

CONDITIONS OF CARRIAGE

INTERNATIONAL PASSENGERS AND BAGGAGE

运输条件

(国际航班的乘客及行李)

Effective 23 March, 2018

2018年3月23日起生效

Japan Airlines Co., Ltd.
4-11, Higashi-Shinagawa 2-chome,
Shinagawa-ku, TOKYO, JAPAN

株式会社日本航空
日本国东京都品川区东品川2 - 4 -11

运输条件(国际航班的乘客及行李)
2018年3月23日起生效

本中文译本仅供参考，文义如与英文本有歧异，概以英文本为准。

目录

1. 定义.....	3
2. 条件的适用情况.....	6
3. 代码共享.....	7
4. 机票.....	8
5. 经停.....	11
6. 票价和航线.....	12
7. 变更行程、未能提供运输服务及错过联运航班.....	13
8. 订票.....	15
9. 登机手续.....	17
10. 拒绝和限制运输.....	18
11. 行李.....	20
12. 班期时刻表和航班延迟及取消.....	25
13. 退款.....	26
14. 地面运输服务.....	29
15. 由日本航空提供的酒店住宿、安排与机内餐膳.....	30
16. 行政手续.....	31
17. 连续承运人.....	33
18. 承运人的责任.....	34
19. 索赔与诉讼时效.....	37
20. 凌驾的法律.....	38
21. 修改及撤销规定.....	39

1. 定义

“**约定的经停地点**”是指除出发地和目的地之外,在机票和/或连运机票签发的联票或承运人的航班时刻表内列明作为乘客的航线上约定经停的地点。

“**适用的法律**”是指适用于由日本航空所历行的乘客和/或行李运输的法律、内阁政令和部颁条例以及任何国家的其它政府法规、规则、命令、要求或要件。

“**授权代理人**”是指承运人委任的乘客销售代理人,就承运人的服务以及经承运人授权后就其他承运人的服务,代表承运人负责销售乘客的运输服务。

“**行李**”是指乘客在旅行中为了穿着、使用、舒适或者方便而携带的必要或者适当的物品、对象和其它个人财物。除另有规定外,行李包括乘客的托运和手提行李。

“**行李票**”是指规定由承运人运输托运行李、并由承运人签发以作为该托运行李收据的机票部分。

“**行李识别牌**”是指由承运人签发专为识别托运行李的标签,共由两部分组成:由承运人贴在托运行李的特定物件上的行李牌部分和交给乘客的行李领取存根。

“**运输**”是指对乘客和/或行李的航空运输,包括无偿的和有偿的运输。

“**承运人**”是指航空运输的承运人,包括签发机票的航空运输承运人以及根据该机票运输乘客及/或其行李,或提供或承诺提供该运输的其它附带服务的航空运输承运人。

“**托运行李**”是指承运人接受保管并签发行李票及行李识别牌的行李。

“**儿童**”是指在运输开始之日已满两周岁但未满十二周岁之人。

“**联票**”是指与另一张机票一并签发给乘客,并共同构成单一运输合同的机票。

“**公约**”是指适用于运输合同的下列任何一项文件:

1929年10月12日于华沙签订的《统一关于若干国际航空运输规则的公约》(以下简称“华沙公约”);

1955年9月28日于海牙签订的《修订1929年10月12日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书》;

1975年经蒙特利尔第一附加议定书修订的《华沙公约》;

1975年经蒙特利尔第二附加议定书修订的《修订1929年10月12日在华沙签订的统一国际航空运输某些规则的公约的议定书》;以及

1999年5月28日于蒙特利尔订立的《统一国际航空运输某些规则的公约》(以下简称“蒙特利尔公约”)。

“**日**”是指日历日,包括每周的7天;如果为了计算通知期限的天数,发出该通知之日不计算在内;如果为了计算机票的有效期,该机票签发之日或航班开始之日均

不计算在内。

“**目的地**”是指运输合同规定的最终降落地。如为返回出发地之行程，则目的地与出发地相同。

“**电子券**”是指记录在日本航空数据库的电子乘机券或其它有价值的文件。

“**电子乘机券**”是指记录在日本航空数据库的乘机券。

“**电子杂费凭证**”是指由承运人或其授权代理人签发的电子文件，要求向电子文件中指名指定的人士签发适当的机票或提供旅行服务。

“**电子机票**”是指由承运人或其授权代理人签发的行程表/收据和电子乘机券。

“**背书**”是指某一承运人将机票或杂费单或其个别票券转让给另一承运人所作的书面授权。该授权一般应在相关票券的专用栏目处盖章，但以使用文件、电报或其它通讯方式作出授权，也可同样有效。

“**乘机联**”是指客票(如是电子机票，则指电子乘机券)中标明该票联在特定地点之间可作有效运输的该部分。

“**法国金法郎**”是指含有千分之九百成色的65.5毫克黄金的法国法郎。法国金法郎可以用整数兑换为任何国家的货币。

“**婴儿**”是指在运输开始之日未满两周岁之人。

“**国际运输**”是指(除适用公约之外)根据运输合同，出发地和目的地或约定的经停地点位于两个或两个以上国家之间的运输。本定义中使用的“国家”一词相等于是“领土”，包括受其主权、宗主权、委任统治权、权力或托管管辖下的任何地区。

“**行程表/收据**”是指构成电子机票的一项或多项文件，其中包含如行程、机票信息、运输合同的部分条款以及与之有关的通知等。

“**日本航空**”是指日本航空株式会社。

“**日本航空规则**”是指本运输条件之外，日本航空关于乘客和/或行李的国际运输之规则 and 规定，包括但不限于日本航空的票价表、运费表和杂费表。

“**杂费单**”是指由承运人或其授权代理人签发的文件或电子文件、要求向其中指定的人士签发适当的机票或提供旅行服务。

“**乘客**”是指除机组人员以外经承运人同意而被载于航空器或将会被载于航空器的任何人士。

“**乘客联**”或“**乘客收据**”是指承运人或其授权代理人签发并注明“乘客联”或“乘客收据”字样、构成机票一部分的票联或收据，该文件构成乘客运输合同的书面证据。

“**乘客机票**”是指承运人或其授权代理人签发、以提供乘客运输的机票之部分。

“**变更行程**”是指对乘客就运输而出示的适当签发的机票上规定的原定航线、承

运人、服务等级、航班或有效期的任何变更。

“特别提款权”是指国际货币基金组织定义的特别提款权。在司法程序中将特别提款权的金额转换为一国货币时，应以该程序中法庭最后开庭日的该国货币与特别提款权之间的兑换率为准；在其它情况下，应以最终确定损害数额之日或行李价值索赔之日的该国货币与特别提款权之间的兑换率为准。

“经停”是指经承运人事先同意，乘客在行程中刻意安排于出发地和目的地间某个地点的停留。

“机票”是指承运人或其授权代理人就乘客和/或行李的运输而签发、记载运输合同的部分条款以及有关通知、并包含乘机联和乘客联或乘客收据或电子乘机券和行程表/收据的冠以“乘客机票和行李票”的文件或者电子机票。

“使之生效”是指在乘客机票上盖章以指出承运人或其授权代理人已正式签发该机票；如果是电子机票，则将所有电子乘机券记录在日本航空的数据库中。

“手提行李”是指除托运行李之外的任何行李。

2. 条件的适用情况

(A) 总则

除非公约允许或本运输条件中另有明确的不同规定，本运输条件中的任何规定或日本航空规则均不构成日本航空对公约任何规定的变更或放弃公约授予日本航空的任何权利。

(B) 适用性

在不与公约相冲突的范围内，以及除了专门适用于日本航空国内服务的日本航空运输条件的情况外，本运输条件适用于由日本航空按本运输条件发布的票价、费率和收费而履行或提供的任何乘客和/或行李的运输以及任何与之有关的服务。

(C) 无偿运输

对于无偿运输，日本航空保留其排除适用本运输条件中的任何条款的权利。

(D) 飞机租赁运输

依照与日本航空达成的飞机租赁协议进行的乘客和/或行李的运输，应遵守日本航空适用于飞机租赁的运输条件。

(E) 运输条件或日本航空规则的变更

除非适用的法律禁止，日本航空可以不经事先告知而改变、修改或修订本运输条件或日本航空规则的任何条款；但是变更生效前已履行的任何运输合同均不适用该变更、修改或修订。

(F) 适用条件

任何乘客和/或行李运输应遵守从机票的首张乘机联所包含的运输开始之日起生效的该等运输条件以及日本航空规则。

3. 代码共享

- (1) 在部分航线上，日本航空与其他承运人共同提供服务，根据代码共享协议将日本航空的代码用于其他承运人运营的航班。
- (2) 对于其他承运人运营的代码共享航班，日本航空会在乘客预订前，告知乘客负责营运航班的承运人。
- (3) 搭乘其他承运人运营航班的乘客可能需要遵循该运营承运人设定，并与日本航空不同的条款和条件，包括：
 - (a) 第7条（B）款所述非自愿变更行程的规定
 - (b) 第9条所述办理登机手续的规定
 - (c) 第10条（A）款和（C）款所述拒绝运载及运载限制的规定
 - (d) 第11条所述的关于行李限制、免费行李重量限额和超重行李收费以及有关接纳动物的规定
 - (e) 第12条（B）款（2）项所述取消航班的规定
 - (f) 对于涉及美国机场的代码共享航班，任何停机坪延误（指飞机在美国的任何机场地面延误，在该期间乘客不得离开飞机）应适用运营承运人的停机坪延误应急计划。

4. 机票

(A) 总则

- (1) 若乘客不支付适用的票价或收费，或遵守日本航空批准的信用安排，日本航空将不予签发或换取/重新签发机票。
- (2) 日本航空将根据日本航空规则，在签发机票或每次乘客要求变更行程时收取票务服务费。该等服务费将不予退还。
- (3) 乘客在乘机时必须出示根据日本航空规则正式签发的有效机票，该机票须包含乘客将实际乘坐航班的乘机联以及未使用的其它乘机联和乘客联或乘客收据(如使用电子机票，则应出示行程表/收据和乘客身份证明)。如乘客出示的机票属于第10条(A)款(6)项所述的范围，该乘客无权乘机。
- (4) 如机票或其任何部分遗失或被损坏，或未出示包含乘客联或乘客收据以及所有未使用的乘机联之机票，日本航空可以应乘客的要求，并按照下一项的规定收取费用，根据以下条件签发新的机票以替代上述机票或相关部分：
 - (i) 日本航空从乘客收到使日本航空满意的证据，证明曾经正式签发相应航班的有效机票，并且在当时情况下，日本航空认为是合适的；及
 - (ii) 乘客同意以日本航空规定的形式弥偿日本航空因签发该替代机票而遭受的损失和损害。
- (5) 日本航空将对根据上述第(4)项签发给每位乘客构成单一运输合同的每张机票收取10,000日元(或等价的外国货币)，作为签发替代机票的费用。
- (6) 机票不得转让。即使日本航空向任何有权乘坐航班或接受退票款项以外的任何人在出示的机票时进行兑现或退款，日本航空无须对原有权乘坐航班或接受退款的人士承担任何责任。如实际上机票是由无权乘坐航班的人士使用，无论该未经授权人士、原有权乘坐航班的人士是否知情和同意，对于该未经授权人士由这种未经授权的使用而导致或与之有关的死亡或受伤、或行李或其它个人财物的遗失、毁环、延迟到达或损害，日本航空概不承担任何责任。

(B) 运输的有效性

- (1) 机票生效后，有效的机票适用于按该机票中记载的航线从出发地机场到目的地机场、并按下列条款所规定的服务等级以及指定的期间所进行的运输。每张乘机联适用于为该乘客预留座位的日期和航班之运输。如果乘机联是基于“不定期”签发的，航班座位将按照乘客的申请，并根据所适用票价

和该航班空余座位的情况预留。有效机票上应标明签发的地点和日期。

- (2) 除非所适用的票价规则另有规定，机票的有效期为一年，如果已开始运输，由开始运输日起计；如果机票的所有部分均未使用，则由机票签发日起计。如果机票中包含票价有效期不足一年的乘机联，该不足一年的期限仅适用于该乘机联。
- (3) 杂费单及电子杂费凭证的有效期自签发之日起为期一年。除非在签发之日后一年内出示杂费单以换取机票，否则该杂费单及电子杂费凭证将不可换取机票。
- (4) 机票在其有效期届满当日的午夜期满。除非日本航空规则另有规定，如果根据机票的乘机联进行的运输在期满日午夜前开始，则该次旅程在机票期限届满后仍可继续。
- (5) 过期机票、杂费单或电子杂费凭证可以根据第13条退款。

(C) 延长有效期

- (1) 如果乘客因为以下事由在有效期内未能搭乘航班，除非日本航空规则另有规定，日本航空将不额外收取票价而延长该机票的有效期，直至日本航空可提供与乘客所支付的适用票价相对应的服务等级座位的第一班日本航空航班：
 - (a) 取消乘客已预订的航班；
 - (b) 无正当理由而未能按计划完成飞行航班；
 - (c) 取消预定的降落停靠地点，而该地点是该乘客的出发地、目的地或经停地；
 - (d) 使乘客错过联程；
 - (e) 变更订购的票价类型的服务等级；或
 - (f) 未能提供乘客事先确认的座位。
- (2) 如果因为日本航空不能提供与乘客所支付的适用票价相对应的服务等级之航班座位，而使持有有效期为一年的机票之乘客未能在有效期内搭乘航班，日本航空将在乘客要求订座之时延长该机票的有效期，直至日本航空可提供与乘客所支付的适用票价相对应服务等级的座位的第一班航班，但该有效期的延长不得超过7日。
- (3)
 - (a) 如果乘客在开始其行程后因患病(怀孕除外)而在机票有效期内未能搭乘航班，除非受适用于乘客所支付票价的日本航空规则所禁止，日本航空可以下述方式延长机票有效期：

- (i) 对于有效期为1年的机票,日本航空可以延长该期限直至根据有效医疗证明该乘客适合重新开始其行程之日;如日本航空未能在该日向该乘客提供与其所支付的适用票价相对应服务等级的座位,有效期将被延长至乘客重新开始其行程后日本航空可提供该服务等级的座位之第一班航班之日。如该机票中未使用的乘机联包含一个或多个经停地,日本航空可以根据日本航空规则将该机票的有效期从该日起延长,但延长期不超过3个月。
- (ii) 对于有效期短于1年的机票,除非日本航空规则另有不同规定,日本航空可以延长该期限直至根据有效医疗证明该乘客适合重新开始其行程之日;如果日本航空未能在该日向该乘客提供与其所支付的适用票价相对应服务等级的座位,有效期将被延长至该乘客重新开始其旅行后日本航空可提供该服务等级的座位之第一班航班之日(无论适用于该类票价的条件有任何限制),但在任何情况下延长期从该日起不得超过7日。

在前述(i)和(ii)的情况下,日本航空可将与该乘客一起旅行的直系家庭成员的机票有效期延长至相同的期限。

- (b) 前述(a)的规定并非允许延长已经在有效期届满前完全康复的乘客之机票有效期。

- (4) 如果乘客在行程中死亡,日本航空可以修订或更改陪伴该乘客搭乘航班之人士的机票,包括免除最低停留要求或延长有效期。如果乘客的直系家庭成员在其开始旅行后死亡,日本航空也可对该乘客或陪伴其搭乘航班的直系家庭成员的机票免除最低停留要求或延长有效期。任何此种修订或更改的前提条件是日本航空收到正式的死亡证明,而相关延期自死亡之日起不得超过45日。

(D) 乘机联使用次序

- (1) 日本航空仅根据机票标明的出发地按次序履行乘机联。
- (2) 如果第一国际航段的乘机联未被使用并且乘客在任何约定的经停地点开始其行程,则该机票无效,日本航空将不认可该机票。

5. 经停

在符合适用的法律和日本航空规则的情况，日本航空允许在任何约定的经停地点作中途分程。

6. 票价和航线

(A) 总则

票价仅适用于由出发地机场至目的地机场的运输，而不包括机场区域内、机场与机场之间以及机场与市区之间的地面运输服务，除非日本航空规则特别规定日本航空将不收取额外费用提供此类地面运输服务。

(B) 适用票价

(1) 适用票价是指由日本航空或其授权代理人公布的票价，或者在没有公布时则根据日本航空规则计算，并且除非适用的法律另有规定，在机票的第一乘机联包含的运输开始之日适用的、在签发机票之日有效的票价。如果收取的金额与适用的票价不符，该差额应由乘客支付，或者(视情况而定)由日本航空退还差额。

(2) 除非本运输条件或日本航空规则另有规定，票价使乘客有权占用适用等级的一个座位。除非日本航空规则另有规定或得到日本航空的特别准许，每位乘客仅可占用航班上的一个座位。

(C) 航线

除非日本航空规则另有规定，票价仅适用于与此票价有关的已公布的航线。如果相同的票价适用于一条以上的航线，乘客可在机票签发之前指定航线。如果乘客没有指定航线，日本航空可决定航线。

(D) 税款及费用

任何由政府或其它公共机构或机场运营者对乘客或因其使用任何服务或设施而征收的税款或费用均不包含在公布的票价与费用之内，且应由乘客另行支付。

(E) 货币

票价与费用可用该票价与费用公布地货币以外的、由日本航空根据适用的法律指定的货币支付。如果是用票价与费用公布地货币以外的货币支付，应根据日本航空规则规定的汇率付款。

7. 变更行程、未能提供运输服务及错过联运航班

(A) 乘客要求变更行程

- (1) 根据日本航空规则，若某些票价的条件适用可限制或禁止变更行程。
- (2) 在下述情况下，根据乘客的要求，日本航空可以对未使用的机票、乘机联或杂费单作出变更行程：

- (a) 机票或杂费单由日本航空签发；
- (b) 日本航空是该机票或杂费单中所谓“原始签发”（Original Issue）一栏中指定的原始签发承运人；
- (c)
 - (i) 日本航空是开始变更行程的首个继续航段未使用乘机联或杂费单中“承运人”一栏指定的承运人，
 - (ii) 日本航空是该乘机联或杂费单所背书的承运人，或
 - (iii) 在该乘机联或杂费单的“承运人”一栏中没有指定承运人；

但是，如果签发机票或杂费单的承运人被指定为任何后续航段的承运人，并在变更行程开始地点或者机票或杂费单的更改生效地点，设有自己的或被授权代表其背书机票的总销售代理的办事处测在前述(i)、(ii)及(iii)的情况下，应在任何上述地点获得签发承运人的背书。

- (3) 以下规定适用于运输开始后：
 - (a) 不允许以联运票价进行额外的运输，除非乘客在到达提交给日本航空的机票或杂费单中指定的目的地之前提出该额外运输的请求；
 - (b) 如果变更行程后的新旅行航线不符合适用于往返旅行折扣的条件，即使相关机票是基于往返旅行折扣而签发，则往返旅行折扣不适用于已经航行的航段。
- (4) 变更行程后的适用票价和收费应是按照签发机票当日预定适用于运输开始之日的收费标准确定。但若是没有使用机票的乘客要求于搭乘联上变更行程，变更行程后的票价和收费可能是在变更行程当日和根据日本航空的规定和适用的票价规则在机票上反映。
- (5) 日本航空将向乘客收取变更行程后适用的票价和费用与乘客原来支付的票价和费用之间的差价，或者根据第13条退款给乘客(如情况适用)。

- (6) 因航线、承运人、服务等级或航班改变而新签发的任何机票的有效期与原始机票或杂费单的有效期相同。但是，如果乘客在机票完全没有使用的情况下要求在未使用的机票上变更行程，新机票的有效期届满日应自变更行程机票的签发之日开始计算。
 - (7) 取消预订座位的期限以及因延迟取消所产生的费用亦适用于应乘客请求变更行程。
- (B) 非自愿变更行程
- (1) 除非第12条(B)款(2)项另有规定，如果日本航空取消航班、无正当理由而未能按计划完成飞行、未能在乘客的目的地或中途分程地停留，未能向乘客提供其预订的航班座位或者导致乘客错过其预订的联运航班，日本航空将根据乘客的选择作出下述(a)项或(b)项决定：
 - (a) 日本航空可选择提供下述任何一项补救措施：
 - (i) 以其它可提供座位的日本航空班机运输乘客；
 - (ii) 将机票的未使用部分背书给任何其他承运人以要求该承运人运输乘客，或请求以其它运输工具运输乘客；
 - (iii) 变更行程涵过日本航空或任何其他承运人或任何其它运输工具运输乘客，直至机票或其任何适用部分中指明的乘客目的地或中途分程地。
 - (b) 日本航空根据第13条(C)款进行非自愿退款。
 - (2) 如果因为运载乘客的承运人未能根据时刻表运行航班或改变该航班的时刻表而致使乘客错过了其预订的日本航空后续联运航班，日本航空对该误机概不负责。
 - (3) 根据日本航空的要求变更行程而受到影响的乘客有权保留适用于该乘客原来支付的票价所对应服务等级的免费行李运输额。该规定亦适用于因乘客被转到低于其所支付票价的服务等级而导致该乘客有权退票的情况。

8. 订票

(A) 订票要求

- (1) 日本航空订票系统显示已接受订票时，订票确认成功。
- (2) 根据日本航空规则，适用于某些票价的条件可以限制或禁止改变或取消订票。
- (3) 持有未使用的不定期机票或该机票的部分、杂费单或电子杂费凭证、或希望改变其预订的乘客不享有跟订票有关的任何优先权利。

(B) 出票时限

如果机票未在日本航空指定的出票时限之前签发给乘客，日本航空可以取消其订票。

(C) 指定座位

日本航空允许乘客事先预订航班中的特定座位，但日本航空可因航班变更或其它原因而不经事先通知而改变该座位。

(D) 座位未被使用时的服务费

应日本航空的要求并根据日本航空规则，未能使用已预订座位的乘客须支付服务费。

(E) 由日本航空取消的订票

- (1) 若符合下列任何情况，日本航空可自行取消同一位乘客预订的两个或两个以上航班的全部或部分订位：
 - (a) 预订同一天的同一航段；
 - (b) 相近的日期内预订同一航段；
 - (c) 于同一天预订不同航段；或
 - (d) 经日本航空合理的考虑后，认为乘客无法使用所有已预订的座位。
- (2) 如果乘客在未事先通知日本航空的情况下未能搭乘已订票航班，日本航空可以取消或要求任何其他承运人取消该乘客其后的后续订票。如果乘客在未事先通知其他承运人的情况下未能搭乘已订票的其他承运人的航班，日本航空可以按该承运人的要求，取消该乘客其后的后续订票。

(F) 其他承运人订票的再确认

如果日本航空以外的其他承运人的规定要求再次确认订票,但乘客未能在该承运人规定的时间内向该承运人再次确认订票,日本航空可以取消该乘客预订的后续日本航空航班的座位。

(G) 通讯费用

除非经日本航空另行同意,乘客应承担使用电话、传真或其它通讯设施(例如互联网)订票或取消预订时产生的任何通讯费用。

(H) 个人资料

乘客同意其本人或其代理人提供给日本航空的其个人资料将被日本航空保留,或者为了预订座位、获取附随服务、达到入境要求、向政府机构提供该资料、或为了方便乘客旅行而日本航空认为必要的任何其它目的,如果日本航空认为有必要,日本航空将转送乘客的资料至日本航空的任何办事处、出境、入境、过境或经由的任何领土或国家或其他有关领土或国家的其他承运人、旅行服务的提供者、政府机构或者其他实体或代理机构。

9. 登机手续

乘客应在日本航空指定的时间到达日本航空的办理登机手续的柜台和登机闸，如未指定时间，则应在航班起飞前尽量提前到达，以便有足够时间在起飞前完成登机及离境手续。如果乘客未能在日本航空指定的时间到达日本航空办理登机手续的柜台或登机闸，或因为出发所需的出境、入境或其它必要文件的不规范或不完备而导致乘客未能出发，日本航空可以取消该乘客预订的座位，且不会为该乘客延迟航班起飞时间。日本航空不对乘客因未能遵守本条规定而导致的任何损害承担赔偿责任。

10. 拒绝和限制运输

(A) 拒绝运输等的权利

如果日本航空据合理判断及酌情考虑后，认为符合下列情况，可拒绝运输或驱逐任何乘客，而在此情况下，以同样方法处理其行李：

- (1) 以飞行安全为理由必须采取上述行为；
- (2) 日本航空为了遵守出境、入境或过境的任何领土或国家或其他有关领土或国家所适用的法律，必须采取上述行为；
- (3)
 - (a) 该乘客属于第16条(B)款(1)(b)项所述的情况，
 - (b) 该乘客通过毁坏其用于出境、入境或其它目标文档或以其它方式，可能试图非法进入其转机的国家，或
 - (c) 该乘客拒绝接受日本航空为了防止非法入境而令该乘客提交为出境、入境或其它目的所需的文件给由机组人员保管，并由日本航空出具保管单据的要求；
- (4) 该乘客属于第11条(B)款(4)项或(5)项的情况；
- (5) 该乘客或其行为、年龄、精神或身体情况符合下列描述：
 - (a) 需要日本航空的特别协助；
 - (b) 可能导致其他乘客不适或使其他乘客对其反感；
 - (c) 可能导致该乘客或其他人士或航空器或任何财产受到损害；
 - (d) 妨碍任何机组人员履行其职责或未能遵守任何机组人员的任何指示；
 - (e) 未经日本航空准许，在机舱内使用手提电话、手提收音机、电子游戏机或其它电子设备；
 - (f) 在机舱内吸烟；
- (6) 该乘客出示的机票属于：
 - (a) 非法获取，或并非从签发机票的承运人或其授权代理人处购买；
 - (b) 据报已遗失或被盗；
 - (c) 伪造的机票，或
 - (d) 其任何乘机联被毁坏或被承运人或其授权代理人以外的人故意更改，在任何上述情况下，日本航空均保留扣留该机票的权利；
- (7) 出示机票者不能证明其为机票“乘客姓名”一栏中记名之人，在该情况下，日本航空保留扣留该机票的权利；或

- (8) 该乘客未能支付任何适用的票价、费用或税款，或可能未履行日本航空与该乘客(或为机票付款的人)之间所同意的信用安排。

如发生本款(5)(c)或(d)项的情况，日本航空可采取其认为之必要措施以中止乘客继续该等行为、不遵从、阻碍或行为，此类措施包括但不限于拘禁该乘客。

(B) 有条件接受运输

如果所运输乘客的身份、年龄、精神或身体情况可能危害其自身安全或发生危险，日本航空对该乘客的死亡、或其遭受的任何伤害、疾病、受伤或残疾，并且其身份、年龄、精神或身体情况导致的任何恶化或后果概不负责。

(C) 运输限制

- (1) 如果无人陪同的儿童或婴儿、无行为能力人、孕妇或病人被许可运输，应遵循日本航空规则，并可能需要与日本航空事先达成协定。
- (2) 如果登机的乘客和/或装载的行李的总重量可能超过飞机的最大允许载重量，日本航空可以根据日本航空规则决定所运输的乘客和/或行李。

11. 行李

(A) 接受行李的限制

- (1) 日本航空将拒绝接受以下物品作为行李：
 - (a) 不属于第1条定义为“行李”的物品；
 - (b) 可能危及航空器或者任何人或财产的物品，例如国际民航组织(ICAO)与国际航空运输协会(IATA)的危险物品规则(Dangerous Goods Regulations)以及日本航空规则中指定的物品；
 - (c) 出境、入境或过境的领土或国家适用的法律中所禁止运输的物品；
 - (d) 日本航空因其重量、尺寸、形状或性质(例如易碎或易腐)认为不适合运输的物品；
 - (e) 除本条(K)款规定以外的有生命的动物；或
 - (f) 枪械、刀剑及其它类似物品，除非日本航空规则另有规定。
- (2) 日本航空可以拒绝运输前述本款第(1)项禁止的作为行李运输的物品，可以对该物品采取任何必要措施，并可在发现该物品后拒绝继续运输。
- (3) 日本航空将拒绝接受易碎或易腐物品、金钱、珠宝、贵金属、流通票证、有价证券或其它贵重物品、商业文件、护照或其它旅行必需的身份证明文件或样品作为托运行李。
- (4) 日本航空可以拒绝对于未能用行李箱或其它合适的容器适当包装以确保在正常处理的情况下安全运输的行李，将其作为托运行李来运输。
- (5) 如果本款第(1)项中提及的任何物品，无论是否属于禁运行李，仍须适用有关行李运输的费用、责任限制和本运输条件任何其它条款的规定。

(B) 安全检查

- (1) 除非政府有关部门，机场工作人员或者日本航空认为没有必要，否则乘客必须接受政府有关部门，机场工作人员或者日本航空的安全检查。
- (2) 因航空安全目的(包括但不限于防止非法劫取、进行控制或破坏航空器)和/或任何其它任何原因，日本航空将在有关乘客或第三方面前打开该乘客的随身行李和/或使用设备以检查其随身行李内的物品。尽管有前述规定，日本航空可以在乘客或第三方不在场时检查该乘客的行李以确定其是否持有、或其行李中是否含有属于本条(A)款(1)项规定的禁止或限制的随身行李的任何物品。
- (3) 因航空安全目的(包括但不限于防止非法劫取、进行控制或破坏航空器)和/或任何其它任何原因，日本航空将通过触摸乘客穿戴的衣服(以及包

括假发在内的个人装束)或者佩戴的饰品等、使用诸如金属探测器之类的工具,来检查该乘客所佩戴等的物品。

- (4) 如乘客不同意日本航空在本款第(2)项规定的检查,日本航空将拒绝运输该乘客的随身行李。
 - (5) 如乘客不同意日本航空在本款第(3)项规定的检查,日本航空将拒绝运输该乘客。
 - (6) 如经本款第(2)项或第(3)项规定的检查发现属于本条(A)款第(1)项规定的禁止或限制的随身行李的物品时,日本航空会拒绝运输该行李或者对该行李进行处理
- (C) 托运行李
- (1) 本运输条件不授权乘客将其行李交给不接受行李托运的航班承运人进行托运。
 - (2) 除非日本航空规则或适用的法律另有其它规定,日本航空将根据乘客出示的包含日本航空航线或日本航空与一个或多个其他承运人的航线运输的有效机票,接受乘客在日本航空指定的办事处和在日本航空指定的时间内交付的行李作为托运行李;但日本航空将不按托运行李接受交付运输的下列行李:
 - (a) 运输至机票指定的目的地以外的地点,或在机票没有指定的任何路线上运输;
 - (b) 除非日本航空规则另有其它规定,运输至经停地以外的地点,或至该乘客从不同于其机票所示机场转乘另一航班的转机点以外的地点;
 - (c) 运输至行李将由任何其他承运人运输的转机点以外的地点,前提是该承运人与日本航空并未签订行李中转协议,或其行李运输规则与日本航空不同;
 - (d) 在乘客未订票的航段运输;
 - (e) 运输至乘客要求返还其全部或部分行李以外的地点;
 - (f) 乘客没有支付全部适用费用的航段运输。
 - (3) 在将行李交付给日本航空托运时,日本航空将在机票中填入托运行李的件数和/或重量(该行为构成行李票的签发),并在每件托运行李上挂行李识别牌。
 - (4) 如果乘客的某件托运行李上没有姓名、姓氏或其他个人识别标志,乘客应在日本航空接受托运前在该行李上贴上该个人识别标志。
 - (5) 在可能的合理范围内,日本航空将尽可能以同一航班运输托运行李和乘客。

如果日本航空认为上述做法有困难或不可行时，可在任何其他航班上或通过任何其他运输服务运输托运行李，前提是该行李重量不超过最大限重。

- (6) 除非经日本航空事先同意，日本航空将拒绝接受运输任何一件其最大外部长度、最大外部高度和最大外部宽度之和(以下简称“三边之和”)超过203厘米(80英寸)或无法收纳于搭载该行李的飞机货仓内,和/或重量超过32公斤(70磅)的行李。如果日本航空接受此种运输，费用将按照日本航空规则评定。

(D) 手提行李

- (1) 除日本航空特别允许带入机舱内的物品外，乘客可以带入机舱的行李包括一件日本航空规则允许乘客携带与自行照管的乘客私人物品，以及一件日本航空规则规定可放置于机舱的密闭存放部位或乘客前排座位下面的、三边之和不得超过115厘米(45英寸)重量之和不得超过10公斤(22磅)的物品。乘客不得将日本航空认为不能被安全放置于机舱的任何行李带入机舱。
- (2) 唯有事先适当通知日本航空并获得日本航空事先允许，日本航空方允许乘客将不适合在货舱运输的物品(例如易碎的乐器)带入机舱。该行李的运输应按照日本航空规则的规定收费。

(E) 免费行李限额

- (1) 除非日本航空规则另有规定,每位乘客的免费行李限额规定如下:
- (a) 支付头等舱或商务舱票价的乘客之免费托运行李限额为两件行李，每件行李的重量不超过32公斤(70磅)，三边之和不超过203厘米(80英寸)；
 - (b) 支付豪华经济舱或经济舱票价的乘客之免费托运行李限额为两件行李，每件行李的重量不超过23公斤(50磅)，三边之和不超过203厘米(80英寸)；
 - (c) 除前述(a)及(b)规定以外，乘客还享受如本条(D)款(1)项规定的手提行李的免费行李限额；以及
 - (d) 不受前述(a)，(b)及(c)规定的影响，支付婴儿票价的婴儿之免费行李限额为了一件与随行成年乘客大小及重量限制相同的行李。
 - (e) 完全可折叠的婴儿车/婴儿推车或婴儿提篮或婴儿车椅或儿童乘客自用品将不计入免费托运行李限额且不收取任何费用。

- (2) 旅行中每一部分的免费行李限额将根据已支付票价的舱位等级而定。
 - (3) 如两个或更多乘坐相同航班的乘客同时将行李交付日本航空托运至相同地方,日本航空可以应这些乘客的要求向其一并提供与个人免费行李限额的累计件数相等的免费行李限额。
- (F) 特别免费行李限额
- 除前述(E)款规定的免费行李限额以外,在日本航空规则允许下,日本航空将不收取额外费用以行李运送乘客持有的个人物品。
- (G) 超额行李
- (1) 若行李超过本条(E)款(1)项所述的免费行李限额,乘客应按照日本航空规则规定支付的适用超额行李费。
 - (2) 除非与乘客事先达成协议,日本航空可以用其它任何航班或通过其它任何运输方式运输乘客超过适用免费行李限额的行李。
- (H) 价值超过责任限额的行李之声明及超值费用
- (1) 乘客可以声明行李的价值超过第18条(B)款(4)项和(5)项规定的日本航空责任限额。如果乘客作此声明,日本航空将就此种行李运输中超值的部分按每100美元或不足100美元收取2美元的超值费用,但一名乘客声明的行李价值不得超过5,000美元。如果在加拿大收取相关费用,将就超值的部分按每100加元或不足100加元收取2加元的超值费用,且一名乘客声明的行李价值不得超过5,000加元。
 - (2) 除非日本航空规则另有规定,乘客可以在出发地支付旅行至目的地的超值费用;如果部分运输是由与日本航空适用不同的超值费用的其他承运人进行,日本航空可拒绝接受该部分的超值声明。
- (I) 变更行程或取消运输时的超额行李费用或超值费用
- 在变更行程或取消运输的情况下,对超额行李费用或超值费用的付款或退款,须按照关于支付额外票价或退还票款的下述条款进行;但如果部分运输已完成,日本航空将不退还超值费用。
- (J) 领取及交付行李
- (1) 乘客应在行李抵达目的地或经停地并可领取时尽快领取其行李。
 - (2) 持有交付托运行李时所签发给乘客的行李票和行李识别牌者乃唯一有权领取行李之人士;未能出示行李识别牌的乘客,如能向日本航空出示行李票,并且以其它方式识别行李,也可领取所交付的行李。日本航空没有义务确定行李票和行李识别牌的持有者是否真正有权领取行李。日本航空对

于因此产生的任何损失概不负责。

- (3) 如果认领行李的人士不能根据上述第(2)项领取行李,只有在人士能够提供使日本航空满意的证明该人士确实有权领取该行李,并且根据日本航空的要求,该人士须对日本航空提供足够担保以保证赔偿日本航空因交付该行李而引起的任何损失和损害的情况下,日本航空才将该行李交付给该人士。
- (4) 除非适用的法律禁止,日本航空可以在时间与其它条件允许的情况下,将托运行李在出发地或非预定停留地点交付给行李票和行李识别牌的持有人(如果其要求如此交付);在出发地或非预定停留地点交付行李的情况下,日本航空将不退还就该行李所支付的任何费用。
- (5) 行李票和行李识别牌的持有人在交付时未提出书面异议而接受交付行李,即构成该行李已经完好地并根据运输合同交付之初步证据。

(K) 动物

- (1) 在符合日本航空规则的条件下并经日本航空事先同意,如果乘客将狗、猫、家养鸟类和其它宠物等动物放入合适的容器内并取得有效的健康与防疫证明、入境许可及任何飞入或飞经的领土或国家所要求的任何其它文件,日本航空将接收运输这些动物。
- (2) 如果日本航空接受运输动物作为乘客的行李,该动物连同其运输的容器与食物不包括在乘客的免费行李限额之内,因构成超额行李,乘客应为此按照日本航空规则的规定支付费用。
- (3) 尽管有前述(2)项的规定,在符合日本航空规则的条件下,陪同并协助残疾乘客的辅助或服务犬连同其容器与食物,可获免费运输而不计算在一般免费行李限额内。
- (4) 在乘客遵守日本航空规则并对动物全面负责的条件下,日本航空接受运输动物。日本航空对动物自身原因造成该动物受伤、患病或死亡概不负责。

12. 班期时刻表和航班延迟及取消

(A) 班期时刻表

日本航空承诺尽最大努力按照公布的旅行之日的有效的班期时刻表合理地尽快运输乘客及其行李；但班期时刻表或其它地方显示的时间仅是预定的时间，并非保证的时间，且不构成运输合同的一部分。日本航空可以不经事先通知改变任何班期时刻表，并不对因该改变而令乘客及/或其行李衔接其它航班所产生的任何问题承担责任。

(B) 航班取消

- (1) 日本航空可以不经事先通知，将由其承担的运输变更为任何其他承运人或改变航空器。
- (2) 若符合下列任何情况，日本航空可以不经事先通知取消、中断、改变航线、延期或者推迟任何航班的飞行或其后续运输的权利或任何预订的座位，或决定是否起飞或着陆；除根据本运输条件及日本航空规则对机票未使用部分的票价和费用进行退款以外，日本航空不承担由此产生的任何责任：
 - (a) 任何超出日本航空控制的事实(包括但不限于不可抗力事件，例如：气象条件、天灾、罢工、暴动、内乱、禁运、战争、敌对行为、动乱或不稳定的国际关系等)，无论是实际发生的、有威胁存在的或是根据报道的，或者因为直接或间接与此类事实有关的任何推迟、需求、条件、情况或要求；
 - (b) 任何不可预见、预期或预知事实；
 - (c) 任何适用的法律；或
 - (d) 日本航空或其它方面的劳力、燃料或设施短缺，或者劳工问题。
- (3) 如乘客不接受日本航空的要求，拒绝支付日本航空所要求的全部或部分票价，或日本航空就该乘客行李所要求或评估的费用，日本航空将取消对该乘客及/或其行李的运输或其后任何进一步运输的权利；除根据本运输条件及日本航空规则对该乘客全额支付的适用票价和费用的机票之未使用部分进行退款以外，日本航空不承担由此产生的任何责任。

13. 退款

(A) 总则

- (1) 乘客因本条(C)款或(D)款规定的原因未能使用机票或其部分、或遗失机票或其部分(本条(E)款),日本航空将根据本条及日本航空规则对未使用或遗失的该机票或其部分退款。本条适用于机票的规定亦适用于杂费单和电子杂费凭证。
- (2) 按照日本航空规则,日本航空将根据适用于某些票价的条件,限制或拒绝机票退款。

(B) 退款对象

- (1) 除非本条另有规定,日本航空将向机票中记名之人或购买机票并出示让日本航空满意的证据证明其有权按本运输条件接受该等退款之人士作出退款。
- (2) (a) 如果机票中记名之乘客以外的人士支付机票价款并指定一名接受退款之人,日本航空将在机票中注明所限定接受退款之人,并仅限于向该指定之人退款。
(b) 对已签发机票的退款将:
 - (i) 按照预付机票通知书(Prepaid Ticket Advice),退款给按该通知书向日本航空付款之人;
 - (ii) 按环球航空旅行计划(UATP):退款给UATP卡上机票签发的会员;
 - (iii) 按照美国政府运输要求(GTR),退款给签发该GTR的政府机构;以及
 - (iv) 对使用商业信用卡者,退款给签发该卡的商业信用卡公司。
- (3) 除遗失机票的情况外,日本航空只会在乘客向日本航空提交乘客联或乘客收据及全部未使用的乘机联的情况下退款。
- (4) 对于向日本航空出示乘客联或乘客收据以及未使用的全部乘机联并根据本款(1)项和(2)项要求退款之人所作出的任何退款,应被视为有效的退款并免除日本航空向真正权利人作进一步退款的责任。

(C) 非自愿退款

- (1) “非自愿退款”一词是指因日本航空取消航班、未能按计划完成飞行、未能在乘客的目的地或经停地停留、未能向乘客提供其经已确定的座位、导致乘客错过其联运航班或根据第10条(A)款(1)项至(5)项的规定拒绝

运输乘客或令乘客离开飞机，从而导致乘客不能使用机票规定的运输而作出的任何退款。该退票的款项应为：

- (a) 如航程全未完成，退还与已支付票价相等的款项；及
- (b) 如已进行部分航程，为以下款项中的较高者为准：
 - (i) 相等于单程票价的金额(如适用往返折扣票价，则为该往返票价的一半)，并扣除计算原始单程票价时适用的相同折扣比例(如有)，以及从旅程终止地点至机票指定之目的地或者经停地或运输重新开始地之未使用运输的适用费用；或
 - (ii) 已支付票价与已完成航段票价的差价。

(2) 支付某服务等级的乘客被日本航空要求使用较低等级的服务时，向其退还以下数额较高的票款：

- (a) 原来服务等级的单程票价(如适用往返折扣票价，则为该往返票价的一半)，扣除计算原来单程票价时适用的相同折扣比例(如有)，与被要求使用较低服务等级的航段之单程票价之间的差价；及
- (b) 已支付票价与按照乘客被要求以较低服务等级运输的航段计算的票价之间的差价。

(D) 自愿退款

(1) “自愿退款”一词是指除非自愿退款以外的任何机票退款，退款金额应为：

- (a) 如全部航程均未进行，相等于已支付票价扣除任何包括日本航空规则规定的取消手续费后的金额；以及
- (b) 如已进行部分航程，相等于已支付票价与适用于机票已使用航段的票价之间的差额，扣除包括日本航空规则规定的取消手续费后的金额。

(2) 除非日本航空规则另有规定，日本航空对本条(E)款规定的遗失机票的退票，将收取10,000日元(或等值的外国货币)作为退票费用。

(3) 如果对机票的任何部分之退款导致该机票在禁止运输的航段被使用，应根据本款(1)(b)项的规定确定退款(如有)，如同该机票已被使用至禁止运输的地点。

(E) 遗失机票之退款

如乘客遗失机票或其部分，日本航空在让其满意证明遗失的证据以及本条(D)款(2)项规定的费用后，如符合以下(1)至(3)项规定的全部条件，将作出退款：

- (1) 在该遗失机票的有效期限届满日起30日内向日本航空提交该遗失的证据和退款的请求；
 - (2) 该遗失机票或其任何部分未被使用或退款，而且未根据第4条(A)款(4)项签发新机票以替代该机票或其部分；以及
 - (3) 接受退款之人同意保证赔偿日本航空因该退款或该遗失机票被使用于运输、退款或其它情况而引起的任何损失和损害。
该退款的金额应根据本条(D)款(1)项确定；但如果乘客就遗失的机票或遗失的部分购买了机票，日本航空可退还再次购买机票所支付的票价，但仅限于乘客根据适用于该遗失机票的票价规则，以该再次购买的机票完成旅行。
- (F) 拒绝退款的权利
- (1) 如在机票有效期届满日起30日后提出退款要求，日本航空将拒绝票价退款。
 - (2) 乘客将机票出示给日本航空或某国政府官员作为证明其有意离开该国之证据，日本航空可以拒绝退款，除非该乘客提供日本航空满意的证据，证明其已获得在该国停留的许可或将通过其他承运人或运输方式离开该国。
 - (3) 在根据第10条(A)款(6)至(8)项拒绝运输乘客或令乘客离开飞机的情况下，日本航空将不对该乘客的机票作出退款。
- (G) 货币
- 任何退款将根据机票原付款地和退款地国家的适用的法律作出。一般以支付该机票时所使用的货币作出退款，但也可以根据日本航空规则以其它货币作出退款。
- (H) 由日本航空退款
- 除非日本航空规则另有规定，日本航空仅对由日本航空或其授权代理人原签发的机票作出自愿退款。

14. 地面运输服务

除非日本航空规则另有规定，日本航空将不安排、运作或提供机场区域内、机场与机场之间以及机场与市区之间的地面运输服务。除日本航空直接运作的地面运输服务外，任何此类服务将由不是也不应被视为日本航空的代理人或雇员的独立运营者提供。即使日本航空的代表、职员、雇员或代理人协助乘客安排此类地面运输服务，日本航空对该独立运营者的行为或失职不承担任何责任。如日本航空为乘客运作该地面运输服务，日本航空规则(包括但不限于其中指出和提及有关机票、行李票、行李价值或其它事项的规则)将被视为适用于该地面运输服务。即使乘客没有使用该地面运输服务，票价的任何部分均不退还。

15. 由日本航空提供的旅馆住宿、安排与机内餐膳

(A) 旅馆住宿

- (1) 旅馆费用不包含在航空票价之中。
- (2) 在联运服务中如有预定的夜间联运，日本航空可酌情决定承担旅馆费用。
- (3) 应乘客的要求，日本航空可为该乘客预订旅馆，但不确保该预订。日本航空或其代理人因安排或试图安排该预订所产生的任何费用须由乘客承担。

(B) 由日本航空作出的安排

在安排旅馆或乘客运输附带的其它服务时，无论是否由日本航空承担该旅馆或其它服务及/或为此安排的费用，对乘客因该旅馆或其它服务及/或为此安排所产生的或与之相关的任何损失、损害或费用或开支，日本航空概不负责。

(C) 机内餐膳

除日本航空规则另有规定外，机内餐饮(如有提供)将是免费提供的。

16. 行政手续

(A) 遵守适用的法律

乘客应遵守及遵从有关国家(例如出境、入境或过境的)国家)所有适用的法律、日本航空规则以及日本航空作出的指示。对于日本航空的代表、职员、雇员或代理人,以口头、书面或其它形式向任何乘客提供有关获得出境、入境以及其它必需文件、或遵循适用法律的任何帮助、协助、指导或其它事项,或者对于乘客因此种帮助、协助、指导或其它事项而未能得到上述文件或遵守或遵从这些适用的法律的情形,日本航空概不承担任何责任。

(B) 护照与签证

- (1)
 - (a) 乘客应向日本航空出示有关国家(例如出境、入境或过境的)国家)适用的法律所要求的所有出境、入境以及其它必要的文件;如果日本航空基于其合理的酌情权需要复印并保存其复印件,乘客须同意日本航空的要求。但是,即使乘客向日本航空出示出境、入境或其它必要的文件,并且日本航空已运输该乘客,并不表示日本航空保证上述文件符合适用的法律。
 - (b) 日本航空保留权利拒绝运输任何未能在任何方面遵守任何适用的法律,或者其出境、入境或其它必要的文件在任何方面不完备的乘客。
- (2) 对于乘客因未能遵守本条规定而遭受的任何损失或损害,日本航空概不负责;乘客须保证赔偿日本航空因乘客未能遵守本条规定而遭受的任何损失或损害。
- (3) 无论何时因乘客不被允许进入中转地或目的地国家,而被任何适用的法律要求日本航空将其送回出发地或其它地点,所适用的票价、费用及开支应由该乘客支付。日本航空可以将乘客就机票未使用部分向日本航空支付的任何票价和/或费用或日本航空持有的该乘客的任何款项适用于上述票价、费用及开支。日本航空将不退还未收取运输至被拒绝进入或驱逐出境地点的票价。

(C) 海关检查

必要时,乘客的行李(无论是托运行李或手提行李)须接受海关或其他政府官员进行的任何检查。对乘客未能遵守本款规定的行为,日本航空不承担任何方面的责任。乘客须保证赔偿日本航空因该乘客未能遵守本款规定而使日本航空遭受的任何损失或损害。

(D) 政府规定

如果日本航空根据其合理酌情权决定、或在任何适用的法律要求下，拒绝运输乘客，日本航空则在任何方面均不对该乘客承担任何责任。

17. 连续承运人

- (1) 根据一张机票或者一张机票及任何联票, 由两个或两个以上连续承运人履行的运输, 应被视为单一的运作。
- (2) 即使日本航空是签发机票的承运人或在机票第一航段或涉及连续承运人运输的任何联票中被指定为承运人, 除非本运输条件另有规定, 日本航空不对由其他承运人运作的航段承担责任。
- (3) 就乘客于旅程中遭受的任何损害, 各承运人应按其各自的运输条款承担赔偿责任。

18. 承运人的责任

(A) 适用法律

- (1) 除非是公约不适用的国际运输，日本航空进行的运输须受适用于该运输的公约所规定的有关责任的规则与限制的管辖。
- (2) 在与前述(1)项的规定不相冲突的范围内，日本航空进行或提供的任何运输或其它服务应符合：
 - (a) 适用的法律；以及
 - (b) 本运输条件与日本航空规则，可在日本航空的任何营业办事处以及在机场从事常规业务的日本航空任何办事处查阅这些条件和规则。
- (3) 承运人的全名及其缩写须与该承运人的规则中所作的表述一致，且该名称可以在机票中以缩写的形式表示。就为适用公约而言，承运人的地址应是第一次出现承运人名称缩写的机票中指定的出发地机场，约定的经停地点（在必要情况下，承运人可以改变该地点）应是第1条所指定的地点。

(B) 责任限制

除公约与适用的法律另有规定外，日本航空对其进行或提供的运输或其它附带服务而引起或与之相关的乘客死亡、受伤或其他人身伤害、乘客和/或其行李的延迟到达、或乘客任何行李的任何损失或损害（以下统称为“损害”）的责任如下文所述。如果有乘客一方的分担过失，则日本航空的责任受与分担过失有关的适用的法律所管辖。

- (1) 日本航空不对非日本航空疏忽所致手提行李的任何损害承担责任。日本航空的代表、职员、雇员或代理人向乘客提供的装载、卸载或转运手提行李的协助应被认为是向该乘客提供的无偿服务。
- (2) 对因日本航空遵守任何适用的法律、乘客未能遵守任何适用的法律或任何超出日本航空控制的原因所直接或间接导致的任何损害，日本航空概不负责。
- (3) 当蒙特利尔公约以外的公约适用时，
 - (a) 日本航空同意，根据公约第22条(1)款规定，对于日本航空提供的所有国际运输，遵守公约的下述规定：
 - (i) 对于公约第17条定义内的乘客死亡、受伤或其他人身伤害所引起的任何索赔，日本航空在进行抗辩时不使用基于公约第22条(1)款可适用的责任限制。除下述(ii)的规定外，日本

航空将不放弃根据公约第20条(1)款或任何其它适用的法律可使用的对此种索赔进行的任何抗辩权。

- (ii) 对于公约第17条定义内的乘客死亡、受伤或其他人身伤害所引起的任何索赔，除非该索赔数额达到113,100 特别提款权（不包括法院认定为合理的律师费在内的诉讼费用），日本航空将不使用根据公约第20 条(1)款的任何抗辩权。
- (b) 对于故意造成损害，并导致乘客死亡、受伤或其他人身伤害的人提出或代表其提出的任何索赔，本运输条件中的任何规定均不影响日本航空对此类索赔享有的权利。
- (4)
 - (a) 如运输受蒙特利尔公约的规限，日本航空对每位乘客的行李责任限额为1,131特别提款权。
 - (b) 除前述(a)的规定以外，日本航空对托运行李的责任限额为每公斤17特别提款权(250法国金法郎)，对手提行李的责任限额为每位乘客332特别提款权5,000法国金法郎(c)如果乘客根据第10条(H)款事先申报了较高的价值并已支付附加费，则前述(a)和(b)提及的限额均不适用，在此情况下，日本航空的责任限额为该申报的较高价值。在任何情况下，日本航空的责任均不超过乘客实际遭受的损害金额。全部索赔应根据乘客提供的损害金额证据决定。
- (5) 如托运行李运输是来自或运往美国、加拿大或日本航空规则中规定的任何其它国家的一个或数个地点，日本航空的责任限额也适用前述第(4)项的规定。就此种运输而言，每件托运行李的重量应被视为不超过32公斤(70磅)，如果适用第(4)项(b)，日本航空的责任相应地以544特别提款权(8,000法国金法郎)为限，除非日本航空根据第11条(C)款(6)项的规定就每件重量超过32公斤(70磅)的物品事先达成协议而接受该托运行李的运输。
- (6) 如适用第(4)项(b)，如果交付给乘客的仅是部分而非全部托运行李或者损害的仅是该行李的部分而非全部，日本航空对未交付部分的行李或损害部分的行李之责任应根据该行李的重量按比例减少，而与该行李任何部分的价值或其内容物无关。
- (7) 由乘客行李的内容物导致的该行李之任何损害，日本航空概不负责。其财物损害了其他乘客的行李或日本航空的财产之乘客，须赔日本航空因此遭受的全部损失及费用。
- (8) 无论日本航空是否知情，对于乘客托运行李中的物品的损害，且该损害由

物品的内在缺陷、质量或瑕疵所导致，日本航空概不负责。

- (9) 日本航空可以拒绝接受任何不符合本运输条件中行李定义的物品；但如果此类物品被交付给日本航空并被日本航空所接受，该物品应适用本运输条件中关于行李估价与责任限制的规定，并应按照日本航空已公布的价格与费用计费。
- (10) 日本航空仅以其他承运人的代理人身份，对由任何其他承运人进行的运输签发机票或接受托运行李。日本航空对其从事的运输航段之外发生的任何损害概不负责。日本航空对其从事的运输航段之外发生的托运行李的任何损害也不承担责任，除非在日本航空是相关运输合同规定的第一或最后承运人的情况下，公约授权乘客就此种损害向日本航空索赔。
- (11) 日本航空在任何情况下对由符合本运输条件及日本航空规则的运输引起的任何相应的或特殊的损害或者惩罚性的损害均不承担责任。无论日本航空是否知道此种损害可能发生。
- (12) 除非本运输条件另有规定，日本航空保留公约赋予的任何及所有抗辩权。同时，日本航空保留就其所支付的部分或全部损害赔偿金，向造成损害的第三人，代位索赔的权利。
- (13) 本运输条件和日本航空规则有关排除或限制日本航空的责任的任何规定，还适用于日本航空履行其各自职责的任何代表、职员、雇员或代理人、以及其航空器供日本航空使用的任何个人或实体以及履行其各自职责的该个人或实体的任何代表、职员、雇员或代理人。日本航空或其履行其各自职责的代表、职员、雇员或代理人应支付的累计损害赔偿金额不应超过日本航空在本运输条件下的责任限制金额。

19. 索赔与诉讼时效

(A) 索赔时效

如果行李发生损害，有权提取行李的人必须在发现损害后立即向日本航空办事处投诉，并且在不迟于收到行李之日后7日内投诉；倘若发生延误或遗失，必须在行李被交付(在延误的情况下)或应当已被交付(在遗失的情况下)给收件人处置之日起21日内投诉，否则不可就损害要求赔偿。任何投诉必须在前述期间内以书面形式发出。如果运输不是公约定义之“国际运输”，未能提出上述投诉通知并不妨碍索赔者提起诉讼，但该索赔者须证明：

- (1) 合理情况下，索赔人不可能提供上述申诉通知；
- (2) 因日本航空方面的欺诈，致使索赔人无法提供上述申诉通知；或者
- (3) 日本航空已经知悉该乘客行李的损害。

(B) 诉讼时效

若索赔人自抵达目的地之日起，或飞机本应抵达之日、或运输停止之日起两年内，未能提起诉讼，则针对日本航空的任何索赔权将失效。

20. 凌驾的法律

即使机票上或本运输条件或日本航空规则中包含或提及的任何规定违反适用法律等，并因此而失效，若不与适用法律产生冲突，则此类规定仍然有效。任何规定的失效不影响任何其他规定的有效性。

21. 修改及撤销规定

日本航空的任何代表、职员、雇员或代理人均无权变更、修改或撤销运输合同或本运输条件或日本航空规则中的任何规定。