

# 中加航线旅客、行李运输特别服务标准

## 一、适用范围

本标准适用于所有东航和上航在加拿大境内实际承运的进港、出港、经停航班、中转联程航班和该航线上公开售票的包机航班上。服务标准涉及航班延误或取消的服务标准和补偿标准、不满 14 周岁旅客的座位安排、拒绝登机、机上延误、行李赔偿、乐器运输、信息公告等内容。

上述航线上的代号共享航班应遵守本标准第八条关于在值机柜台、自助值机设备和登机口进行信息告知，第四条不满 14 周岁旅客座位安排以及第七条乐器运输的相关规定。

## 二、拒绝登机的服务标准

### （一）拒绝登机定义

如果因乘坐航班上可占用座位数少于在截止时间之前已经换取登机牌、已确认座位且持有有效旅行证件并在要求的登机时间在登机口候机的旅客数，导致旅客未被允许在飞机上占用座位，即为拒绝登机。

拒绝登机情形分为由于公司原因拒绝旅客登机（不包括出于安全需要）、超出公司控制范围的原因拒绝旅客登机以及由于公司原因（出于安全需要）拒绝旅客登机三种情况。

（二）由于公司原因拒绝旅客登机（不包括出于安全需要）

## 1. 适用范围

如因公司原因（不包括出于安全需要）造成拒绝旅客登机，适用本条。

## 2. 提供服务内容

### （1）登机口寻找志愿者

拒绝旅客登机前应向全体旅客征询自愿放弃座位的志愿者。否则，公司不得拒绝任何旅客登机。

如果寻得主动放弃座位的志愿者，且与旅客就相关福利达成一致，则在航班起飞之前，应以书面形式向旅客确认相关福利。

### （2）确定拒绝登机旅客名单

a. 在登机口确定拒绝登机旅客名单。除非出于安全原因，公司不得拒绝任何已经在飞机上的旅客登机。

b. 以下旅客应当按照所列顺序享有优先登机的权利：

- a) 无成人陪伴的未成年人；
- b) 残疾人及其陪护人员、服务型动物或情感支持动物；
- c) 与家庭成员一起旅行的旅客；
- d) 之前就同一机票被拒载的旅客。

在确定拒绝登机旅客名单时，应综合考虑，保障以上旅客优先登机的权利。

### （3）向被拒绝登机旅客提供相关信息

应向被拒绝登机旅客提供如下信息：拒绝登机原因、旅

客有权获得的补偿、公司相应提供的食宿及通讯服务，以及旅客享有针对公司或加拿大运输局的追索权。如有任何信息更新需尽快告知旅客。上述信息应采用广播方式告知，如旅客提出要求，应当通过告示板等可视方式予以提供。如旅客指定信息告知的方式，应当通过该方式提供信息，包括为方便残疾旅客尽可能采用各类自适应技术。

#### （4）提供食宿及通讯

旅客登上后续航班之前，应免费为旅客提供合理数量的食品和饮料（视等待时长、是否就餐时间以及旅客所处方位而定）、通讯支持以及等待过夜航班的住宿服务（含来往酒店交通服务）。如提供上述服务会进一步给旅客造成延误，可以限制或者拒绝提供上述服务。

#### （5）为被拒绝登机的旅客免费安排后续行程

a. 安排旅客乘坐在原机票预计起飞时间起 9 个小时内飞往原机票目的地的东航或上航的航班或者与东航或上航有签转协议的外航航班，所安排的航线应当合理。

b. 如无法提供本款 a 项服务，应安排旅客乘坐在原机票预计起飞时间起 48 小时内飞往原机票目的地的任一航空公司航班，所安排的航线应当合理。

c. 如不能提供上述 a 和 b 项所载服务，应安排旅客前往距离该旅客所在机场合理范围的另一个机场，并安排旅客乘坐任一航空公司从该机场飞往原机票目的地的航班。

d. 在可能的范围内，后续行程安排应尽量参照原机票所载的舱位、行李标准。如以上后续行程安排不能满足旅客旅行需求，公司为原机票未成行航段提供退票服务。如果旅客不在原机票出发地且被拒绝登机，旅行目的无法实现，为满足旅客旅行需要，除了提供退票服务，还应当为其飞往原机票所载出发地提供订座服务。

e. 为旅客安排后续行程应和原机票物理舱位一致。如后续行程安排物理舱位高于原机票，不得要求旅客额外支付费用；如后续行程安排物理舱位低于原机票，应按非自愿降舱退差。

f. 如旅客在原航班上已购买附加服务，且在后续行程航班上未享受到该服务，或者旅客在后续行程航班上二次购买该附加服务，应对旅客原先购买的附加服务提供退款服务。

g. 本条所涉及的退款服务应采用原付款方式支付给购买机票或附加服务的人士。

#### （6）为被拒旅客提供补偿

由于公司原因导致旅客被拒绝登机时（不包括出于安全需要），应按被拒绝登机旅客延误时长给予补偿。

##### a. 补偿标准

如果延误时长不足 6 小时，补偿标准为 900 加元；如果延误时长在 6 小时（含）以上但不足 9 小时的，补偿标准为 1800 加元；如果延误时长在 9 小时（含）以上，补偿标准为

2400 加元。

延误时长指，“旅客实际乘坐的后续航班抵达原机票所载目的地的时间”相对“原机票所载抵达目的地的时间”延误的期间。

#### b. 补偿方式

应当在拒绝登机发生后 48 小时内向旅客提供补偿。补偿形式应为现金补偿。如果取得旅客书面确认其已被告知有权收到现金补偿并同意选择其他补偿形式（其他补偿形式不应有使用期限要求），且公司书面告知旅客该其他补偿形式的现金价值（该现金价值应高于本条所载的现金补偿金额），可以采用非现金形式进行。

如果补偿是在后续航班实际抵达旅客机票所载目的地前支付，则该补偿标准依据后续航班预计抵达的时间确定。如果旅客航班抵达其原机票所载目的地时间晚于做出补偿或书面确认补偿时预计的航班抵达时间，且支付的补偿金额或书面确认的金额与应做出的补偿或书面确认不一致，则应按照实际延误时间调整补偿金额。

### （三）超出公司控制范围的原因拒绝旅客登机

#### 1. 适用范围

如因超出公司原因造成拒绝旅客登机，适用本条。

超出公司控制范围的原因，包括但不限于以下情形：

#### （1）战争或政治不稳定；

- (2) 非法行为或破坏活动;
- (3) 使飞机无法安全运行的气象条件或自然灾害;
- (4) 空中交通管制指示;
- (5) 《加拿大航空规定》第 101.01(1) 款所定义的航行通告 (NOTAM);
- (6) 安保威胁;
- (7) 机场运营问题;
- (8) 医疗紧急情况;
- (9) 与野生动物相撞;
- (10) 公司或基本服务提供商 (如机场或空中导航服务提供商) 内部发生的劳动中断 (例如: 罢工);
- (11) 相关飞机制造商或主管当局发现的、影响旅客安全的飞机产品瑕疵;
- (12) 国家或执法部门官员或负责机场安全的人员做出的命令或指示。

## 2. 提供服务内容

### (1) 向被拒绝登机旅客提供相关信息

应向被拒绝登机旅客提供如下信息: 拒绝登机原因以及旅客享有针对公司或加拿大运输局的追索权。如有任何信息更新需尽快告知旅客。上述信息应采用广播方式告知, 如旅客提出要求, 应当通过告示板等可视方式予以提供。如旅客指定信息告知的方式, 应当通过该方式提供信息, 包括为方

便残疾旅客尽可能采用各类自适应技术。

(2) 为被拒旅客免费安排后续行程

a. 应安排旅客在造成拒绝旅客登机事由结束之后的 48 小时内，搭乘公司或与公司有签转协议的航空公司的航班，以合理航线飞往原机票所载目的地。

b. 如不能提供本款 a 项所列服务，应安排旅客乘坐任一航空公司的航班，从旅客所在地机场或距离该机场合理范围内的另一机场飞往旅客原机票所载目的地。如新的起飞机场是旅客所在地之外的另一机场，应安排旅客前往该机场。

c. 为旅客安排后续行程应和原机票物理舱位一致。如后续行程安排物理舱位高于原机票，不得要求旅客额外支付费用。

(四) 由于公司原因(出于安全需要)拒绝旅客登机

1. 适用范围

如因公司原因造成，但出于安全的需要而拒绝旅客登机，适用本条。

2. 提供服务内容

(1) 登机口寻找志愿者

拒绝旅客登机前应向全体旅客征询自愿放弃座位的志愿者。否则，不得拒绝任何旅客登机。

如果寻得主动放弃座位的志愿者，且与旅客就相关福利达成一致，则在航班起飞之前，应以书面形式向旅客确认相

关福利。

## （2）确定拒绝登机旅客名单

a. 在登机口确定拒绝登机旅客名单。除非出于安全原因，不得拒绝任何已经在飞机上的旅客登机。

b. 以下旅客应当按照所列顺序享有优先登机的权利：

a) 无成人陪伴的未成年人；

b) 残疾人及其陪护人员、服务型动物或情感支持动物；

c) 与家庭成员一起旅行的旅客；

d) 之前就同一机票被拒载的旅客。

在确定拒绝登机旅客名单时，应综合考虑，保障以上旅客优先登机的权利。

## （3）向被拒绝登机旅客提供相关信息

应向被拒绝登机旅客提供如下信息：拒绝登机原因、公司相应提供的食宿及通讯服务，以及旅客享有针对公司或加拿大运输局的追索权。如有任何信息更新需尽快告知旅客。

上述信息应采用广播方式告知，如旅客提出要求，应当通过告示板等可视方式予以提供。如旅客指定信息告知的方式，应当通过该方式提供信息，包括为方便残疾旅客尽可能采用各类自适应技术。

## （4）提供食宿及通讯

旅客登上后续航班之前，应免费为旅客提供合理数量的食品和饮料（视等待时长、是否就餐时间以及旅客所处方位

而定）、通讯支持以及等待过夜航班的住宿服务（含来往酒店交通服务）。如提供上述服务会进一步给旅客造成延误，可以限制或者拒绝提供上述服务。

（5）为被拒绝登机的旅客免费安排后续行程

a. 应安排旅客乘坐在原机票预计起飞时间起 9 个小时内飞往原机票目的地的东航或上航的航班或者与东航或上航有签转协议的外航航班，所安排的航线应当合理。

b. 如无法提供本款 a 项服务，应安排旅客乘坐在原机票预计起飞时间起 48 小时内飞往原机票目的地的任一航空公司航班，所安排的航线应当合理。

c. 如不能提供上述 a 和 b 项所载服务，应安排旅客前往距离该旅客所在机场合理范围的另一个机场，并安排旅客乘坐任一航空公司从该机场飞往原机票目的地的航班。

d. 在可能的范围内，后续行程安排应尽量参照原机票所载的舱位、行李标准。如以上后续行程安排不能满足旅客旅行需求，公司为原机票未成行航段提供退票服务。如果旅客不在原机票出发地且被拒绝登机，旅行目的无法实现，为满足旅客旅行需要，除了提供退票服务，还应当为其飞往原机票所载出发地提供订座服务。

e. 为旅客安排后续行程应和原机票物理舱位一致。如后续行程安排物理舱位高于原机票，不得要求旅客额外支付费用；如后续行程安排物理舱位低于原机票，应按非自愿降舱

退差。

f. 如旅客在原航班上已购买附加服务，且在后续行程航班上未享受到该服务，或者旅客在后续行程航班上二次购买该附加服务，应对旅客原先购买的附加服务提供退款服务。

g. 本条所涉及的退款服务应采用原付款方式支付给购买机票或附加服务的人士。

### （五）前序航班中断

如果公司已采取所有措施最大程度降低前序航班不正常所带来的影响，且拒绝旅客登机直接归因于公司原因（不包括出于安全需要）、超出公司控制范围的原因、公司原因（出于安全需要）导致的前序航班延误或取消，则拒绝旅客登机应相应视为公司原因（不包括出于安全需要）、超出公司控制范围的原因、公司原因（出于安全需要）导致。

## 三、航班延误或取消的服务标准

（一）由于公司原因导致航班延误或取消（不包括出于安全需要）

### 1. 适用范围

如因公司原因造成航班延误或取消，适用本条。

### 2. 提供服务内容

#### （1）向延误或取消的旅客提供相关信息

应向延误或取消的旅客提供如下信息：航班延误或取消原因、旅客有权获得的补偿、提供的食宿及通讯服务，以及

旅客享有针对公司或加拿大运输局的追索权。如有任何信息更新需尽快告知旅客。上述信息应采用广播方式告知，如旅客提出要求，应当通过告示板等可视方式予以提供。如旅客指定信息告知的方式，应当通过该方式提供信息，包括为方便残疾旅客尽可能采用各类自适应技术。

## （2）提供食宿及通讯

如果旅客在航班计划起飞前 12 小时内被告知延误或取消且旅客在计划起飞时间后已经等待 2 小时（含）以上，公司应免费为旅客提供合理数量的食品和饮料（视等待时长、是否就餐时间以及旅客所处方位而定）、通讯支持以及等待过夜航班的住宿服务（含来往酒店交通服务）。如提供上述服务会进一步给旅客造成延误，可以限制或者拒绝提供上述服务。

## （3）为旅客免费安排后续行程

如果航班出港延误 3 小时（含）以上或航班取消，需向旅客提供以下旅行替代方案：

a. 安排旅客乘坐在原机票预计起飞时间起 9 个小时内飞往原机票目的地的东航或上航的航班或者与东航或上航有签转协议的外航航班，所安排的航线应当合理。

b. 如无法提供本款 a 项服务，应安排旅客乘坐在原机票预计起飞时间起 48 小时内飞往原机票目的地的任一航空公司航班，所安排的航线应当合理。

c. 如不能提供上述 a 和 b 项所载服务，应安排旅客前往距离该旅客所在机场合理范围的另一个机场，并安排旅客乘坐任一航空公司从该机场飞往原机票目的地的航班。

d. 在可能的范围内，后续行程安排应尽量参照原机票所载的舱位、行李标准。如以上后续行程安排不能满足旅客旅行需求，为原机票未成行航段提供退票服务。如果旅客不在原机票出发地，旅行目的无法实现，为满足旅客旅行需要，除了提供退票服务，还应当为其飞往原机票所载出发地提供订座服务。

e. 为旅客安排后续行程应和原机票物理舱位一致。如后续行程安排物理舱位高于原机票，不得要求旅客额外支付费用；如后续行程安排物理舱位低于原机票，应按非自愿降舱退差。

f. 如旅客在原航班上已购买附加服务，且在后续行程航班上未享受到该服务，或者旅客在后续行程航班上二次购买该附加服务，应对旅客原先购买的附加服务提供退款服务

g. 本条所涉及的退款服务应采用原付款方式支付给购买机票或附加服务的人士。

#### （4）为旅客提供补偿

##### a. 延误到达补偿标准

由于公司原因导致航班延误（不包括出于安全需要），并于航班计划起飞前 14 天内告知旅客航班将延误到达，公

司按照延误时长提供补偿：

a) 航班延误时长达 3 小时（含）以上不足 6 小时，需补偿 400 加元。

b) 航班延误时长达 6 小时（含）以上不足 9 小时，需补偿 700 加元。

c) 航班延误时长超过 9 小时（含），需补偿 1000 加元。

延误时长指，“旅客实际乘坐的后续航班抵达原机票所载目的地的时间”相对“原机票所载抵达目的地的时间”延误的期间。

#### b. 退票补偿

由于公司原因导致航班延误（不包括出于安全需要）3 小时以上或航班取消，旅客可申请退票，公司应为旅客提供 400 加元补偿。

#### （5）申请补偿时限

旅客需在航班延误或取消发生之日起一年内向公司提交赔偿申请，公司应在收到申请之日起 30 天内做出赔偿或不予赔偿的解释。

#### （二）超出公司控制范围的原因导致航班延误或取消

##### 1. 适用范围

如因超出公司原因造成导致航班延误或取消，适用本条。

超出公司控制范围的原因，包括但不限于以下情形：

##### （1）战争或政治不稳定；

- (2) 非法行为或破坏活动;
- (3) 使飞机无法安全运行的气象条件或自然灾害;
- (4) 空中交通管制指示;
- (5) 《加拿大航空规定》第 101.01(1) 款所定义的航行通告 (NOTAM);
- (6) 安保威胁;
- (7) 机场运营问题;
- (8) 医疗紧急情况;
- (9) 与野生动物相撞;
- (10) 公司或基本服务提供商 (如机场或空中导航服务提供商) 内部发生的劳动中断 (例如: 罢工);
- (11) 相关飞机制造商或主管当局发现的、影响旅客安全的飞机产品瑕疵;
- (12) 国家或执法部门官员或负责机场安全的人员做出的命令或指示。

## 2. 提供服务内容

### (1) 向旅客提供相关信息

应向旅客提供如下信息: 航班延误或取消的原因以及旅客享有针对公司或加拿大运输局的追索权。如有信息更新需及时告知旅客。上述信息应采用广播方式告知, 如旅客提出要求, 应当通过告示板等可视方式予以提供。如旅客指定信息告知的方式, 应当通过该方式提供信息, 包括为方便残疾

旅客尽可能采用各类自适应技术。

## （2）为旅客免费安排后续行程

当航班出港延误 3 小时（含）以上或航班取消，应向旅客提供旅行替代方案：

a. 在造成航班延误或取消事由结束之后的 48 小时内安排旅客搭乘公司或与公司有签转协议的航空公司的航班，以合理航线飞往原机票所载目的地。

b. 如不能提供本款 a 项所列服务，则安排旅客乘坐任一航空公司的航班，从旅客所在地机场或距离该机场合理范围内的另一机场飞往旅客原机票所载目的地。如新的起飞机场是旅客所在地之外的另一机场，应安排旅客前往该机场。

c. 为旅客安排后续行程应和原机票物理舱位一致。如后续行程安排物理舱位高于原机票，不得要求旅客额外支付费用。

## （三）由于公司原因（出于安全需要）导致航班延误或取消

### 1. 适用范围

如因公司原因造成，但出于安全的需要而导致航班延误或取消，适用本条。

### 2. 提供服务内容

#### （1）向延误或取消的旅客提供相关信息

应向延误或取消的旅客提供如下信息：航班延误或取消

原因，提供的食宿及通讯服务，以及旅客享有针对公司或加拿大运输局的追索权。如有任何信息更新需尽快告知旅客。上述信息应采用广播方式告知，如旅客提出要求，应当通过告示板等可视方式予以提供。如旅客指定信息告知的方式，应当通过该方式提供信息，包括为方便残疾旅客尽可能采用各类自适应技术。

## （2）提供食宿及通讯

如果旅客在航班计划起飞前 12 小时内被告知延误或取消且旅客在计划起飞时间后已经等待 2 小时（含）以上，公司应免费为旅客提供合理数量的食品和饮料（视等待时长、是否就餐时间以及旅客所处方位而定）、通讯支持以及等待过夜航班的住宿服务（含来往酒店交通服务）。如提供上述服务会进一步给旅客造成延误，可以限制或者拒绝提供上述服务。

## （3）为旅客免费安排后续行程

如果航班出港延误 3 小时（含）以上或航班取消，需向旅客提供以下旅行替代方案：

a. 安排旅客乘坐在原机票预计起飞时间起 9 个小时内飞往原机票目的地的东航或上航的航班或者与东航或上航有签转协议的外航航班，所安排的航线应当合理。

b. 如无法提供本款 a 项服务，应安排旅客乘坐在原机票预计起飞时间起 48 小时内飞往原机票目的地的任一航空公

司航班，所安排的航线应当合理。

c. 如不能提供上述 a 和 b 项所载服务，应安排旅客前往距离该旅客所在机场合理范围的另一个机场，并安排旅客乘坐任一航空公司从该机场飞往原机票目的地的航班。

d. 在可能的范围内，后续行程安排应尽量参照原机票所载的舱位、行李标准。如以上后续行程安排不能满足旅客旅行需求，为原机票未成行航段提供退票服务。如果旅客不在原机票出发地，旅行目的无法实现，为满足旅客旅行需要，除了提供退票服务，还应当为其飞往原机票所载出发地提供订座服务。

e. 为旅客安排后续行程应和原机票物理舱位一致。如后续行程安排物理舱位高于原机票，不得要求旅客额外支付费用；如后续行程安排物理舱位低于原机票，应按非自愿降舱退差。

f. 如旅客在原航班上已购买附加服务，且在后续行程航班上未享受到该服务，或者旅客在后续行程航班上二次购买该附加服务，应对旅客原先购买的附加服务提供退款服务。

g. 本条所涉及的退款服务应采用原付款方式支付给购买机票或附加服务的人士。

#### (四) 前序航班中断

如果公司已采取所有措施最大程度降低前序航班不正常所带来的影响，且航班延误或取消直接归因于公司原因

（不包括出于安全需要）、超出公司控制范围的原因、公司原因（出于安全需要）导致的前序航班延误或取消，则航班延误或取消应相应视为公司原因（不包括出于安全需要）、超出公司控制范围的原因、公司原因（出于安全需要）导致。

#### **四、不满 14 周岁旅客座位安排的服务标准**

##### **（一）适用范围**

针对不满 14 周岁的旅客，公司应免费为其安排与其父母、监护人或老师相邻近的座位。

##### **（二）提供服务内容**

公司于订票阶段告知不满 14 周岁旅客的同行人员，将在值机阶段免费为他们安排相邻近座位；如在订票阶段机上免费选座功能已开放，销售人员应为旅客选择相邻的座位。如未提前选座，公司在值机时为该旅客安排邻近座位。如值机时无法安排，应在登机后起飞前由客舱乘务员协调、安排客舱内的邻近座位。

##### **（三）座位安排标准**

1. 不满 5 周岁的旅客，应安排与其父母、监护人或者老师相邻而坐。

2. 已满 5 周岁不满 12 周岁的旅客，可安排与其父母、监护人或者老师同排相邻或同排相隔一个座位。

3. 已满 12 周岁不满 14 周岁的旅客，可安排与其父母、监护人或者老师同排相邻、同排相隔或前后排座位。

## 五、机上延误的服务标准

### （一）机上延误定义

机上延误是指，飞机关舱门后至起飞前，或者降落后至开舱门前，航班在停机坪上等待超过原计划起飞或机场规定的降落后地面滑行时间的情况。

### （二）提供服务内容

1. 按照公司《机上延误客舱应急预案》保证延误期间卫生间的正常使用和食品饮料的供给。

2. 保持机舱内适当通风或提供冷热空调服务。

3. 如果可以与机外人员进行通讯，提供相关通讯服务。

4. 按照《服务手册》第 11 章节为延误期间突发疾病的旅客提供救援帮助。

5. 在加拿大境内机场发生机上延误应按如下要求安排旅客下机：

（1）机上延误时间超过 3 小时（含），应安排旅客下飞机。

（2）在可行的情况下，应当优先安排残疾人及他们的陪护人员、服务动物或精神抚慰犬（若有）下机。

（3）如机上延误时间超过 3 小时（含），但在舱门关闭后或者航班落地后的 3 小时 45 分钟内飞机有可能起飞，并且公司能够按照上述第 1 至 4 款提供相关服务保障的，则可以不安排旅客下飞机。

(4) 如果因为安保、空中管制或海关管制等相关原因无法允许旅客下机，可以不安排旅客下机。

## **六、行李运输的服务标准**

### **(一) 行李遗失或损坏**

如果行李遗失超过 21 天或行李损坏的，应提供不低于如下标准的赔偿：

1. 该行李所花费的费用；
2. 对于《加拿大航空运输法》适用的情况，按该法规定应支付之赔偿；
3. 对于《加拿大航空运输法》不适用的情况，依照《蒙特利尔公约》规定的航空公司应支付之金额。

### **(二) 行李暂时遗失**

如果行李遗失时间未超过 21 天，公司应提供不低于如下标准的赔偿：

1. 该行李所花费的费用；
2. 对于《加拿大航空运输法》适用的情况，按该法规定应支付之赔偿；
3. 对于《加拿大航空运输法》不适用的情况，依照《蒙特利尔公约》规定的航空公司对因行李运输延迟应支付之金额。

## **七、乐器运输**

### **(一) 客舱运输**

1. 符合非托运行李重量和尺寸标准的小型乐器，可作为非托运行李带入客舱，放置在行李架内。如客舱行李溢出致无空间存放该乐器，该乐器按速运行李办理。

2. 不符合非托运行李标准但符合占座行李标准的乐器，旅客购买占座行李后可将该乐器带入客舱，放置在为放置乐器所购的座位上。

## （二）乐器托运

### 1. 计重制

乐器连同包装盒统一核算计为乐器重量。按乐器重量加上其它行李后的总逾重重量计收逾重行李费。

### 2. 计件制

（1）仅一件乐器可计入免费行李额。

#### （2）超件逾重行李

每件乐器按一件行李计；一件重量和体积符合计件制托运行李规定的乐器，超出正常免费行李额时，按公司公布最高超件逾重行李费率收取逾重行李费。

#### （3）超重逾重行李

按照普通行李收费规则计收。

#### （4）超大逾重行李

免收逾重行李费。

## 八、信息公告

（一）告知旅客其权益受《加拿大航空旅客保护条例》

## 保护

公司机票销售的各类数字平台、显示旅客行程的文件以及值机柜台、自助值机设备和登机口需清楚标注如下文字提示（英法双语）：

If you are denied boarding, your flight is cancelled or delayed for at least two hours, or your baggage is lost or damaged, you may be entitled to certain standards of treatment and compensation under the *Air Passenger Protection Regulations*. For more information about your passenger rights please contact your air carrier or visit the Canadian Transportation Agency's website.

Si l'embarquement vous est refusé, ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures ou si vos bagages sont perdus ou endommagés, vous pourriez avoir droit au titre du Règlement sur la protection des passagers aériens, à certains avantages au titre des normes de traitement applicables et à une indemnité. Pour de plus amples renseignements sur vos droits, veuillez communiquer avec votre transporteur aérien ou visiter le site Web de l'Office des transports du Canada

## （二）告知旅客中加航线运输服务标准

应当在公司机票销售的各类数字平台、显示旅客行程的文件上告知有关航班延误、取消、拒绝登机、行李遗失或损坏、旅客待遇、公司应做出的赔偿以及旅客针对公司或加拿大运输局所享有的追索权，相关信息可以采用超链接形式刊载。

## （三）告知形式

以数字格式对旅客进行上述信息公告时，应兼容用于协助残疾人的自适应技术。如以纸质形式进行信息告知，应根据残疾旅客的要求，提供字体放大、盲文或相应的数字格式。

## （四）航班延误或取消时的信息公告

如发生航班延误或取消，应告知旅客航班延误或取消的原因。如航班发生延误，应当每 30 分钟向旅客通知最新状态，直至相关航班确定新的起飞时间或为受影响的旅客做出替代旅行安排。期间，如有任何信息更新应尽快告知旅客。上述信息应采用广播方式告知，如旅客提出要求，应当通过告示板等可视方式予以提供。如旅客指定信息告知的方式，应当通过该方式提供信息，包括为方便残疾旅客尽可能采用各类自适应技术。

## 九、特别说明

本标准是根据加拿大《航空旅客保护条例》的内容，对中加航线旅客、行李运输服务标准做出的特别规定，自 2019

年 12 月 15 日起生效。本规定未及之处，请参照《服务手册》执行。《服务手册》与本标准不一致之处，在相关航线上依照本标准执行。