

运输条件/应急计划/福利政策

1. 合同条件

- a) 本合同中使用的“客票”系指乘客客票和行李票，或本行程/收据（如适用）。如果是电子客票，这些条件和通知构成其组成部分。“载运”（“carriage”）等同于“运输”（“transportation”），“承运人”是指根据本合同运送或承诺运送乘客或其行李或执行此类航空运输所附带的其他任何服务的所有航空承运人，“电子客票”系指承运人或其代表签发的行程/收据、电子优惠券，以及如适用的话，一个登机凭证。《华沙公约》是指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日在海牙修订的该公约（以适用者为准），《蒙特利尔公约》是指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》，《东京公约》是指1969年12月4日《关于在航空器内犯罪和其他某些行为的公约》。
- b) 本合同下的载运须遵守《华沙公约》或《蒙特利尔公约》规定的有关责任的规则和限制，除非该运输不是公约所界定的“国际运输”。
- c) 在不与上述载运冲突的情况下，每个承运人履行的其他服务均应遵守：(i)客票中包含的条款；(ii)适用的运价表；(iii)构成本合同一部分的承运人的载运条件和相关规定（可在承运人办事处申领），在美国或加拿大境内的某个地方与这些国家以外适用运价表的国家的任何地方之间的运输除外。
- d) 承运人的名称在客票中可用简称，全称及其简称在承运人的运价表、载运条件、规章或班期时刻表中列出；承运人地址应为客票中与承运人名称的第一个简称相对的出发地机场。约定的经停地点是客票中所列的那些地方，或者是承运人班期时刻表上所示的乘客航线上的预定经停地点：由几个连续承运人根据本合同执行的载运被视为单一的运输。
- e) 为其他航空承运人航线的运输签发客票的航空承运人这样做只是作为其代理人。
- f) 对承运人的任何排除或限制应适用于代理人的雇员和承运人的代表，以及其航空器被承运人用于运载的任何人及其代理人、雇员和代表。
- g) 托运的行李将交付给行李票的持有者。如果行李损坏或丢失/延误，必须在离开到达的航站楼之前向马尔代夫航空公司或地面服务代理处的工作人员报告。所有涉及损坏、丢失/延误行李的索赔应该在7天内以书面形式提交给马尔代夫航空公司行李服务处。有关详细信息，请参阅马尔代夫航空公司的行李政策。
- h) 本客票自签发之日起一年内载运有效，除非在客票、承运人的运价表、载运条件或相关规章中另有规定。本合同下的载运票价在载运开始前可能会有变动。如果适用的费用没有支付，承运人可以拒绝运输。
- i) 承运人承诺尽最大努力以合理的快速运送乘客和行李。本合同不对班期时刻表或其他地方显示的时间予以保证。承运人无须事先通知可以改换替代承运人或航空器，并在必要时可以改变或取消客票上所列的经停地点。时刻表如有更改，恕不另行通知。承运人不承担联系责任。

- j) 乘客应遵守政府对旅行的有关要求，出示出境、入境等所需证件，并在承运人规定的时间到达机场，如果没有规定时间，及早到达以完成离港手续。
- k) 承运人的代理人、雇员或代表均无权更改、修改或放弃本合同的任何规定。
- l) 拒绝载运的权利 — 由于以下原因，航空承运人可以在有限的时间内拒绝载运你和/或你的行李：
- 你和/或你的行李给航空器或乘客的安全造成风险或危险。
 - 你对航空器造成损害或从航空器移走财产。
 - 你没有支付任何适用的票价、费用和/或航空承运人对你征收的罚金。
 - 你对其他乘客或航空器造成风险/危险。
 - 你对机组成员、员工和/或其他乘客造成威胁或造成损害和/或伤害。
 - 你在出发地机场内犯有刑事罪。
 - 你对航空承运人构成炸弹威胁。
 - 你的行为对机组成员、员工和/或其他乘客构成威胁或侮辱。
- m) 你的精神和/或身体状态或行为可能会使其他乘客处于风险或危险之中。
- n) 你被怀疑受酒精和/或毒品的影响。
- o) 在航空器和机场上的行为。

根据《马尔代夫民航条例》（2015年）第五章第1（c）条，航空器上的机长负责航空器的运行和安全以及航空器机组人员和全体乘客的安全。提醒所有乘客，机上的每个人都必须遵守机长和机组人员的合法指令。所有机组人员均有权尽其所能下令解决破坏性和不循规乘客的问题。

- 可从www.maldivian.aero获得这些合同条件的副本。
- 如果航空承运人因你违反上述条款和条件在法院对你提出索赔，你必须向航空承运人支付此类索赔产生的所有相关费用。
- 请注意，航空承运人所经营的所有航空器都是禁止吸烟的航空器。严禁吸烟。如果你被发现在航空器上吸烟，航空承运人可以将你的案件报告警方和/或有关当局进行调查，并将案件提交检察长办公室，以起诉你的罪行和/或航空承运人可以处以罚款，犯罪者应对导致的任何损害/损失负责。

- 如果你在航空器或出发地机场上的行为危及航空器、其机组、地勤人员和/或其他乘客，或妨碍机组成员和/或地勤人员履行职责或不遵守机组成员或地勤人员的指示，或以其他乘客可合理反对的不守规矩、不安全或侵范性方式行事，机长可指示机组成员制止你或将你从航空器上赶走。航空承运人保留将你的案件报告警方和/或有关当局进行调查的权利，有关当局可将案件提交检察长办公室，以起诉你在航空器上所犯的任何罪行。
2. 收取政府税费的通知 — 客票价格可能已经含有政府为航空运输征收的各种税，这可以是机票价格的一部分，包括在客票价格中，或单独包括在客票税中。你可能还需要缴纳尚未征收的税款。
 3. 订客票使用自动订票系统。
 4. 预订客票必须保留在承运人机票预订系统中。生成的预订信息应由承运人或授权代理人提供给乘客。
 5. 预订乘客座位和业务负载需要根据预订过程生成的规定日期、航班和航线载运乘客和行李。
 6. 乘客在预订时须告知有关个人资料的必要信息，如有必要，告知乘客及行李运输的特殊条件。
 7. 如果客人拒绝提供必要的预订信息，预订可能无法进行。
 8. 乘客在预订时可以告知电话号码或其他联系方式，以便传递信息。
 9. 在为乘客预订座位和业务负载时，承运人或授权代理人有权根据乘客申请的服务等级，不给乘客某客舱的座位。在这种情况下，乘客的座位号是在乘客办理登机手续时确定的。
 10. 当运送以下乘客/行李/货物时，乘客应取得承运人的（书面）同意：
 - 带婴儿（2岁以下）一起旅行的乘客
 - 无人陪伴的未成年人（UM）
 - 医学上无行为能力的乘客
 - 重病乘客
 - 携带武器弹药的乘客
 - 超过30公斤的行李（以下简称“超重行李”）
 - 只能携带到航空器客舱内的行李

- 钱、股票、债券和其他证券、银行卡、信用卡、珠宝、贵金属、宝石或半宝石，包括工业钻石（以下简称“贵重物品”）
 - 已公布价值的货物
 - 在某一段时间内容易损坏的物品或易受温度、湿度和周围环境其他条件不利影响的物品（以下简称“易腐货物”）
 - 威胁其健康、安全、财产和周围环境，并被俄罗斯联邦国际协定和俄罗斯联邦法律列入危险物品清单或归类为危险货物的物品（以下简称“危险物品”）
 - 单件货物的重量超过32公斤（以下简称“重货”）
 - 活动物不允许放在托运/客舱行李中。只允许作为货物。
 - 需要特殊运输条件的货物。
 - 人的遗体。
11. 如果乘客未能在承运人规定的期限内支付运费，可以取消预订，恕不通知乘客和托运人。
 12. 运输单据需要以手动、自动或电子方式对电子或纸质运输单据表格输入必要的信息。
 13. 应向每位乘客签发单独的客票。
 14. 如果乘客准备在办理登机手续过程中确认其他证件的身份，承运人应在办理登机手续之前通知乘客或授权代理人，并要求在办理登机手续时出示该身份证件。
 15. 如果为保证飞行安全和民用航空安全条件所需要，或者国家部门要求，承运人有权取消、延迟航班、更改航空器型号和改变运输航线。
 16. 对于乘客和乘客行李的运输，承运人应该确保登机手续和行李手续的正常进行。
 17. 乘客必须在旅行前提供正版机票。
 18. 所有乘客必须在航班时刻表或包机航班时刻表显示的出发时间60分钟之前在机场办理完登机手续。在机场登机区办理登机手续和出关的结束时间由承运人指定，因为它需要考虑乘客和行李到达出发地机场和进入航空器的时间。
 19. 乘客乘坐国际航班时，必须填写出境国、目的地国和过境国法律规定的出境、入境或其他文件。
 20. 办理登机手续时乘客将获得登机牌，登机牌显示乘客的姓名、航班号、出发日期、出发时间、登机口信息和座位号。必要时也可以在登机牌上显示其他信息。

21. 办理登机手续时乘客必须将其携带的所有行李进行称重。
22. 在办理完登机手续和行李手续后，承运人有义务保管乘客托运的行李。
23. 如果托运行李超过免费行李限额，承运人将收取超重行李费。
24. 乘客应该在不迟于登机牌上显示的登机时间到达航班登机口。乘客应在登机时出示其登机牌。
25. 承运人可以拒绝迟到办理登机手续和迟到登机的乘客。拒载乘客的行李必须在起飞前从飞机上卸下来。
26. 如果承运人中断载运，或如果航班因恶劣天气、机械等其他原因延误，承运人须在出发地机场或有关机场提供以下服务：
 - 当航空器延误超过2个小时，提供一次通话（最多3分钟）或两个电子邮件。
 - 等待航班起飞的时间是根据客票上显示的飞机出发时间计算的。
27. 承运人应在飞机上为重病乘客提供额外的座位，并按照自己的标准收费。
28. 随身行李按照航空器的类型不得低于每人5公斤。
29. 乘客不得在托运行李中放置现金、珠宝、贵金属、证券和其他贵重物品、商业文件、钥匙和其他类似物品。
30. 除了免费行李限额，乘客有权携带一个行李箱，重量不得超过7公斤，最大尺寸为20英寸 x 12英寸 x 7英寸（长+宽+高）。
31. 延误处理
 - a) 当航班延误或取消时，应向乘客发出通知，说明延误/取消的原因、新定的出发时间并应向乘客提供协助。
 - b) 如果航班延误超过15分钟，承运人应做出必要安排通知乘客。
 - c) 如果延误超过预定的出发时间两个小时（含）以上，承运人应为乘客提供食物和饮料。
 - d) 承运人应为延误的航班做出以下安排：
 - 如果航班延误超过6小时，并计划于23: 00 – 06: 00时离港，则为乘客提供住宿。
 - 如果航班延误超过8小时，并计划于06: 01-22: 59时离港，则为乘客提供住

宿。

- 除了住宿，必须在06:00-09:00时、11:30-14:00时、17:00-19:00时这些时间段内和午夜23:00时之后，向乘客提供餐点。
- 机场与酒店之间的交通安排。
- 承运人应为延误航班的乘客做出国内换乘安排。

e) 如果延误超过预定的出发时间12小时或以上，乘客可要求承运人做出下列安排：

- 要求退票
- 在可比的运输条件下，改变航线以尽快到达最终目的地。

32. 赔偿

- 如果航班延误时间超过8小时，乘客有资格要求现金赔偿。

33. 航班取消

a) 如果航班取消，承运人应向乘客提供以下选择：

- 如果该航班不再服务于与乘客原有的旅行计划有关的任何目的，在十五个日历日内以购买旅程没有完成的部分和已经完成的部分的价格退还机票的全部费用，以及在相关情况下，尽早搭乘返回第一个出发地点的回程航班；或
- 在可比的运输条件下，改变航线尽快到达其最终目的地。

b) 如果改航，需要停留一个或多个晚上，应向乘客提供酒店住宿、膳食和机场与酒店之间的运输。

34. 延误和损坏的行李

a) 如果你在到达目的地时没有取到托运的行李，请放心，我们的工作人员将竭尽全力尽快帮你找到行李，并与你联系，以便从目的地机场提取行李。如果你托运的行李到达时有损坏，你将需要在离开机场航站楼之前立即向我们的地勤人员或当地地勤代理工作人员报告损坏情况。我们指定的代理人将评估损坏情况，我们的行李服务代理人将通知你是否可以修理你的行李。

b) 一目了然

- 延误的行李
- 损坏的行李



- 延误的行李（如果你在抵达时无法找到你的行李）
- c) 请立即在机场联系我们的地勤人员。你将需要填写一份不正常行李报告单（PIR）以详细说明你的行李，连同你的联系信息和你的地址。请注意，你的不正常行李报告单副本并不构成索赔。如果你希望索赔（如果你的行李没有找到），你将需要在你的旅行日期7天内以书面形式向马尔代夫航空公司行李服务处提出索赔要求。岛屿航空公司服务处对离开抵达的航站楼之后报告丢失的行李不承担责任。
- d) 你应该收到你的报告的签名副本。
- e) 如有其他任何问题，你可以联系我们马尔代夫航空公司行李服务处

Maldivian Baggage Services

Velana International Airport,

Hulhule', Maldives

电话: +960 333 1300

传真: +960 334 1567

电邮: baggage@iasl.aero

- f) 当找到你的行李时，马尔代夫航空公司将立即通知你。你可以在相应的机场从我处领取你的行李。
- g) 如果你的行李没有找到：不太可能发生的情况是如果你的延误行李在追踪21天后仍然没有找到，你将需要在你的旅行日期7天内以书面形式向马尔代夫航空公司行李服务处发送一个单独的索赔。连同索赔你将需要提供以下资料：
 - 你到达目的地机场时填写的不正常行李报告单副本。
 - 你的护照副本（马尔代夫可接受的国民身份证件）。

34.1 损坏的行李

- a) 如果你托运的行李到达时有损坏，你将需要立即报告在到达航站楼时收到你的行李的损坏情况。我们指定的代理人将在马尔代夫航空公司地勤人员在场的情况下评估损坏情况，并通知你是否可以修理你的行李。
 - 你应该联系的人员：
 - 如果你还在机场，请立即与我们的地勤人员联系
 - 如果在离开抵达的航站楼之后报告行李损坏，可能会发出一份礼貌报告。岛屿航空服务公司对在离开抵达的航站楼之后报告的这类损坏不承担责任。
 - 你需要提供的信息：



- 详细联系方式
 - 航班和行李牌的详细信息
 - 损坏情况说明/证据
- b) 如果乘客在7天内没有提出索赔，马尔代夫航空公司地面作业处将代表航空公司关闭与不正常行李报告单相关的任何案件。
- c) 与损坏行李有关的所有索赔应在7天内以书面形式寄给马尔代夫航空公司行李服务处。

Maldivian Baggage Services
Velana International Airport
Hulhule', Maldives
电话: +960 333 1300
传真: +960 334 1567
电邮: baggage@iasl.aero

34.2 附加行李信息

- a) 轻微的损坏 —— 马尔代夫航空不能由于行李磨损而承担损害赔偿赔偿责任，包括以下情况：
- 轻微切割、划痕、磨损、凹痕、灰尘和污渍
 - 轮子、底部或延长手柄的损坏
 - 易碎或易腐物品的损坏
 - 由于过度包装行李造成的损坏
 - 由于行李内的任何内容物泄漏而导致的损坏
 - 外部锁、拉带、安全带或拉链卡扣丢失
 - 根据免除责任行李牌（LRT）的条件接收的行李
 - 机场当局或保安部门没收的物品
 - 保险
 - 贵重物品

- b) 善意提醒你，如果你购买了旅行保险以确保你最近的旅行，那么根据你自己的旅行保险提出索赔是符合你的最佳利益的。这些政策几乎肯定会提供更高等级的保障。航空公司的责任受适用的《华沙公约》或《蒙特利尔公约》（经不时修订）的限制，这些公约对岛屿航空公司赋予的责任非常有限。
- c) 乘客不得在托运行李中放置以下物品：
- 易碎易腐物品
 - 贵重物品
 - 电脑和个人电子设备
 - 存储数据
 - 相机
 - 任何药物或医疗设备
 - 商业文件、护照、证明、身份证件、可转让票据等有价值的文件。
 - 免除责任行李牌
- d) 在填写了免除责任行李牌后，马尔代夫航空公司将接收易碎、易腐和包装不当的行李。预先存在损坏的行李也应作为免除责任行李被接收。
- e) 免除责任行李牌免除航空公司因任何预先存在的损坏或不适合运输造成对行李的责任。

34.3 我们的行李责任限额是什么？

- a) 岛屿航空服务有限公司的责任受该公司关于乘客和行李的载运条件以及适用的《华沙公约》或《蒙特利尔公约》（经不时修订）或其他任何适用的法律法规的限制，除非你已预先申报了较高的价值，并已支付了与申报的较高价值相关的附加费用。

35. 退款政策

35.1 总则

- a) 本政策适用于
- 客票；
 - 杂项收费单（MCOs）；和

- 电子杂项文件（EMDs），
- b) 发放通过
- 马尔代夫航空公司销售办事处
 - 马尔代夫航空公司授权的总销售代理和乘客销售代理
 - 马尔代夫航空公司的互联网预订引擎（以下简称“文件”）
- c) 退款金额仅记入购买本文件并提供身份证件以及文件的付款收据的客户贷方。
- d) 发给公司和政府机构的文件只能退款给同一机构。
- e) 马尔代夫航空公司根据其单独酌处权适用和不时修订的文件服务收费不予退还。
- f) 如果有多个票价规则，由马尔代夫航空公司的票价规则确定的受限制最大的票价将适用于客票票价的有效期和退款规则。

35.2 客票退款

客票退款有两种类型：

- a) 自愿客票退款：自愿客票退款是指购买客票的客户在以下情况下可能要求的退款，但须符合以下条件：

1. 乘客完全没有使用的客票。

如果乘客完全没有使用客票，将全额退款，但扣减由适用的马尔代夫航空公司票价规则确定的任何取消费。

完全没有使用的客票退款请求只有在符合本政策，并且在票价有效期和文件的适用票价规则范围内提交的情况下方被接受。

2. 乘客部分使用的客票：

如果客票被乘客部分使用，退款数额将是所支付的票价（包括税费）与由适用的马尔代夫票价规则确定的实际使用的优惠券（包括税费）的下一次适用的单程票价之间的差额扣减由适用的马尔代夫票价规则确定的任何取消费。部分未使用客票的退款请求只有在符合本政策，并且在票价有效期和文件的适用票价规则范围内提交的情况下方被接受。

3. 不可退款的客票：

如果根据马尔代夫航空公司的票价规则确定为不可退款，则马尔代夫航空公



司只会退还未使用的运输税。

如果不可退款的票价被重新发放到一个较高的可退款的票价，马尔代夫航空公司将只会根据适用的马尔代夫票价规则退还额外的金额，包括未使用的运输税。

4. 如果发生非自愿客票退款中提及的情况，在这种情况下应适用非自愿客票退款规则，条款2.1.1中提及的规则则不适用。

b) 非自愿客票退款：

1. 非自愿客票退款是指如果预定的马尔代夫航空公司航班已被取消或改航并且发生以下情况，购买了客票的客户可能会要求的退款：

1. 在票面显示的出发飞往目的地（客票的最后目的地）的原始时间24小时内马尔代夫航空公司没有执飞可比航线的航班，在这种情况下，马尔代夫航空公司无法提供乘客可接受的其他替代航空运输；或
2. 在票面显示的到达目的地（客票的最后目的地）的原始时间24小时内马尔代夫航空公司没有执飞非可比航线的航班或没有另一个承运人到达，在这种情况下，马尔代夫航空公司无法提供乘客可接受的其他替代航空运输。

2. 非自愿客票退款必须由区域/航站经理授权（或者，请发送电子邮件至 sales@iasl.aero）

3. 非自愿客票退款将适用如下：

1. 如果客票未使用，不论马尔代夫航空公司的票价规则如何，将全部退还已付金额。

35.3 如果客票已部分使用，不论马尔代夫的票价规则如何，马尔代夫将只退还受影响部分的价值，包括税费。

35.4 非自愿退款规则不适用于客票的情况：

- a) 如果发生任何不可抗力事件或任何马尔代夫航空公司无法控制的事件，则不予退款。不可抗力事件可包括但不限于以下方面：

- 天气
- 天灾
- 内乱、战争和敌对行动

- 骚乱或任何不稳定的国际条件
- 罢工和其他与劳工有关的纠纷
- 政府法规
- 燃料短缺
- 和/或任何马尔代夫航空公司不可预测或不可预见的情况

35.5 杂项收费单和电子杂项文件退款：

马尔代夫航空公司将仅向已购买杂项收费单或电子杂项文件的客户退款

- a) 如果这些文件是由于以下原因签发的，并且连同相关客户的身份证明以及付款收据已实际提交给马尔代夫：
 - 可退还余额。
 - 剩余价值。
 - 拒绝登机补偿与退款指标。
 - 超重行李未使用价值。
- b) 对于你被拒绝载运或你被任何航班取消（由于合同条件中所述的任何原因），将不退还票款。

35.6 付款

- a) 从马尔代夫销售处签发的根据本政策可以退款的纸质或电子客票，可以携带一份退款申请在马尔代夫市的任何售票处获得退款，退款申请表可从航空公司网站的下载部分下载。
- b) 对于使用信用卡或现金购买的文件，将在收到马尔代夫航空公司要求的所有退款信息和文件后十五（15）个工作日内提供符合本政策规定的退款。
- c) 信用卡退款可能需要最多两个结算周期才能出现在信用卡结算单上。因此，客户应该直接联系其信用卡公司以验证信用证收据。

35.7 杂项规定

- a) 马尔代夫航空公司的规则、法规和其他政策应仍然适用。如果本政策与马尔代夫航空公司的规则、法规和其他政策相矛盾，应适用本政策。



- b) 马尔代夫航空公司有权不时修订本政策。