

一般運載條款 (乘客及行李)

預訂法航航班即表示閣下同意接受針對旅客及其行李的《運輸一般條款》。請花時間仔細閱讀這些條款。

《運輸一般條款》必須與您所在國家或地區的《特殊條款》一併閱讀。

[閱讀《特殊條款》](#)

此版本於 2024 年 12 月 28 日更新。

[全部關閉](#)

條款 1 – 定義

除文內另有說明，在本條款內的詞語具有如下意義：**"實際航空公司"或 "真正航空公司"**

指實際提供航班的航空公司。

"行政費用"

指（若適用）航空公司及 / 或其授權代理向乘客收取的費用，尤其是有關更改機票（「更改機票費用」）、重新開出機票（「重新開出機票費用」）或機票退款（「機票退款」）的費用。

在完成預訂手續前，乘客會獲航空公司通知適用行政費用的金額。

該等費用的金額可從航空公司或其授權代理獲知。

"議定的停留地點" (或 "中停站")

指如機票或航班時間表上所示乘客在旅程中位於出發與到達地點之間的預定中停站。

"航空運載" (或 "航空旅遊")

指如適用公約所定義以航機運載乘客及其行李。

"法國航空"

指「法國航空」公司，法國的有限公司，資本額為1,901,231,625歐元，註冊辦公室位於45, rue de Paris, 95747 Roissy CDG cedex, France。Bobigny貿易和公司註冊處註冊，註冊編號：420 495 178。

"法航網站"

指"www.airfrance.com"網站。

"航空公司名稱代碼"

指由國際航空運輸協會(IATA)用以識別其會員航空公司的代碼。代碼使用兩個或以上字母、數字或字母與數字符號，並與航班編號同時顯示在機票上。

"航空旅遊" (見"航空運載")

"授權代理"

指獲航空公司授權的個人或合法實體以代表航空公司為其服務或為另一航空公司（若該代理亦獲同樣的授權）的服務銷售航空公司的機票。

"行李"

指乘客在旅程中攜帶的財物或個人物品。除另有說明外，此詞語包括托運及手提行李。

"行李對碼牌"

指航空公司發出及附於機票上的識別標籤，該等標籤關於托運行李的運載。

"行李識別卡"

指由航空公司發出的標籤，該等標籤的唯一用途是用作識別托運行李。標籤的其中一部分會貼在行李上（"行李標籤"），而另一部分會交給乘客以作識別該行李之用（"行李對碼牌"）。

"行李標籤"

指行李識別卡中貼在托運行李上的部分。

"受益人" (見 "有資格獲得賠償的人士")**"手提行李" (見"非托運行李")****"航空公司"**

指法國航空或其名稱代碼出現於機票或聯票上的任何其他航空公司。

"包機合約"

指與乘客達成合約的航空公司（合約航空公司）將全部或部分運載責任轉授給另一航空公司（實際航空公司）的營運方式。同時，亦指任何與乘客訂立合約的一方（例如旅遊社）委託航空公司執行全部或部分運載工作的營運方式。

"托運行李"

指航空公司同意托管的行李，該行李會獲發行李識別卡。

"截止辦理登機手續" (見 "辦理登機手續時限")**"辦理登機手續時限"或 "截止辦理登機手續"**

指乘客在該時限前必須辦理他們的手續的時限，尤其是登機手續，包括（若適用）托運他們的行李，以及領取登機卡或登機證。

"代碼共用" (見 "代碼共用航班")**"代碼共享航班"或 "代碼共享"**

指航班可以由與乘客訂立運載合約的航空公司（"立約航空公司"或"合約航空公司"）或另一與合約航空公司共用其名稱代碼的航空公司（提供航班的航空公司或"實際航空公司"）所經營。

"歐盟航空公司"

指持有由歐盟會員國按1992年7月23日的歐盟規定（EEC）編號2407/92所簽發的有效營運執照的航空公司。

"聯票"

指因原始機票有大量票卷而有需要另行開出的機票，這些機票共同構成單一的運載合約。

"冗長的停機坪延誤的應變計劃"

指若航機在如美國交通部所定的美國機場的停機坪上在重大的延誤時航空公司所採取的應變計劃。

"運載合約"

指機票上所列的聲明和條文，同時包含此一般運載條款和乘客通知。

"立約航空公司"或"合約航空公司"

指與乘客訂立運載合約的航空公司，而該航空公司的名稱代碼會顯示於機票。

"公約"

（如適用）指：

(a)1929年在華沙簽訂的《統一國際航空運輸某些規則的公約》

(b)1955年9月28日的海牙議定書，議定書修正了華沙公約

(c)瓜達拉哈納補充公約(1961年9月18日)

(d) 滿地可第1, 2 及4號議定書(1975)，議定書修正華沙公約

(e)1999年5月28日在滿地可簽訂的《統一國際航空運輸某些規則的公約》

"票券"

指紙張航班票券或電子票券，每張票券均印有票券上所列航班的乘客姓名。

"損害"

包括乘客遭受死亡或身體受傷而引致的傷害；或因延誤、全部或部分損失所引致的傷害；或因如以下定義的航空運載或與其有直接關連而產生的其他任何傷害。

天

指一週為七天的曆日。若有發出通知，"天"不包括通知的發送日；此外，為決定機票的有效期，開票日期或航班出發日期不會被計算在內。

"電子票券"

指電子航班票券或其他在相同效力的文件，電子票券會以數碼格式儲存在航空公司

的電腦預訂系統內。

"電子機票"

指由航空公司或按其要求以電腦預訂系統儲存的機票；電子機票以航空公司或授權代理開出的旅遊備忘(亦稱為"行程表及收據")、電子航班票券或其他擁有同等的效力的文件作證明。

"票價"

指乘客為預留的艙等、指定航線、航班和日期(如適用)所預訂的旅程的票價。

"航班票券"

指機票中用作識別為"有效用作運載"的部分；或，如是電子機票，則為顯示必須運載乘客來或往的確實地點之間的電子票券。

"鐵路 / 海路 / 陸路的航班"

指航空運載與其他運載方式同時出售的"混合運載"，當中可能會按不同的法律責任體系提供服務。

"不可抗力"

指對引以為證的一方而言是外來的不正常和不可預測之情況，而該等情況所引致的後果是即使如何謹慎和專注均不能夠避免的。

"免費行李限額"

指航空公司指定乘客在乘搭航班時可攜帶的最高限額行李(以數量及 / 或重量及 / 或體積計算)。

"一般運載條款"

指此一般運載條款。

"總票價" 或 "連稅票價"

指淨票價加上稅款。

"IATA" 或 "國際航空運輸協會"

指國際航空運輸協會。該協會於1945年在滿地可成立，目的是要促進安全、穩定和經濟的航空運載的發展，以及提升航空服務和研究與航空服務相關的問題。

"國內航班"

指出發和到達的城市均在相同國家的領土範圍內的航班。

"國際航空運輸協會的國際協議(IIA 和 MIA)"

指航空公司之間的法律責任協議，該等協議分別於1995年10月31日在吉隆坡(IIA)及1996年4月3日在滿地可(MIA)簽訂。協議適用於1997年4月1日前成為國際航空運輸協會(見IATA)會員的航空公司；此外，協議亦包括在以下"公約"的定義中(a)至(d)項所述的航空公司國際法律根源的法律範圍之內。

"國際航班"

指如公約所規定任何出發地點及到達地點（和可能的中停站）位於最少兩個公約國的領土內（儘管是中停站或有航機改變）；或在單一國家內而中停站則位於另一國家，無論該另一國家是否公約國。

出票費用

是指承運航空公司或其授權代理向乘客收取的出票服務費用（如適用）。其金額由機票出票一方（承運航空公司或授權代理，視情況而定）設定。

重新出票費用（請參閱「服務費」）

退款費用（請參閱「服務費」）

服務費

是指承運航空公司或其授權代理向乘客收取的服務費用（如適用），特別是作為重新出票或退款的服務費用。

承運航空公司會在最終確定乘客的要求前向乘客告知所適用的服務費金額。這些費用的金額可從承運航空公司或其授權代理一方取得。

"淨票價" 或 "不連稅票價"

指向乘客收取不包括稅款和開票費用的票價。

"乘客"

指除機組人員外任何持有機票而被運載或將被運載的人士。

"乘客票券" 或 "乘客收據"

指由航空公司或以其名開出的機票上界定為乘客票券及乘客必須保留的部分。

"乘客收據" (見"乘客票券")

"行動不便乘客"

指任何因身體障礙（感官或活動方面，永久或暫時性）、智障、年齡或其他殘障原因而令他們在使用交通工具時行動不便，以及其狀況需要特殊照顧和需要因其個人需要而改變給予其他全部乘客的服務之人士。

"有資格獲賠償的人士"

指按適用法律的乘客或任何代表該乘客申索賠償的人士。

"寵物"

指與旅客同行的攜帶登機或託運的寵物（狗或貓），旅客可以是其主人，也可以是代表主人在旅途中承擔責任的自然人。

"預訂"

指由乘客作出並由航空公司或其授權代理記錄的任何運載要求。

"航班時間表" 或 "航班時間指示"

指由航空公司或在其授權下刊發於航班時間表或以電子方式發佈給公眾的航機出發和到達時間。

"航班時間指示"或"航班時間表"

"特別利益申報"

指乘客在交出托運行李時所作出的申報，當中明確說明行李有比公約所定的最高賠償額為高的價值，作為繳付額外費用的考慮。

"特別提取權 (SDR)"

指國際貨幣基金局(IMF)的會計單位。國際貨幣基金局為根據幾種參考貨幣的價格定期釐定單位的價值。

"中停站"

指除出發和到達地點以外，在機票上顯示或在航班時間表中說明為乘客行程表中預定為中停站的地點。

"標籤" (見"行李標籤")

"稅款"

指由政府、機場營運者或任何其他如以下條款4所界定的有關當局所徵收的費用、稅款和收費。

"機票"

指由航空公司或其授權代理開出或授權，用作確立"個人或團體旅遊"運載權利的有效文件（或無紙的等效方法），機票可連同托運行李的行李識別卡。機票是運載合約的證明，故此包含本一般運載條款。如公約規定，機票包括乘客通告。

"旅遊備忘" 或 "行程表和收據"

指航空公司發給乘客的一份或多份文件，文件確認電子機票的開出及具有他們的名字、航班資料和乘客通告。

"手提行李"

指除托運行李以外的所有行李。這些行李應一直由乘客保管。

條款2 – 適用範圍

2.1. 一般條文

(a) 運載條款為乘客機票所指的條款。受以下條款2.2的約束，本一般條款適用於在機票上或在相應票券上顯示有法國航空航班編號（名稱代碼為"AF"）的所有航班、或部分航班。

(b) 除在運載合約或任何其他法航發給乘客的合約文件內另有說明外，本一般運載條款亦適用於免費或折扣票價的運載。

(c) 所有運載均受在乘客預訂時有效的一般運載條款和航空公司票價規定的約束。

(d) 本運載條款根據1999年5月28日的滿地可公約和現行的歐洲法律而制定。

(e) 本一般條款可從法航或其授權代理取得，亦可在法航網站查閱。

2.2. 包機及代碼共用

(a) 航空公司的某些航班可能訂立包機或代碼共用協議。

(b) 如運載服務根據包機或代碼共用協議提供，本一般運載條款會適用，尤其是在本一般條款較實際航空公司的條款更合適時。

(c) 在訂立運載合約時，乘客會獲告知實際航空公司的名稱。

在訂立運載合約後，該航空運載可由機票所示的航空公司以外的其他航空公司執行，航空公司在得悉後需立即告知乘客該航空公司的名稱。無論在任何情況，按適用的規定，乘客需最遲在辦理登機手續時，或在登機前（如是無需預先辦理登機手續的轉機）獲知會。

2.3. 適用於美國國內的冗長停機坪延誤的應變計劃將採用實際營運航班的航空公司（實際航空公司）的應變計劃。

2.4. 法律的凌駕性

本一般運載條款的適用範圍不可抵觸現行法律或管制公共秩序的規定，如有抵觸情況，該些法律和規定凌駕本條款。在本一般運載條款內的一項或多項條文無效，不會影響其他條文的效力，除非被宣佈無效的條文令運載條款不再適用，及對上述的合約的存在具決定性的和必要的。

條款3 - 機票

3.1. 一般條款

(a)機票用作證明(直至確定相反前)航空公司與在機票上所示的姓名的乘客之間的運載合約之訂立和內容。

(b)運載服務只會提供予在機票上的姓名的乘客。航空公司有權乘客的身份證明文件。因此，乘客必須能夠在旅程中的任何時間可向航空公司提供他們自己以及他們負責的人的身份證明文件。

(c)受現行適用規定的約束，機票不可轉讓，尤其是旅遊套票。如有旅遊人士以外的其他人士出示機票要求運載或退款，若航空公司本著好意為出示機票的人士提供運載服務或退款，航空公司不需承擔任何責任。

(d)某些以特價出售的機票屬部分或全部不可更改及 / 或不可退款。乘客有責任在預訂時查閱適用於使用該機票的條款，以及 (若有需要) 購買適合的保險以保障他們可能需要取消旅程的事項。

(e)由於機票受強制性正式條款的約束，機票在任何時間均附屬開出機票的航空公司的財產。

(f)除電子機票外，乘客必須能夠出示包含有關航班的相應票券、所有未使用的票券以及乘客票券的有效機票才可獲運載。此外，損壞及曾被航空公司或其授權代理以外的人士修改的機票均不可有效用作運載。如是電子機票，乘客必須能夠提供身份證明文件，以及只可用於以乘客的姓名開出的有效電子機票之航班。

(g)如全部或部分機票遺失或損壞，或包含乘客票券和所有未使用航班票券的機票不能呈現，航空公司需應乘客的要求替換該機票的全部或部分。替換將會採用重新開出機票的方式，只要在作出要求時，航空公司有證明曾開出有關航班的有效機票。重新開出機票的航空公司會向乘客收取重新開出機票的行政費用，除非機票的遺失或損壞是由航空公司或其授權代理所引致。

如乘客未能提供上述的證明，航空公司可能會要求乘客支付重新開出替換機票的總票價。當航空公司可證明該遺失或損壞的機票在其有效期內沒有被使用，或若在該同期間內乘客尋回原本的機票並交回航空公司，則乘客所付的款額可獲退款。

(h)確保機票不會遺失或被盜是乘客的責任。

(i)如乘客購買折扣票價或附有特別條款票價的機票，乘客必須能夠在旅程中的任何時間向航空公司職員或代理出示合適的證明文件，以確定乘客合資格獲該特別票價和以證實其有效性。如乘客未能提供證明文件，票價會因而調整，乘客需支付相當於乘客已支付與應支付的總票價的差額，或乘客可能會不獲准登機。

3.2. 有效期

(a)除非在機票或在本一般運載條款內另有說明，或除非機票的有效期因票價而改變 (如購買機票時所述或機票上所示)，否則機票可用作運載的有效期為：

- 由開出日期起的一年內，或
- 由使用首張票券 (如由機票開出日期起的一年內使用) 的日期起的一年內。

(b)如由於航空公司在乘客預訂航班時未能確認訂位，而令持有有效機票的乘客未能在機票的有效期內旅遊，則：

- 該機票的有效期會獲延長；或
- 即使機票屬不可退款，機票仍可按以下條款14的規定退回機票的總票價；或
- 乘客可接受相應的票價調整。

(c)如乘客在展開旅程後因健康理由而未能在機票的有效期內繼續旅程，只要這些健康理由是乘客在預訂時未知的，乘客在提供合適的醫生證明確認乘客因健康理由而未能在繼續行程後，航空公司可延長機票的有效期，直至乘客再次合適旅遊或第一個可提供運載的航班的日期。該延長只可從旅程中斷的地點開始，及只適用於原本所付票價的艙等。如未使用的航班票券包含一個或多個預定的停留地點，則機票的有效期最多只可延長三個月，由提交醫生證明的日期起計算。同樣地，法航可按要求延長陪同乘客旅遊的直系親屬的機票有效期，但需遵守上述的證明條款。

(d)如乘客在旅途中去世，與逝世乘客同行的人士的機票可以更改，一是豁免最短逗留期的規定，或延長該些機票的有效期。如乘客在開始旅程後有直系親屬去世，他們的機票及其直系親屬的機票可以同樣方式更改。任何上述的更改只可在收到有效死亡證後才可進行。上述的更改只可從旅程中斷的地點開始，及只適用於原本所付票價的艙等。任何更改均不可超過去世日期後的45天。

3.3. 由乘客造成的不可抗力

如乘客擁有如以上條款3.1(d)所述而未曾使用或部分使用的機票，乘客如因條款1所界定的不可抗力的理由而不能成行，只要能盡快通知航空公司和提供該不可抗力事件的證明，航空公司會向乘客為他們的不可退款及/或不可更改的機票開出相當於總票價的貸項憑單，可用於隨後旅程的航空公司航班，有效期為一年，但乘客需支付適用的行政費。

3.4. 乘机联的使用顺序

本段中的规则可能会根据居住地、行程出发地和目的地的不同而有所变化。因此，旅客必须查阅其居住地法航网站上提供的“特殊条款”。该条款为《一般运输条款》的组成部分。

(a) 根据机票上提及的信息、航班日期和路线设定的含税票价是运输合同的组成部分，关联一个出发地和一个目的地，并且途经任何中途停留地（按订票时的计划）。出票当日票价，仅适用于完全按照预订路线的顺序和日期（乘机联的顺序）使用的机票。

(b) 除不可抗力的情况外，任何不合规使用（例如，未使用第一联或未按出票顺序使

用) 将导致旅客在办理下一航班的登机手续(出发前 30 小时起)时, 需要向客户服务中心、法航代售处或在机场支付附加费, 金额如下:

- 欧洲航班(包括法国本土和科西嘉岛)经济舱 150 欧元, 商务舱 300 欧元;
- 洲际航班经济舱和尊尚舱 500 欧元, 商务舱和 La Première 头等舱 1500 欧元(或等值当地货币)。

(c) 如果乘客在未使用的乘機聯對應航班出發後 24 小時內購買並使用了前往同一目的地的新機票, 該附加費將不適用。

3.5.旅客若希望改签, 须遵守机票适用的票价条款并支付适用的服务费。

3.6.承运商识别

承运商身份可能会通过其名称代码(如第 1 条中的定义)以缩写形式载于机票。承运人的地址为总部或主要运营地点的地址。

條款 4 - 票價、稅項、費用及收費

4.1. 票價

除非另有規定，否則機票票價僅適用於從出發地機場到目的地機場的航空運輸。票價不包括機場之間以及機場與市區航站樓之間的地面交通費用。

票價將根據機票預訂之日的有效票價計算，並依據訂票時選定的行程及出發日期而定。行程或出發日期的任何變更都可能影響適用票價。

適用票價是指承運商公佈的票價，或由承運商根據其當時有效之票價規則計算的金額，並依據購票日所選航班、出發地與目的地及所選艙等而定。

在預訂時，乘客會被告知機票的含稅票價及出票費用，以及總票價（包括含稅票價、航空公司附加費以及出票費用）。

4.2. 稅項、附加費與機場收費

任何由政府、其他主管機構或機場營運商徵收的任何費用、稅款或收費均由乘客承擔。在預訂機票時，乘客將被告知這些費用、稅項或收費將在機票上獨立列出，並加至不含稅的票價之上。這些費用、稅項和收費可能由政府、其他主管機構或機場營運商在機票預訂日期後有所新增或調整。在此情況下，乘客必須支付相應的新增金額。相反，如果費用、稅項或收費有所減少或取消，乘客將根據第 XIV 條規定的條款獲得相應退款。

如果乘客放棄乘坐其已確認預訂的航班，則可根據適用法規獲得上述稅項、機場費用和其他相當費用的退款，這些費用的退款與乘客的實際登機情況有關。

4.3. 由承運商發出的出票費用

承運商可就票據發行服務向乘客收取出票費用。

出票費用的金額會因應行程類型、票價和機票購票渠道而異。

這些費用將加於機票含稅票價之上。除非因承運商的過失而導致機票取消，否則出票費用（如有）一律不設退還。在預訂完成之前，乘客會被告知承運商的出票費用金額。

法航收取的出票費用金額可在其客務服務和網站上查詢。

4.4 付款貨幣

除非承運商或其授權代理在購買機票時或之前另有指定（例如當當地貨幣不可兌換時），不含稅的票價、稅項、出票費用和服務費應以購買機票所在國家/地區的貨幣支付。此外，承運商亦可自行決定接受其他貨幣的付款。

4.5 價格出現明顯錯誤 - 票價出現錯誤

承運商提醒乘客注意，在某些情況下，票價出現異常情況可能會影響預訂價格。根據適用法律，如因系統顯示或技術錯誤而導致預訂價格出現明顯錯誤或不合理的情況，承運商有權取消任何預訂。

條款 5 - 預訂

5.1. 一般條文

預訂僅在承運人電子訂票系統中保存後確認。承運人將根據旅客的要求提供預訂確認資訊。

5.2. 預訂要求

部分價類的客票可能會有限制，或無法改簽或取消。

如果旅客未在承運人或其授權代理人指定的出票期限之前支付票款，則預訂可能會被取消，座位會被分配給其他旅客，承運人不承擔任何責任。

5.3. 聯絡方式

旅客必須在預訂時或最遲在預辦登機時向承運人提供可以聯絡的手機號碼或郵箱地址。透過授權代理人預訂時，旅客接受該資訊將由授權代理人傳送給承運人。旅客知悉，如果此資訊未傳送給承運人，則在發生航班異常情況時，旅客將無法享受知情權。

5.4. 座位分配

承運人盡力滿足座位分配請求，但無法保證特定座位的分配，即使該座位已預訂成功。承運人保留隨時因運營、安全或安保要求，或因不可抗力修改座位分配的權利，包括登機後。

5.5 機上服務

承運人將盡力滿足旅客對機上服務的要求，特別是飲料、特殊餐膳、電影等。但承運人如果因與安全和安保相關的要求或自身無法控制的原因，無法提供適當的服務，即使此類服務在預訂時已得到確認，承運人也不承擔任何責任。

5.6. 飛機類型

訂票時或訂票後告知旅客的飛機類型僅供參考。與安全和安保相關的要求、承運人無法控制的原因以及運營限制可能會導致承運人修改飛機類型，承運人對此不承擔任何責任。

條款6 –個人資料

6.1. 乘客需向航空公司或其授權代理提供個人資料用作預訂、獲得相配服務、辦理移民局手續和入境。在訂立和執行運載合約的架構內所提供予航空公司的個人資料可成為資料處理的對象。此資料根據1978年1月6日的修訂法國保護資料法律編號78-17而收集和處理。

6.2. 乘客提供的資料主要用作(i) 預訂和購買機票，(ii) 提供與運載服務有關的特別服務，(iii) 推銷、保留、諮詢和商業資訊，和(iv) 統計。資料亦可能會用作協助完成有關移民局和入境的手續，預防不付款和欺騙行為，以及保證航班的保安和安全。

6.3. 乘客需獲知會當執行運載條款時引致可能會危害航班的保安或安全的事件將會成為電腦記錄的對象。

乘客需獲通知及接受某些特別從屬服務(例如特殊餐食和醫療協助)的供應可能會使航空公司需要記錄在條款8所述有關資料保護的修訂法國法律的範圍內之資料。這些資料只會用於乘客要求的特別從屬服務的範圍之內。

6.4. 收集所得的資料可能會在完成上述所有或部分目的之範圍內轉交航空公司、其夥伴(授權代理、根據以上條款1所定義的航空公司，等等)或其從屬服務供應商的授權職員。

6.5. 根據法國和國際間適用的法律和規定，航空公司偶爾必須向獲授權的法國或外國當局(海關、移民局，等等)提供個人資料，尤其是用作預防和打擊恐怖活動或其他嚴重罪行。

按規定，上述的資料接受者可能會位於歐盟以外，及可因要完成乘客的運載合約和特別的法律授權而使用全部或部分航空公司所收集的個人資料(姓名、護照號碼、旅遊詳情，等等)。在歐盟以外的資料轉移將按法國資料保護法律條款68及以下等等的條款進行。

6.6. 根據法國資料保護法律，乘客有權存取、改正、移除或反對有關他們的資料。乘客可寫信到以下地址行使這些權利： Air France -
Correspondant Informatique et Libertés - DB.AJ - 45 rue de Paris - 95747
ROISSY CDG Cedex.

6.7. 受現行規定的約束，航空公司有權按在此條款所定的目的和條件使用乘客的資料。

6.8. 除非乘客在資料收集時提出反對或向上述地址發出書面反對，航空公司有權使用乘客的資料及轉交其夥伴以向乘客傳送合適的商業資訊。

6.9.受法律所限制(電子方式的商業推廣)，航空公司或其夥伴在乘客提供其個人資料時同意下，乘客的資料只會用作推廣目的，尤其屬商業性質的。乘客可在稍後透過向上述地址郵寄書面反對，拒絕他們資料用作該等用途。

6.10.按規定，預訂和訂立運載合約必須收集特定的個人資料。乘客當然可行使其權利反對收集和處理他們的資料，但他們會獲通知這樣可能會令他們的旅程取消或不能使用某些他們要求的特定的從屬服務(例如特殊餐食等)。法國和國際適用的法律和規則亦規定乘客如未能提供特定的資料或資料不正確，有可能會被拒絕登機或進入外國的國境，航空公司無需對此承擔任何責任。

條款7 –特別協助

7.1.無人陪同的兒童、行動不便的乘客和患病人士，或其他要求特別協助的人士均受特別條款的約束。

我們建議乘客在預訂時通知航空公司他們的殘障情況或任何特別協助的需要。如乘客在預訂後或按適用規定在出發前48小時內提出要求，航空公司會根據時間許可和特別協助的性質在其控制的範圍內按規定滿足乘客的要求。

航空公司和其授權代理可按要求提供本條款7.1所述的有關運載人的特別條件，乘客亦可在法航網站查閱。

7.2.如乘客要求特殊餐食，乘客必須在預訂(或更改預訂)時，或在航空公司公佈的時限前，查詢航空公司是否可供應該些餐食。否則航空公司不能保證乘客在航班上可提供該些餐食。

7.3.如乘客曾患病或有特別醫療問題，我們建議乘客乘機前(尤其是長途航班)應先諮詢醫生，以及採取所有必要的預防措施以確保旅程安全。

條款 8 –辦理登機手續及登機

8.1.辦理登機手續的時限會因機場而有所不同。乘客必須嚴格遵守辦理登機手續時限，以完成他們的旅程和避免他們的預訂被取消。航空公司或其授權代理需要向乘客提供乘客乘搭航空公司首個航班的辦理登機手續時限之全部必需資料。若乘客的旅程包括後續的航班，檢查是否擁有所有關於這些航班的辦理登機手續時限屬乘客的責任。

8.2.乘客在航班前預留充足的時間到達機場，以便能夠完成旅程所有必需的手續；在任何情況下，乘客必須遵守辦理登機手續時限。如乘客因未能遵守時限或如乘客未能出示所有辦理登機手續的文件，而不能夠旅遊，航空公司可取消乘客的預訂而無需向乘客作出任何賠償。

8.3.乘客必須在辦理登機手續時所指定的登機時間前到達登機閘口。如乘客未能在該指定時間前到達，航空公司可取消乘客的訂位而無需作出任何賠償。

8.4.如乘客未能遵守本條款的條件，航空公司無需承擔任何責任，尤其是任何損失、損害或支出。

條款 9 – 拒絕及有限度運載

在任何登機及 / 或轉機地點，若以下一種或多於一種情況出現或可能出現，航空公司可拒絕運載乘客及其行李：

(a)乘客不遵守適用的規定。

(b)乘客及 / 或其行李的運載可能危害航機上的保安、健康、衛生或秩序，尤其是如乘客作出恐嚇、行為不檢及 / 或向乘客及 / 或機組人員使用粗言穢語及 / 或侮辱性的語言。

(c)乘客的生理或心理狀態（包括由酒精、毒品或藥物所引起）可能會對他們自己、其他乘客、機組人員或財物產生危害或危險。

(d)旅客明顯威脅到承運人及其工作人員或已經損害或試圖損害其安全或其他旅客之安全，特別是在訂票、辦理登機手續或登機時，以及在機上或在之前的航班上時。在此情況下，承運人有權取消客票未使用部分，並根據適用規定退還旅客支付的金額或僅退還相關稅費。

(e)乘客拒絕進行尤其是以下條款10.1.3及18.6所述的安全檢查，及 / 或拒絕提供身份證明。

(f)乘客未能證明他們是機票上「乘客姓名」欄上的本人。

(g)乘客（或支付機票的人士）沒有支付現行的總票價及 / 或適用的開出機票費用及 / 或稅款。

(h) 乘客未持有有效的旅遊證件、曾在轉機時企圖非法入境、曾在航程中毀壞旅遊證件、或曾拒絕航空公司複製及保存他們的旅遊證件、或乘客的旅遊證件已過期，按有效規定屬不完整、或欺詐（盜竊身份、偽造或偽冒文件）。

(i)乘客出示的機票：

- 以欺詐手段得來或從航空公司或其授權代理以外的機構購得；或
- 曾接報附屬被盜或遺失的文件；或
- 曾被偽造或偽冒；或
- 當中有航班票券曾損害或被航空公司或其授權代理以外的人修改。

(j)乘客拒絕支付額外票價及 / 或以上條款3.4所規定的條件的行政費用。

(k) 乘客拒絕支付按以下條款10所定的條件的附加費。

(l) 乘客未有遵守有關保安或安全的指示。

(m) 享有票價扣減或受特別條件束約的票價的乘客未能提供獲此特別票價的證明文件，以及拒絕支付條款3.1(i)所述的票價差額。

條款10 – 行李

10.1. 一般條文

10.1.1 乘客的責任

(a) 乘客聲明他們知道他們的所有行李所載的物品。

(b) 乘客保證不會自他們行李裝入物品起不會任由他們的行李無人照料，並不會接另一乘客或任何其他人士的物品。

(c) 乘客保證不會攜帶第三者托付予他們的行李一起旅遊。

(d) 建議旅客確保已使用合適的物料妥善包裝和保護行李，以免損壞該等物品和材料以及其他旅客的行李或承運人的飛行器。

10.1.2. 違禁品

乘客不可在行李內放置任何出發、到達或轉機國家或航機途經的國家的適用規定和有效法律所禁止或限制運載的物品，尤其是包括：

(a) 可能會危害航機、機上人士或財物的物品，例如國際民航組織(ICAO)和國際航空運輸協會(IATA)的危險物品規則及航空公司規則(如適用)所定的物品(額外資料可向航空公司查詢)；這些物品尤其包括爆炸品、壓縮氣體、氧化、有毒或腐蝕性物質和任何類型的液體物質(除放在手提行李內及只作乘客在旅途中個人使用的液體外)。

(b) 因重量、體積、設置或性質而使它們不適宜運載的物品，尤其是因應所使用的航機。有關這類物品的資料可按要求向乘客提供。

- 除用作打獵或體育運動外的槍支和彈藥，必須先退出子彈才可托運，並必須鎖上保險栓。彈藥的運載受以上(a)段所述的國際民航組織(ICAO)和國際航空運輸協會(IATA)的危險物品規則的約束。

(d)可用作攻擊的切割武器、尖利武器和氣霧劑或防衛武器、古董武器、劍、刀及其他這類型的武器。此類物品在任何情況下均不可手提攜帶進入機艙，但可放置在托運行李內，取決於航空公司的接受與否。

(e) 除寵物外，活的動物需遵守條款10.4所規定的條件。

10.1.3. 搜查的權利

為保安 / 安全及 / 或政府當局的要求，乘客的行李可能會被搜查或掃描（使用X光或其他技術）。若乘客不在場，他們的行李可在乘客缺席的情況下被掃描或搜查，尤其是要檢查行李是否有放置以上條款10.1.2所指的物品。如乘客拒絕遵守該等要求，航空公司可拒絕運載他們和其行李。

10.1.4. 拒絕運載行李的權利

(a)航空公司可因保安及 / 或安全理由拒絕運載或繼續運載乘客的行李，如行李包括以上條款10.1.2所列的物品，或如乘客未能遵守條款10.1.1(a)、**(b)**和**(c)**的責任。航空公司無責任保管被拒絕的行李及 / 或物品。

(b)尤其是基於保安、安全或衛生理由，航空公司可拒絕運載因其體積、形狀、重量、內容、設置或性質而不適合航空運載的物品，或若在旅途中發現，拒絕繼續運載它們。

(c)航空公司可拒絕運載乘客拒絕支付條款10.2.2所規定的附加費。航空公司無責任保管被拒絕的行李及 / 或物品。

(d)航空公司不會同意運載沒有適用規則所規定的文件的動物，尤其是條款10.4所規定的。

(e)航空公司拒絕托運乘客在辦理登機手續的時限前按條款10.2.1(a)所規定的條件交給航空公司的行李。

10.2. 托運行李

10.2.1. 一般條文

(a)乘客必須在辦理登機手續時限前於航空公司的辦理登機手續櫃位將行李交出行李作檢查之用。

(b) 乘客按上述條款在辦理登機手續時交出行李後，航空公司需保管行李並向乘客為每件行李發出行李對碼牌。

(c) 乘客必須在行李對碼牌加上其姓名。

(d) 在可能的範圍內，托運行李會由乘客相同的航機運載，除非因營運或保安 / 安全理由航空公司決定由另一航機運載。在這情況，航空公司會將行李運送給乘客，除非適用的規則規定在海關檢查時乘客需要在場。

(e) 托運行李必須能夠抵受正常的處理和保護放置在內的物品。

(f) 以遵守適用法規為前提、我們建議乘客在行李內不可放置貨幣、首飾、藝術品、珍貴物品、銀器、證券或其他貴重物品、光學或攝影設備、電腦、電子及 / 或通訊設備或裝置、樂器、護照及身份證明文件、鎖匙、商業文件、無論是獨一或是可替代的手稿或契據，等等。在這方面，按規定如托運行李有毀壞、損失或損害，航空公司的責任只限於公約和一般運載條款中條款19所規定的範圍。

(g) 受適用規則的約束，我們建議乘客不要放置任何藥物在托運行李內。

(h) 如果乘客決定提早中止行程而未完全使用其乘機聯，為了能夠取回其託運行李，乘客可能需要支付 400 歐元的一次性費用。

10.2.2. 免費行李限額

(a) 免費行李限額即每名乘客可托運的行李的數量限制。此數量按目的地、所付的票價和機票所示以數量及 / 或重量及 / 或體積的方式決定。

(b) 乘客如支付附加費可攜帶超運免費行李限額的托運行李。有關附加費的條款可向航空公司及其授權代理查詢，亦可在法航網站查閱。

(c) 在任何情況，托運行李均不可以超過每名乘客的最大重量。有關最大重量可向航空公司及其授權代理查詢，亦可在法航網站查閱。

(d) 乘客可向航空公司及其授權代理查詢，亦可在法航網站查閱免費行李限額的相關資料。

10.2.3. 特別利益申報

(a) 任何價值超過公約所規定因毀壞、損失、損壞或延誤所獲的賠償限額的托運行

李，乘客可個人地在旅程前為所有行李投保，或在向航空公司交出行李前，作出限於特定金額的特別利益申報。在這情況，乘客需要支付附加費用。賠償將按條款19的條文支付。

(b)航空公司有權按照行李及內裏的物品的價值核實申報的價值的準確性。

(c)所有特別利益聲明乘客必須在辦理登機手續時限前作出。航空公司亦可限制申報的最高賠償額。如有損害，航空公司亦有權提供證據，證明申報中的金額較乘客在送運時的實際利益為高。

(d)乘客可從航空公司取得特別利益申報和以上條款10.2.3(a)所述的附加費用的相關資料。

10.2.4. 行李的領取及送運

(a)受條款10.2.1.(d)的條文所約束，在到達或預定的中停站地點，當行李可領取時立即取回行李是乘客的責任。如乘客未有在行李可領取後的三個月內取回行李，航空公司可棄置該等行李而無需向乘客作出任何賠償。

(b)只有行李對照牌的持有人才有權領取托運行李。

(c)若申索行李的人士不能出示行李對照牌，航空公司只會在該人士能夠在令人滿意的情況確立取回行李的權利後才會交出行李。

(d)行李對照牌持有人若在接收行李時沒有提出任何投訴，則被假定為行李已在良好狀況下按運載合約送運（除非有相反的證明）。

10.3. 手提行李

(a)所有機票均容許乘客攜帶一定數量的手提行李進入客艙，行李的數量會以數目及 / 或重量及 / 或體積決定。如沒有指定，則乘客可攜帶一件手提行李；手提行李必須可放入前面乘客的座位下，或在指定用作收藏手提行李的儲物箱內。

如由於乘客未能遵守以上條件令航空公司需要托運行李，乘客有可能要按條款10.2.2(b)的規定支付附加費（如適用）。

某些乘客想攜帶進入客艙的行李可能會因保安及 / 或安全、營運或航機設置的理由，會在航班出發前的任何時間不獲准手提，並必須以托運的方式運載。

(b)乘客不想托運（例如容易毀壞的樂器或其他物品）和未能依照以上條款10.3的條文的規定（超過體積及 / 或重量）的行李 / 物品，必須在乘客於辦理登機手續前通知航空公司及獲准許的情況下才可手提。在這情況，該些行李的運載乘客可能需要按航空公司的票價條款支付附加費（金額可向航空公司查詢）。

(c)乘客需要負責他們攜帶進入客艙的個人財物和手提行李。如個人財物和手提行李有損毀、盜竊、損失或損害，航空公司只用會對航空公司或其職員或代理（如獲證實）出錯的部分作出賠償，該賠償額不會超過一般運載條款中條款19所規定的金

額。

10.4. 寵物

10.4.1. 一般條文

- (a) 乘客與寵物同行必須先獲航空公司事先和明確的准許。
- (b) 每名乘客在每一航班可攜帶的寵物數目設有限制。
- (c) 按有效規定，某些種類的寵物禁止運載。乘客可向航空公司及其授權代理查詢，亦可在法航網站查閱這些種類的寵物的相關資料。
- (d) 乘客必須能夠提供在出發、到達和轉機國家的政府當局要求有關其寵物的有效文件，包括特別護照、健康及疫苗證明和入境或過境准許。
- (e) 按目的地而定，運載寵物可能需受特定條件的約束，尤其是年齡、重量和健康檢查。乘客可從航空公司獲得相關資料。
- (f) 寵物及其獸籠不包括在免費行李限額內；乘客必須支付附加費，乘客可向航空公司查詢條款。
- (g) 與行動不便乘客同行的導盲犬和其獸籠可在免費行李限額外按航空公司的規定免費運載，乘客可向航空公司查詢有關規定。
- (h) 如有欺詐、缺席、必須的文件無效，或寵物的獸籠不符合條款10.4.3的條文規定，航空公司不會對運載動物由於該些原因造成的傷害、損失、延誤、疾病或死亡作出任何賠償，除非是由於航空公司的錯誤或疏忽所引致。如由於與寵物同行的乘客未能按照適用規則而引致任何罰款、損失、賠償及所有費用，乘客需償還該些款項。
- (i) 乘客可從航空公司及其授權代理查詢或法航空網獲得運載寵物相關的資料，尤其是以上條款10.4.1(f)所規定的附加費。

10.4.2 在客艙內運載的寵物

- (a) 只有不超過航空公司指定重量的寵物和其獸籠才可獲准在客艙運載。導盲犬可在客艙運載，但需受適用規則的約束。
- (b) 寵物必須放置在航空公司指定放置寵物的位置，該位置需要封閉及能夠完全安置寵物，同時寵物需在足夠空間站立、轉身和容易和自在地呼吸。
- (c) 乘客承諾不會在航程中自獸籠中釋放寵物，即使是部分的身體。

10.4.2 托運的寵物

寵物必須放置在國際航空運輸協會認可的堅固塑膠或玻璃纖維獸籠內。

條款11 – 航班時間表

11.1.在航班時間指示內所列載的航班及航班時間表並無合約作用，並只用於通知乘客有關航空公司提供的航班。該些航班時間指示並不是最終的，並有可能在其公佈日期後有所更改。

11.2.另一方面，在機票上列印的航班時間屬運輸合約的組成部分，但有可能因航空公司控制範圍以外的理由而有所更改。

11.3.乘客有責任向航空公司提供他們的聯絡資料，讓他們可當機票上所示的航班時間有更改時可獲通知。

條款12 – 航班延誤及取消

12.1.航空公司會盡可能在無延誤的情況下運輸乘客和其行李。為此及為避免取消運輸，航空公司可能有需要以另一航機運輸乘客，或有可能由另一航空公司的航班及/或其他方式提供旅程。

12.2.若航班取消或延誤，以及如乘客擁有單一的運輸合約（如公約所定義），航空公司會實施相關適用規則的所有條文。

條款13 – 過量預訂及降級

13.1.即使乘客有確認的預訂、有效的機票及已按必須的時間範圍和條款到達準備辦理登機手續和登機，如航空公司因預定的過量預訂未能向乘客提供座位，航空公司需按照適用的規則（如適用）提供賠償。

13.2.如乘客被安排在較購買的機票低級的客艙，航空公司會按照相關適用的規則的條款退回票價的差額。

條款14 – 退款

14.1.機票的退款（全部或部分）會按照條款14所規定的條件和機票的票價條款，以及相關適用的規則進行。

14.2. 獲機票票價條款授權的退款會按機票的總票價支付。

14.3.機票退款的要求必須提交至機票的開出人（航空公司或授權代理（如適用））。

14.4.航空公司拒絕退款，如：

(a)任何在機票有效期後提出退款要求的機票。

(b) 符合立法或管理規定持有機票以讓乘客能夠離開國家的機票，除非該些乘客能夠提供足夠的證據確立他們獲授權逗留該些國家，或他們會使用另一航空公司或其他運載方式離開國家。

(c) 機票持有人未獲預定路線的目的地或轉機政府當局批准，以及如乘客因此理由返回他們的登機地點或任何其他目的地的機票。

(d) 被盜、偽造和偽冒的機票。

14.5.退款受購買機票的所在國家及 / 或支付退款的所在國家的適用規則的約束。

條款15 – 航機上的行為

15.1. 在航機上，乘客不可作出對一人或多人、財物或航機本身引致不安、不便、威嚇或危害的行為。

就此而言，乘客不可阻礙機組人員執行其職責，並必須遵守機組人員的指引、指示和建議，以確保航機的保安和安全、航班的順利運作和乘客的舒適。

15.2. 由於保安理由，航空公司可禁止或限制在航機內使用電子裝置，例如手提電話、手提電腦、手提式錄影機、手提式收音機、電子遊戲或傳送裝置，以及搖控遊戲和對講機，除助聽器和起搏器外。

15.3. 航機內嚴禁吸煙。

15.4. 航空公司可限制或禁止在航機內喝酒。

15.5. 在機上拍攝和分發影像：未經相關人士事先明確同意，嚴禁以任何形式和方式拍攝、錄製或分發機上機組人員或乘客的影像、聲音或任何可識別其身分的元素。

15.6. 如乘客未能遵守此條款的條文，航空公司可按立法和管理條文採取一切必要合適和合理的措施。為此目的，航空公司可在航班的任何階段要求乘客離開航機及 / 或採取限制措施。

15.7. 如乘客未能遵守此條款的條文（及條款9有關拒絕和有限制的運載的條文），或在航機上犯法或作出應受指摘的行為，航空公司有權對乘客採取法律行動。

條款16 – 陸上運載

如航空公司提供陸上或海上運載服務（客車、公共汽車、火車、輪船，等等），該些陸上運載將採用不同的法律責任體系。運輸條款和法律責任體系可向航空公司查詢。

航空公司不會對乘客和其行李在陸上、火車或海上的運載承擔任何責任。

條款17 – 連續航空公司

17.1.由數間連續的航空公司以單一機票或聯票方式執行的航空運載可視為構成公約的施行的單一運載操作，同時各方亦設想為單一操作。
有關此情況的條文於條款19.1.3(a)列出。

17.2.開出機票的航空公司或在連續運載的機票或聯票上的首間航空公司，只需對其使用自己的資源執行運載的部分負責。

17.3.如乘客的行李有毀壞、損失、損害或延誤，乘客或其受益人可對在出現事故或延誤時執行運載的航空公司提出申索。乘客亦可對首間和最後一間航空公司申索。

條款18 – 行政手續

18.1. 一般條文

(a) 乘客需要個人負責取得其本人，以及其子女及/或由其負責的乘客及/或與其同行的寵物(如適用)的旅程中必要的所有特別文件、入境簽證和許可；以及必須遵守該些國家(出發、到達和轉機)的適用規則和航空公司的指示。

(b) 如乘客未能遵守條款**18.1(a)**所指的責任，航空公司不會對乘客承受的任何後果負責。

18.2. 旅遊文件

(a) 乘客必須出示入境、出境和轉機的文件，以及出境、到達和轉機國家的有效規則所需的健康和其他文件。此外，乘客必須向航空公司交出該些文件和容許航空公司複印或記錄文件內的資料(如需要)。

(b) 如乘客未能遵守適用的規則或如航空公司對出示的文件有懷疑，航空公司有權按條款**9**的規定拒絕運載乘客。

(c) 航空公司不會對因未能遵守適用規則而需要承受後果(尤其是損失或支出)的乘客承擔任何責任。

18.3. 拒絕入境

如乘客被拒絕進入任何國家，他們必須支付航空公司因此而被當地政府當局徵收的所有收費或罰款，以及如航空公司被政府命令將乘客運返出發地點或其他地點的運載總票價。乘客前往被拒絕入境的目的地所購買的機票將不會獲得航空公司的退款。

18.4. 乘客對罰款、扣留費等的賠償責任

如航空公司因乘客不遵守(無論是出於自願或非自願)有關國家的有效法律、或未能出示必須的文件、或出示無效的文件而需要支付或存放罰金或罰款或任何類型的支出，乘客必須在航空公司的要求下償還所支付或存放的金額。為此目的，航空公司可以動用任何乘客為執行運載以外的原因已支付的金額，或任何由航空公司保管屬於乘客的金額。

18.5. 海關檢查

(a) 在海關或任何其他政府當局的人員的要求下，在檢查其行李(延誤、托運或手提行李)時乘客可能會被召喚到場。航空公司不會對該些檢查所引致乘客需承受的任

何損害或損失承擔賠償責任，尤其是在檢查行李時乘客拒絕到場。

(b) 如因乘客的行動、遺漏或疏忽，尤其是未能遵守此條款的條文或給予航空公司檢查其行李的授權，乘客必須對航空公司因此而引致的任何損害作出賠償。

18.6. 保安檢查

(a) 乘客需要進行政府或機場當局，以及航空公司要求的保安（安全）檢查。

(b) 航空公司不會承擔拒絕運載乘客的賠償責任，尤其是該等拒絕是基於獲適用法律、規則及/或規定授權的裁定。

條款19 – 損害的賠償責任

19.1. 一般條文

航空公司的賠償責任由合約航空公司的一般運載條款所決定，除另有說明外。如航空公司需要承擔賠償責任，其責任將按以下條件的規定：

19.1.1按本一般運載條款執行的運載受1999年5月28日的滿地可公約、歐洲議會及歐盟2002年5月13日修訂1977年10月9日歐盟規則(EC)編號2027/97規則有關航空公司航空運載乘客和行李的賠償責任的(EC)編號889所訂的賠償責任規定的約束。

19.1.2按公約條款17所定，航空公司對發生在航機上或在登機和下機操作時所引致的死亡或身體傷害有賠償責任。

19.1.3在以下條文與本條款的其他條文沒有分歧的範圍內，及無論公約是否適用：

(a)航空公司的賠償責任只限於其名稱代碼出現於對應航班的票券或機票的運載期間所產生的損害。如航空公司開由另一航空公司提供運載服務的機票，或如航空公司為另一航空公司托運行李，航空公司只充當該些其他航空公司的代理。不過，就行李而言，乘客有權向涉及他們旅程的首間或最後一間航空公司採取法律行動。

(b)航空公司的賠償責任不會超過已證實的直接損害的金額，以及航空公司不會對間接損害或任何不可賠償的損害承擔賠償責任。

(c)航空公司無需為因遵守法律或規則（法律、規則、決定、規定和條文）的條文，或因乘客未能遵守該些同樣條文而要承擔賠償責任。

(d)航空公司無需對手提行李的損害承擔賠償責任，除非該些損害是直接由於航空公司、其員工或代理的過失或行動所引致，為該些損害申索的乘客必須能夠提供證明。

(e)航空公司不會對任何由乘客的身體狀況，或該些相同狀況惡化所引致的疾病、傷害或殘障，包括乘客的死亡承擔任何賠償責任。

(f)運載合約（包括本一般運載條款）和所有當中所包含的賠償責任豁免和限制均適用及惠及航空公司的授權代理、其已執行職責的職員和代理、其代表和航空公司所使用的航機的東主，以及該些東主的員工、職員和代表。從前述人士所得的可補償總金額不會超過航空公司賠償責任的金額。

(g)如因申索人或擁有他們權利的人士的疏忽或其他錯誤行動或遺漏引致或促成損害，航空公司可按有效法律豁免全部或部分對該些人士的賠償責任，包括有死亡或身體傷害的情況。

(h)除內文另有說明外，按照公約和適用法律的規定，這些條文中並無涉及放棄航空公司、航空公司使用的航機的東主、其員工、職員、代理或代表的賠償責任豁免或限制的條文。

19.2. 適用於國際及國內航班的條文

19.2.1. 身體傷害：

(a)按1999年5月28日滿地可公約條款17§ 1 的規定，如引致損害的事故發生在航機上或在登機或落機的運作過程中，航空公司需按前述公約及受免除賠償責任的約束，對乘客如死亡或身體傷害所承受的損害作出賠償。

(b)航空公司不會作出賠償，如有證據證明：

- 所遭受的死亡或身體傷亡是乘客在登機前的身體或精神健康所引致的。
- 根據1999年5月28日的滿地可公約條款20，如2.1(a)段所定義的損害是全部或部分由於申索人或擁有他們權利的人士的疏忽或其他錯誤行動或遺漏所引致的
- 根據1999年5月28日的滿地可公約條款20 § 2 (a)，損害並不是由於航空公司、其職員或代理的疏忽、或錯誤行動或遺漏所引致，而損害的金額超每名乘客151,880特別提取權。
- 根據條款20 § 2 (b)，損害是完全由於第三者的疏忽或其他錯誤行動或遺漏所引致的。

(c)可賠償損害的金額：

- 根據以上2.1(a)段，航空公司就每名乘客死亡或身體傷害的賠償責任將不受任何限制。可賠償額需按友善協議、專家評估或法定法庭的決定可補償損害。
- 在這些條文的範圍內，航空公司只會賠償超出乘客從所屬的社會保障計劃所獲得的金額，以及只為可賠償的損害作出賠償。

(d)航空公司有權向第三者追究和由第三者替代賠償。

(e)根據1999年5月28日的滿地可公約條款17和本條款第2.1(a)段，及根據歐洲議會及歐盟2002年5月13日修訂1997年10月9日歐盟 (EC) 編號2027規則的(EC) 編號889規則條款5，如有由於航空意外引致的死亡或身體傷害，獲確認為受益人的人士可按實際承受的損害獲預付金以應付即時的需要。如是死亡，該等預付金不可少於相當於每名乘客16,000歐元的特別提取權。受有效法律的約束，該等預付金需於確認受益人身份後的15天內支付，並可從去世乘客可獲的最終賠償額中扣除。

根據(EC) 編號889規則條款5及1989年5月28日滿地可公約條款28，該等預付金或提早支付金並不構成確認賠償責任，並取決於相關的賠償責任，該等預付金可能會從歐盟航空公司在其後支付的賠償中扣除。

該等預付金屬不可退款，除非有證據證實損害是由申索賠償或擁有權利的人士的疏忽、錯誤行動或遺漏所引致或促成，或收取預付金的人無權獲得賠償。

19.2.2 延誤：

(a) 可賠償損害的特性：

- 直接因延誤而引致的單一已證實直接損害可獲賠償，不包括所有間接損害或可賠償損害以外的任何形式的損害。
- 乘客必須證實直接由延誤所引致的損害的存在。

(b) 航空公司的賠償責任的範圍：

- 航空公司如能證實航空公司、其職員或代理已採取一切必要的合理措施以預防損害或他們不可能採取該等措施，航空公司無需對延誤所引致的損害作出賠償。
- 如延誤是歸因於乘客或由乘客促成，即是如損害是全部或部分由於申索人或擁有其權利的人士的疏忽、錯誤行動或遺漏所引致，航空公司無需對延誤所引致的損害作出賠償。

(c) 賠償的範圍：

- 根據1999年5月28日的滿地可公約的規定，除非是由於航空公司的行動或遺漏，或其職員故意或魯莽地在知道可能會造成損害的情況下引致損害，如乘客因延誤而遭受損害，航空公司的賠償金額最高為每名乘客6,303特別提取權。賠償額會按乘客證實的損害而決定。
- 若損害是由於運送托運行李所造成，除非是由於航空公司的行動或遺漏，或其職員故意或魯莽地在知道可能會造成損害的情況下引致損害，如乘客因延誤而遭受損害，航空公司的賠償金額最高為每名乘客1,519特別提取權。乘客可能會獲得總賠償額(作為補償即時需要的費用)。

19.2.3 行李：

(a) 根據1999年5月28日的滿地可公約條款17，如損害是由托運行李的毀壞、損失或損害所造成，而事故是在航機上或航空公司保管托運行李期間的任何時間發生，航空公司有賠償責任。

(b) 航空公司賠償責任的免除：

- 如托運行李的損害是該行李的性質或本身的缺憾所造成，航空公司對該等托運行李的損害沒有賠償責任。如乘客行李內的財物引致其他人士或航空公司的損害，乘客必須向航空公司賠償所有招致的損失和費用。

- 除非乘客已作出條款10.2.3所規定的特別利益聲明及已支付相應的附加費，除以下(c)段所述外，航空公司無需對易碎或貴重的物品或沒有如條款10.1.2所規定提供足夠包裝的物品有承擔賠償責任。

- 航空公司無需對全部或部分因申索人或擁有其權利的人士的疏忽、錯誤行動或遺漏所造成的損害承擔賠償責任。

(c) 損害的賠償金額：

- 對托運行李而言，除非是由於航空公司的行動或遺漏，或其職員故意或魯莽地在知道可能會造成損害的情況下引致損害，如有損害，航空公司的賠償金額最高為每名乘客1,519特別提取權。如乘客按條款10.2.3申報了較高的價值，航空公司的賠償不會超過所申報的金額，除非航空公司可證明在行李運送時該申報價值較實際價值為高。

- 對容許攜帶進入客艙的手提行李而言，航空公司只會對由航空公司、其職員或代理所造成的損害作出賠償，該等賠償額不超過每名乘客1,519特別提取權。

條款20 – 申索及法律行動的時限

除文內另有說明，在本條款內的詞語具有如下意義：

"實際航空公司"或

"真正航空公司"

指實際提供航班的航空公司。

"行政費用"

指（若適用）航空公司及 / 或其授權代理向乘客收取的費用，尤其是有關更改機票（「更改機票費用」）、重新開出機票（「重新開出機票費用」）或機票退款（「機票退款」）的費用。

在完成**預訂**手續前，乘客會獲航空公司通知適用行政費用的金額。
該等費用的金額可從航空公司或其授權代理獲知。

"議定的停留地點" (或 "中停站")

Did you find this page useful?

指如機票或航班時間表上所示乘客在旅程中位於出發與到達地點之間的預定中停

Yes

No

"航空運載" (或 "航空旅遊")

指如適用公約所定義以航機運載乘客及其行李。

"法國航空"

指「法國航空」公司，法國的有限公司，資本額為1,901,231,625歐元，註冊辦公室位於45, rue de Paris, 95747 Roissy CDG cedex, France。Bobigny貿易和公司註冊處註冊，註冊編號：420 495 178。

"法航網站"

指"www.airfrance.com"網站。

"航空公司名稱代碼"

指由**國際航空運輸協會(IATA)**用以識別其會員航空公司的代碼。代碼使用兩個或以上字母、數字或字母與數字符號，並與航班編號同時顯示在機票上。

"航空旅遊" (見"航空運載")

"授權代理"

指獲航空公司授權的個人或合法實體以代表航空公司為其服務或為另一航空公司（若該代理亦獲同樣的授權）的服務銷售航空公司的機票。

"行李"

指乘客在旅程中攜帶的財物或個人物品。除另有說明外，此詞語包括托運及**手提行李**。

"行李對碼牌"

指航空公司發出及附於機票上的識別**標籤**，該等標籤關於**托運行李**的運載。

"行李識別卡"

指由航空公司發出的標籤，該等標籤的唯一用途是用作識別托運行李。標籤的其中一部分會貼在行李上（"**行李標籤**"），而另一部分會交給乘客以作識別該行李之用（"**行李對碼牌**"）。

"行李標籤"

指行李識別卡中貼在托運行李上的部分。

"受益人" (見 "有資格獲得賠償的人士")

"手提行李" (見"非托運行李")

"航空公司"

指法國航空或其名稱代碼出現於機票或聯票上的任何其他航空公司。

"包機合約"

指與乘客達成合約的航空公司 (**合約航空公司**) 將全部或部分運載責任轉授給另一航空公司 (**實際航空公司**) 的營運方式。同時，亦指任何與乘客訂立合約的一方 (例如旅遊社) 委託航空公司執行全部或部分運載工作的營運方式。

"托運行李"

指航空公司同意托管的行李，該行李會獲發行李識別卡。

"截止辦理登機手續" (見 "辦理登機手續時限")

"辦理登機手續時限"或 "截止辦理登機手續"

指乘客在該時限前必須辦理他們的手續的時限，尤其是登機手續，包括 (若適用) 托運他們的行李，以及領取登機卡或登機證。

"代碼共用" (見 "代碼共用航班")

"代碼共享航班"或 "代碼共享"

指航班可以由與乘客訂立**運載合約**的航空公司 ("**立約航空公司**"或"**合約航空公司**") 或另一與合約航空公司共用其名稱代碼的航空公司 (提供航班的航空公司或"**實際航空公司**") 所經營。

"歐盟航空公司"

指持有由歐盟會員國按1992年7月23日的歐盟規定 (EEC) 編號2407/92所簽發的有效營運執照的航空公司。

"聯票"

指因原始機票有大量票卷而有需要另行開出的機票，這些機票共同構成單一的運載合約。

"冗長的停機坪延誤的應變計劃"

指若航機在如美國交通部所定的美國機場的停機坪上在重大的延誤時航空公司所採取的應變計劃。

"運載合約"

指機票上所列的聲明和條文，同時包含此**一般運載條款**和乘客通知。

"立約航空公司"或"合約航空公司"

指與乘客訂立運載合約的航空公司，而該航空公司的名稱代碼會顯示於機票。

"公約"

(如適用)指：

(a)1929年在華沙簽訂的《統一國際航空運輸某些規則的公約》

(b)1955年9月28日的海牙議定書，議定書修正了華沙公約

(c)瓜達拉哈納補充公約(1961年9月18日)

(d)滿地可第1, 2 及4號議定書(1975)，議定書修正華沙公約

(e)1999年5月28日在滿地可簽訂的《統一國際航空運輸某些規則的公約》

"票券"

指紙張**航班票券**或**電子票券**，每張票券均印有票券上所列航班的乘客姓名。

"損害"

包括乘客遭受死亡或身體受傷而引致的傷害；或因延誤、全部或部分損失所引致的傷害；或因如以下定義的航空運載或與其有直接關連而產生的其他任何傷害。

天

指一週為七天的曆日。若有發出通知，"天"不包括通知的發送日；此外，為決定機票的有效期，開票日期或航班出發日期不會被計算在內。

"電子票券"

指電子航班票券或其他在相同效力的文件，電子票券會以數碼格式儲存在航空公司的電腦預訂系統內。

"電子機票"

指由航空公司或按其要求以電腦預訂系統儲存的機票；電子機票以航空公司或授權代理開出的**旅遊備忘**(亦稱為**"行程表及收據"**)、電子航班票券或其他擁有同等的效力的文件作證明。

"票價"

指乘客為預留的艙等、指定航線、航班和日期（如適用）所預訂的旅程的票價。

"航班票券"

指機票中用作識別為"有效用作運載"的部分；或，如是電子機票，則為顯示必須運載乘客來或往的確實地點之間的電子票券。

"鐵路 / 海路 / 陸路的航班"

指航空運載與其他運載方式同時出售的"混合運載"，當中可能會按不同的法律責任體系提供服務。

"不可抗力"

指對引以為證的一方而言是外來的不正常和不可預測之情況，而該等情況所引致的後果是即使如何謹慎和專注均不能夠避免的。

"免費行李限額"

指航空公司指定乘客在乘搭航班時可攜帶的最高限額行李（以數量及 / 或重量及 / 或體積計算）。

"一般運載條款"

指此一般運載條款。

"總票價" 或 "連稅票價"

指淨票價加上稅款。

"IATA" 或 "國際航空運輸協會"

指國際航空運載協會。該協會於1945年在滿地可成立，目的是要促進安全、穩定和經濟的航空運載的發展，以及提升航空服務和研究與航空服務相關的問題。

"國內航班"

指出發和到達的城市均在相同國家的領土範圍內的航班。

"國際航空運輸協會的國際協議(IIA 和 MIA)"

指航空公司之間的法律責任協議，該等協議分別於1995年10月31日在吉隆坡(IIA)及1996年4月3日在滿地可(MIA)簽訂。協議適用於1997年4月1日前成為國際航空運輸協會(見IATA)會員的航空公司；此外，協議亦包括在以下"公約"的定義中(a)至(d)項所述的航空公司國際法律根源的法律範圍之內。

"國際航班"

指如公約所規定任何出發地點及到達地點（和可能的中停站）位於最少兩個公約國的領土內（儘管是中停站或有航機改變）；或在單一國家內而中停站則位於另一國

家，無論該另一國家是否公約國。

"開票費用" (或 "票務費用")

指如適用航空公司或其授權代理就開出機票向乘客收取的費用。
該費用由開出機票的機構（航空公司或授權代理）制定。

"行程表及收據" (見 "旅遊備忘")

"更改費用" (見"行政費用")

"淨票價" 或 "不連稅票價"

指向乘客收取不包括稅款和開票費用的票價。

"乘客"

指除機組人員外任何持有機票而被運載或將被運載的人士。

"乘客票券" 或 "乘客收據"

指由航空公司或以其名開出的機票上界定為乘客票券及乘客必須保留的部分。

"乘客收據" (見"乘客票券")

"行動不便乘客"

指任何因身體障礙（感官或活動方面，永久或暫時性）、智障、年齡或其他殘障原因而令他們在使用交通工具時行動不便，以及其狀況需要特殊照顧和需要因其個人需要而改變給予其他全部乘客的服務之人士。

"有資格獲賠償的人士"

指按適用法律的乘客或任何代表該乘客申索賠償的人士。

"寵物"

指在旅程中與其主人或代表其主人承擔責任的人士同行（在客艙或托運）的寵物。

"退款費用" (見"行政費用")

"重新開票費用" (見"行政費用")

"預訂"

指由乘客作出並由航空公司或其授權代理記錄的任何運載要求。

"航班時間表" 或 "航班時間指示"

指由航空公司或在其授權下刊發於航班時間表或以電子方式發佈給公眾的航機出發和到達時間。

"航班時間指示"或"航班時間表"

"特別利益申報"

指乘客在交出托運行李時所作出的申報，當中明確說明行李有比公約所定的最高賠償額為高的價值，作為繳付額外費用的考慮。

"特別提取權 (SDR)"

指國際貨幣基金局(IMF)的會計單位。國際貨幣基金局為根據幾種參考貨幣的價格定期釐定單位的價值。

"中停站"

指除出發和到達地點以外，在機票上顯示或在航班時間表中說明為乘客行程表中預定為中停站的地點。

"標籤" (見"行李標籤")

"稅款"

指由政府、機場營運者或任何其他如以下條款4所界定的有關當局所徵收的費用、稅款和收費。

"機票"

指由航空公司或其授權代理開出或授權，用作確立"個人或團體旅遊"運載權利的有效文件（或無紙的等效方法），機票可連同托運行李的行李識別卡。機票是運載合約的證明，故此包含本一般運載條款。如公約規定，機票包括乘客通告。

"旅遊備忘" 或 "行程表和收據"

指航空公司發給乘客的一份或多份文件，文件確認電子機票的開出及具有他們的名字、航班資料和乘客通告。

"手提行李"

指除托運行李以外的所有行李。這些行李應一直由乘客保管。

一般運載條款 (乘客及行李)

