他身份证件或样本。

16.3.9. 对于任何未放置在硬面或适当包装中的体育设备或乐器的损坏，我们不承担任何责任。如果硬面包装的外部没有损坏，则我们对其中的内容物不承担任何责任。

16.3.10. 我们对任何已有损坏的行李不承担任何责任。

16.3.11. 我们对超大、超重或超负荷的行李不承担任何责任。

16.3.12. 在正常的装运过程中，您的行李可能会发生损耗。对于行李出现像轻微划伤、刮伤、磨损、凹痕和弄脏这样的正常损耗和撕裂状况，我们不承担任何责任。对于轮子、脚带、伸缩把手/拉杆、挂耳、挂钩、松紧绳、口袋或其它附件等凸出部分，我们不承担任何责任。

16.3.13. 我们对由于制造商缺陷而损坏的行李不承担任何责任。

16.3.14. 对于因为您的身体状况或该状况的恶化而发生的任何疾病、受伤或残疾包括死亡，我们不承担任何责任。

16.3.15. 该承运协议包括这些承运条件以及责任的排除或限制，也一概适用于我们的授权代理方、雇工、雇员和代理人。

16.3.16. 所有这些承运条件都不放弃任何根据“公约”或适用法律对我们责任的排除或限制，除非在此另有明确规定。

16.3.17. 对于放置在没有足够耐久性或没有安全关闭或没有提供足够保护的包袋或纸/塑料袋中的物件，我们不承担任何责任。

16.4. 国际运输 - 特别协议

16.4.1 本 16.4 条的规定对您的航程涉及的任何其他承运人没有约束力，但明确向您指明的承运人除外。

16.4.2 我们同意，就适用公约的所有国际旅客运输而言，针对在客票承运人一栏中填有我们航空公司代码的航班或航段：

16.4.2.1 对于根据公约第 17 条规定的任何赔偿要求，我们不会援用第 22(1)条中规定的的赔偿限额。

16.4.2.2 我们不会就未超过 113,100 特别提款权的此类索赔部分援引公约第 20(1)条的抗辩；

16.4.2.3 我们会在要求下根据遭受的困难情况毫不迟延地支付垫款，以解燃眉之急，支付时间无论如何不会超过确定应得赔偿的自然人身份后的十五(15)日；

16.4.2.4 在不影响第 16.4.2.3 款规定的情况下，对于死亡事件，垫款应不少于相当于每名旅客 16,000 特别提款权（欧洲货币单位）的金额；

16.4.2.5 支付垫款并非表示我们认可赔偿责任，垫款可以抵销我们在赔偿责任基础上的后续支付金额，但不需退还，除非我们可以证明损害是受伤或死亡旅客的过失行为造成或促成，或后来证明损害是收到垫款的人士导致或促成或不应得到赔偿。

16.5 除有明确规定外，本协议没有放弃任何赔偿责任的免除或限额，或者根据公约或相关法律可以提出的抗辩。在不影响上述一般性原则的情况下，对于任何就死亡、受伤或其它身体伤害向社会保险或类似机构或有支付赔偿款责任或已经支付赔偿款者提出的赔偿，本协议没有放弃赔偿责任的免除或限额或根据公约或相关法律可以提出的抗辩。此类索赔适用第 22(1)条的限额和公约第 20(1)条的抗辩。旅客或旅客的受赡养者可获得的赔偿金额如果超出社会保险或类似机构支付的金额，由我们赔偿超出的部分。

南非共和国境内提供的国内运输服务

对于不适用公约的在南非共和国境内提供的所有国内运输服务，如果每位旅客死亡、受伤或其它人身伤害，赔偿限额为 R1,000,000（大写：壹佰万兰特）（前提是此限额不适用于故意造成损害或者明知可能造成损害而轻率地作为或不作为的情况），包括各种法律费用，但须提供证据证明索赔金额以及事故是由我们造成或由我们的过失行为引起。

第十七条 - 索赔和诉讼的时限

17.1 索赔通知单

行李票持有人在交付之时无异议地接受行李，即足以证明行李按照运输合同并以完好状态交付，除非行李票持有人提出相反的证据。如果您准备就托运行李损害赔偿提出索赔或起诉，须在发现损害后，最迟在收到行李之日起七(7)日内，尽快通知我们。如果您准备就托运行李的延迟交付提出索赔或起诉，须在行李交付给您之日起二十一(21)日内通知我们。该此类通知均须采用书面形式，并且在发现损害或迟延后立即发出，最迟不得超过上述时限。

17.2 诉讼的时限

如果在到达目的地之日、或飞机预计到达之日、或运输停止之日起两(2)年内，没有就损害赔偿提起诉讼，则丧失对任何损害的诉讼权。诉讼时限的计算方法按照审理地法院的法律确定。

须知：国内运输（即：在南非共和国境内）的诉讼时限为三年。

第十八条 - 修改和放弃

承运人的代理人、员工或代表无权变更、修改或放弃本运输条件的任何规定。该总条件构成您与我们之间具有约束力的合同。您务必认真阅读其全部规定，以确保您准备完全接受其条款的约束。

第 19 条 - 其它条件

运输旅客及其行李还须符合我们适用或采用的其它具体规定和条件。这些不时变动的规定和条件很重要。除其它方面之外，这些条款和条件主要包括：对无人陪伴的未成年人、孕妇、生病旅客的运载、对电子设备和物品和机上饮用酒精饮料的限制，以及对动物的运输。

第 20 条 - 释义

本运输条件每一条的标题仅为阅读方便而设，不是对文义的解释。

承运人名称：南非航空国营公司

名称缩写：SA