酷航承运条款

前言

对酷航而言，清楚并了解承运条款对于管治双方关系非常重要。因此，我们强烈建议您阅读本文件，并在购买前向我们寻求任何必要的澄清。有关更多信息，可访问我们的网站 www.flyscoot.com 或致电我们的客户呼叫中心。请注意，完成购买过程后，将视为您已阅读、理解并接受承运条款。

目录

1. 定义
2. 适用性
3. 旅行准备/乘客信息
4. 票价/费用
5. 预订/付款
6. 行李
7. 办理登机手续/登机
8. 拒绝承运
9. 日程更改/中断
10. 到达/飞行后
11. 退款
12. 乘客责任
13. 酷航责任
14. 您的索赔/反馈 / 查询

1 – 定义

随行乘客是指，根据我们的合理见解，可以独立旅行并能够以及将对他们陪同的乘客提供恰 当协助和必要监管的至少十八（18） 岁的付费乘客。
航空公司代码是指识别特定航空承运人的两个或三个字母。酷航的代码是 TR。
授权代理人是指由酷航任命来代表酷航销售所有酷航航班航空客运和/或处理托运行李服务等机场运营业务的销售代理或机场运营代理。
行李或包裹是指您在旅途中携带的个人财产。它同时包括您的托运行李和随身行李。
行李限额是指在无需额外付费的情况下，允许您携带到酷航营运航班上的手提行李和托运行 李的重量。
行李识别标签是指，发放给您的行李编号文件， 对应着附着于每件托运行李的标签。
拒绝承运的通知是指，根据以下8.4条款发出的通知。
预订是指存在于酷航预订系统中描述您的行程安排及细节的详细信息。
预订编号是指由我们或我们的授权代理人签发的编号，用来确认您已向我们进行的预订。
随身行李（有时被称为随身携带或非托运行李）是您带进飞机客舱的行李。请注意这些条款中规定的允许的随身行李重量、尺寸和内容。
呼叫中心是指由酷航运营的方便电话订票及查询的电话联络中心。电话号码列在 www.flyscoot.com 。

承运商是指航空承运人或航空公司。
登机手续办理截止时间是指航空公司指定的乘客必须完成办理登机手续并领取登机牌的时间。请注意，在该截止时间后进行办理的乘客将不得登机，并且根据适用于所购票价产品的条款，酷航可能会自行决定没收他们的机票，并且不予以退款。
托运行李是指您的部分行李，其中包括任何超重行李，酷航已存放在飞机的货舱并且酷航已 向您发放行李识别标签。
运输条款或条款是指一般承运条款，包括合同条款或载于您的行程和收据中的承运条款和条件。

公约是指适用于以下任何规定：

- 《统一国际航空运输某些规则的公约》中国际航空运输的规定。于 1929 年 10 月 12 日，在华沙签署的《华沙公约》；
- 1995 年 9 月 28 日 在海牙修订的《华沙公约》；
- 在海牙修订的《华沙公约》以及《蒙特利尔附加议定书》第四号蒙特利尔议定书（1975 年）；
- 瓜达拉哈拉补充公约（1961 年）；
- 《统一国际航空运输某些规则的公约》中国际航空运输的规定，于 1999 年 5 月 28 日，在蒙特利尔签署的《蒙特利尔公约》；
- 任何其他适用协议或公约以及任何授权立法。

损害包括但不限于乘客的死亡、受伤或人身伤害，以及行李的丢失、损坏或毁坏。此外，还包括由于乘客或行李的航空运输延误而造成的损失。
拒绝登机是指拒绝在预订的航班上接纳该乘客，尽管该乘客拥有一张已确认预订的该航班的有效机票；而机票则是指由承运人或代表承运人所签发的并包含在承运人数据库中的行程单和收据，其中包含乘客的姓名和航班的信息，并包括其中包含的所有注意事项，一般承运条款和承运人的规定。
票价产品描述了捆绑的产品和服务。酷航提供一系列票价产品，包括最简单的为个人提供的 两个指定城市之间的航空运输，到更复杂的票价产品，包括飞行之前、期间和/或之后的产 品和/或服务。
票价规则是指适用于您预订的条款和条件。票价规则在票价产品之间可能存在差异，并可以 在 www.flyscoot.com 找到。
费用表是指由酷航评估的所有费用的当前列表。费用表可以在 www.flyscoot.com 找到。
顾客、您、您的、您自己是指进行预订的任何人，或者乘坐飞机的除机组人员之外的任何 人。
团体规定是指酷航适用于 10 人或以上乘客预订的条款和条件。
行程是指我们或者我们的授权代理人向凭借预订进行旅行的乘客发放的一个或多个文档，其 中包括乘客的姓名、航班信息和通知。
酷航、我们、我们的，出于这些承运条款的目的，是指新加坡酷航有限公司（注册编号 200312665-W），并且包括酷航所有雇员和代理人。
酷航承诺（或我们对您的承诺）是指酷航向您所作保证的列表。酷航承诺可以在 www.flyscoot.com 找到。
酷航规章是指除了这些条款，由酷航在www.flyscoot.com上公布的，根据适用性，管理旅客和/或行李的运输，并应包括适用的有效运价而定，自运输或出票之日起生效的规章。
特别提款权（或 SDRs）是指属于国际货币基金组织交易所官方单位的货币组合单位。

2 – 适用性

2.1 – 一般应用

这些承运条款适用于通过由预订中显示的航空公司代码 TR 代表的酷航任何航班运输乘客和行李的情况，这些条件中 2.10、2.11 和其他地方的规定除外。

2.2 – 免费/折扣旅行票价

除非我们另有规定，这些条款也适用于通过酷航进行的免费和折扣旅行，包括通过使用 飞行常客里程或其他忠诚或奖励计划获得的旅行。

2.3 – 修改权

我们保留任何时候修改这些条款、酷航条例、票价、票价产品、票价规则、 费用和费用表和费用条款的权利，恕不另行通知。

修改只会影响修改后作出或改变的预 订，除非该修改由政府或其他监管机构规定或者是出于安全或安保而必须修改。

2.4 – 无变化

酷航雇员或其他任何人员均无权改变这些条款的任何内容。然而，这并不影响我们豁免 任何票价规则或应付金额的权利。在某一场合豁免权利并不构成在任何其他场合也放弃 权利。

2.5 – 运输管辖条款

您通过任何酷航航班进行的运输均受以下所有规定的约束：

a) 您的行程中所述的预订和所有相关以及相关票价规则；

b) 您的行程中所述承运条款；

c) 新加坡法律、任何国际公约或可适用于所述航班的任何其他法律/ 政府条例；以及

d) 任何适用的酷航规定

2.6 – 法律优先

如果这些条款中的任何一项条款与您通过酷航旅行时相关任何法律、政府规定、命令或 要求不一致，并且无法通过当事方之间的协议豁免，此类规定不应适用。即使某条款定 无效，也不得影响其他条款的有效性。

2.7 – 条款优先于流程

如果有任何承运条款与任何酷航流程不一致，将在不一致的范围内以这些条款为准。

2.8 – 附加服务及运输

a) 我们仅作为您的代理人针对第三方提供的第三方服务和/或运输作出任何安排或发放任何预订、机 票或凭证（定期航班除外）。

b) 第三方服务提供商的条款和条件 将适用。如果第三方的条款和条件中包括的责任限制低于这些条款和条件中的责任 限制（参见第 13 款），则较低的限制将适用于所有非酷航旅行安排。

c) 如果酷航为您安排其他承运商航空公司代码运营的航班旅行，我们仅作为其他承运商的代理，并且应适用其他承运商的承运条款。

2.9 – 语言

虽然酷航可能将这些条款翻译成其他语言，但本条款的英文版本优先于本条款的其他翻译版本。

2.10 – 代码共享服务

a) 酷航的承运条款中有关票务的规则将适用于由另一承运商运营的酷航代码共享服务的航班上。但每个代码共享合作伙伴都有自己的航班运营条款和条件，并可能与酷航的承运条款中有关酷航所运营航班的规定有所不同。合作伙伴航班承运合同中的条款和条件通过引用并入酷航的承运合同，并适用于酷航在该合作伙伴所运营的航班上提供的代码共享服务，且这些条款取代了酷航在其他情况下适用的规则。酷航的条款和条件可能与合作伙伴有所不同，包括但不限于：
   - 无人陪伴的未成年人，
   - 可接受的行李，
   - 赔偿额和责任；
   - 违规操作；
   - 拒绝登机赔偿；
   - 值机时间限制；
   - 动物运输；
   - 氧气服务；和
   - 拒绝运输。

b) 在我们作为营销承运商的往返于美国的共享代码航班上，将适用运营承运商的停机坪延误应急计划。

2.11 – 联运服务

有时，您在旅行中享受的服务是由我们出售的，但却由其他承运商以其承运商的航班号和航空公司代码的名义提供服务。通过其他承运商旅行时，将受运营承运商的承运条件管辖约束。但若新加坡航空公司为承运商时，酷航承运条件将适用于运输中断情况。

2.12 – 包机

如果由酷航根据包机协议进行运输，这些承运条件将适用，除非另有说明。

3 – 旅行准备／乘客信息

3.1 – 规 划

a) 您独自承担做好所有必要旅行安排并确保遵守与所有旅行点有关的所有法律、政府条例和命令的责任。进行预订之前，您应考虑并获得相关的信息，包括但不限于：

   i. 入境要求 – 证件的有效期、签证和证明；

   ii. 医疗要求 – 包括接种/疫苗接种；和

   iii. 目的地信息 – 健康和安全风险。

b) 关于第 3.1.a 条中所述信息，酷航可能会提供帮助，但这不以任何方式解除您在这些事项方面的责任；

c) 我们建议您针对第 3.1.a 条中所述信息咨询当地领事馆、当地政府和政府旅游局

d) 酷航为您提供的由第三方运营的产品或服务，以助您完成3.1.a，但相关责任及风险需由您个人承担。若您未做好必要的旅行安排或无法确保遵守与旅行目的地有关的所有法律、政府法规和命令，该目的地移民官员将会拒绝您入境。尽管您对这些产品或服务已经进行任何付款，酷航将无法退还因被拒绝入境或驱逐出境的旅客所支付的相关票价、相关费用和税费。此类产品或服务的任何付款均受该第三方提供商的条款和条件约束。

3.2 – 旅游保险

由于旅游涉及许多风险，因此我们强烈建议每位乘客购买旅游保险，它可以在发生诸如 以下事件时提供保险：

- 计划变更/行程取消；
- 医疗费和住院费；
- 人员受伤和死亡；以及
- 行李延误、受损或丢失。

3.3 – 孩童搭乘酷航

a) 酷航对婴儿的定义是旅行之日未满两(2)岁的任何乘客。婴儿必须在出生八（8）天以上才可以乘机，并且必须有一名十八（18）岁以上的乘客陪同乘机。如果婴儿旅行属于随行乘客范畴，则可以根据费用表收取婴儿载送的预订费用。婴儿必须在旅行之日时出生满六（6）个月才可以单独占据座位。如果婴儿单独占据座位（参见第3.6条），则将适用当时的票价。在整个行程期间，婴儿年龄都必须小于两岁（24个月）。如果在回程的时候婴儿已经满两岁，则票价、税费及其他费用将产生变化；

b) 办理登机手续时需要出示年龄证明；

c) 酷航不允许或提供飞机客舱摇篮；

d) 出于安全原因，仅允许携带前向儿童安全座椅登机，并且必须牢牢固定。只有在乘 机当天六 (6) 个月至两 (2) 岁之间的婴儿和小于三 (3) 岁的儿童可以在机上使用安全座椅。酷航 不提供儿童安全座椅。如果您在飞机上使用儿童安全座椅，需要您自己固定儿童安 全座椅，酷航机组人员将无法提供协助。对于因儿童安全座椅未固定或固定不充分导致的任何伤害或事故或损失或损害，酷航将不承担任何责任；

e) 酷航对儿童的定义是旅行之日已至少两 (2) 岁，但不足十二 (12) 岁的任何乘客。任何儿童的运载将适用当时的票价；

f) 根据酷航的运输条款，酷航接受承运无人陪伴的未成年旅客，但须事先与酷航安排有关无人陪伴未成年旅客的特殊协助服务以及任何适用条件。在适用法律允许的范围内，对于因无人陪伴的未成年人或其父母或法定监护人（视情况而定）未能做出此类事先安排或未遵守适用条件而导致的任何损失或费用，酷航不对无人陪伴的未成年人承担任何责任。酷航对无人陪伴的未成年人的定义为：在出行当日年龄至少满十二（12）岁而未满十八（18）岁的乘客。

   i. 除下文 3.3 f) v.所述的豁免外，无人陪伴未成年旅客的特殊协助服务是强制性的。 。

   ii. 无人陪伴的未成年人必须在截止时间前办理好值机手续，并遵守机场办理值机手续的说明，这些说明已在无人陪伴的未成年人的机票行程单上或酷航的网站上详细列出。

   iii. 对于无人陪伴的未成年旅客旅程的每个不同的航段（例如：每次的第一个航班和续程航段或回程航段）都必须与酷航就针对无人陪伴未成年旅客的特殊协助服务做出事先安排。因此，对于每个不同的航段都必须填妥酷航的《无人陪伴的未成年旅客特殊协助服务申请表》并提交给酷航，并且在办理相关的值机手续时、在联程航班的登机口处、在相关的转机点和登机口处，均必须出示各个表格的原件。

iv. 针对无人陪伴的未成年旅客的特殊协助服务仅适用于航班是由酷航单独运营的行程，以及由酷航与新加坡航空运营的航班组成的中转行程。

v. 无人陪伴的未成年旅客的父母或其法定监护人填写完毕并提交申请《无人陪伴的未成年旅客特殊协助服务豁免表》给酷航后，可以豁免对无人陪伴的未成年旅客的特殊协助服务。酷航的《无人陪伴的未成年旅客特殊协助服务豁免表》，适用于无人陪伴的未成年旅客旅程的每个不同部分（例如，每次的第一个航班和续程航段或回程航段）。旅客必须在办理值机手续时、在登机口和转机时，均须出示已填妥并提交的表格原件。

vi. 在办理值机手续时、或在转机处或是登机口，酷航可要求提供无人陪伴未成年旅客的父母或其法定监护人的文件或身份证明，以核实无人陪伴的《无人陪伴的未成年旅客特殊协助服务申请表》或《无人陪伴的未成年旅客特殊协助服务豁免表》（视情况而定）上反映的细节。

vii. 持有酷航《无人陪伴的未成年旅客特殊协助服务豁免表》的无人陪伴的未成年旅客，必须在该航班预定起飞时间前至少六十（60）分钟到达登机口

viii. 出于以下任何原因（包括但不限于以下原因），酷航可合理地酌情地（a）拒绝承运无人陪伴的未成年旅客；和/或（b）即使在无人陪伴的未成年旅客已经登机的情况下，酷航也有权让无人陪伴的未成年旅客下机：

- 如果未在无人陪伴的未成年人出行前至少四十八（48）个小时为其预订航班。
- 向我们提交了不完整的《无人陪伴的未成年旅客特殊协助服务申请表》，或者在办理值机手续时、在联程航班中转时、在登机口或在合理要求时未出示已完整填写并提交的表格原件。
- 向我们提交了不完整的《无人陪伴的未成年旅客特殊协助服务豁免表》，或者在办理值机手续时、在登机口处或在合理要求时未出示已完整填写并提交的表格原件。
- 填写并提交的《无人陪伴的未成年旅客特殊协助服务申请表》或《无人陪伴的未成年旅客特殊协助服务豁免表》（视情况而定)中所包含的信息与无人陪伴的未成年旅客的旅行证件信息不符。
- 填写并提交的《无人陪伴的未成年旅客特殊协助服务申请表》或《无人陪伴的未成年旅客特殊协助服务豁免表》（视情况而定)中所包含的信息与无人陪伴的未成年旅客的父母或其法定监护人的文件或身份证件信息不符
- 若在需要时无法提供无人陪伴的未成年人的父母或法定监护人的文件或身份证件。
- 如果持有《酷航无人陪伴的未成年旅客特殊协助服务豁免表》的无人陪伴未成年旅客，未在该航班预定起飞时间前至少六十（60）分钟到达登机口。

g) 婴儿的比例限制是每位随行乘客只能携带一名婴儿；

h) 提醒家长携带护理婴儿和儿童所需的所有必要物品（例如婴儿食品），因为机上不提供这些物品。

3.4 – 您的健康

如果我们认为登机对您或其他乘客不安全，酷航可以拒绝您登机。进行预订前，如果您认为自己身患任何疾病或将危及您或其他乘客安全的状况，您应告知我们。

a) 在下列情况下，您需要在旅行之前至少三（3）日提前告诉我们：

i. 如果您患有或您认为患有具有积极传染性的任何疾病；

ii. 如果您对坚果或坚果产品过敏

iii. 如果您因某种疾病或任何失能而拥有任何不寻常的行为或身体状况，并且可能会对其他乘客或机组人员的健康和舒适度产生不利影响；

iv. 如果您可能对航班安全造成威胁，或导致误点；

v. 如果您需要医疗照顾和/或特殊设备以便维持您在飞行期间的健康；

vi. 对于您在飞行时的健康状况，酷航无法提供任何建议。如果您计划带有某种已知的预先存在的医疗条件下旅行，您只能在获得医生或健康专家的书面建议后再旅行。

b) 酷航要求您具有能够凭借自身力量完成旅行的良好身体状态或有可以为您提供任何必要协助的乘客陪同（参见第 3.5.a 条）。

c) 酷航接受经过预先允许并可以在座椅下方容纳的便携式制氧机（POC）。此特殊请求应在您的飞行前至少两（2）天到达我们的客服中心 。请在我们网站参阅可接受的便携式制氧机类型的细节。

d) 如果您是孕妇，必须遵守以下注意事项：

i. 对于任何孕妇在怀孕 28 周后的旅行：请在飞行前 10 天内向注册医生或注册助产士寻求证明或信函，以告知：

- 预产期；
- 是单胎妊娠还是多胎妊娠；
- 怀孕周数；以及
- 旅行适应度。

ii. 此外：

如果您没有妊娠并发症，并须提供由注册医生或注册助产士给出的证明和信函（参见 3.4 d 条）您则可以在单胎妊娠 36 周前或多胎妊娠（例如双胞胎）32 周前旅行；

请注意：

- 我们不确保在您怀孕期间的任何特定时间点旅行对您而言都是安全的。请您在登机前获得独立的医疗建议。上述期限只是我们的最低要求；
- 某些国家和地区对非本国孕妇设有入境限制。请在您旅行之前，咨询相关大使馆或领事馆，以确定是否有该限制。

e) 婴儿必须在出生八（8）天以上才可以乘机，并且必须有一名十八（18）岁以上的乘客陪同乘机。

f) 酷航不承诺、也不保证航班上完全无坚果。航班上可能会提供含有坚果或坚果衍生物的餐食和零食。我们无法保证不会发生意外的交叉感染，在我们航班机场厨房内 的坚果或其他坚果油残留在机舱内和其他表面上或通过空调系统循环的可能性。您需要采取一切必要的预防措施，注意暴露的风险。

3.5 – 特殊帮助

a) 酷航将不允许任何人在无随行乘客的情况下旅行，除非根据我们的合理判断，该旅客能够在无协助或监督的情况下安全旅行。我们没有承担此类援助或监督职责所需的系统、工作人员或设施。

b) 接受承运无行为能力的人员、患有某种疾病的人员或需要特殊帮助的其他人员时，需经过我们事先安排。如果乘客行动不便，并且要求在机场提供帮助，包括轮椅和为残疾乘客提供的电梯服务，必须至少在预定的出发前48小时内通过酷航呼叫中心

通知我们。如果未能提前通知我们，按照下文8.1(1)所述规定，将可能导致您在抵达机场时无法使用所需服务和/或拒绝您登机。如果旅客没有在航班预定起飞前至少48小时提前通知我们，我们不承担任何不可用的服务或特殊协助和/或旅客所需特殊辅助设施而产生的任何额外费用。

c) 如果您想使用您自己的轮椅出行，您需要在您出发前至少48小时内通过呼叫中心通知我们。出于安全原因，您自己携带的轮椅禁止在出入境区域使用。您需要在出发的时候将轮椅作为行李托运；托运的轮椅并不计算在行李额度中。到达后，您的轮椅将运送到托运行李 带上。如果您在机场的行动需要协助，需要至少在您航班预计出发前48小时内通过酷航呼 叫中心通知我们，如果未及时通知，我们可能无法搭载您和/或您的轮椅。

d) 根据现有的法律您可能需要支付提供特殊服务的费用，这将由您来支付。您可以 在直接

在机场支付给第三方服务供应商，或者通过酷航客服中心预先支付。这些服务 可能由于当地机场的限制而并非适用于所有航线。

e) 虽然酷航一般不接受携带动物登机（详见第 6.2 条款），但如为服务犬，且旅客已于预订时或在出发前至少 48 小时提前告知，则服务犬可随行进入客舱。您必须携带吸水垫和合适的口套。如有要求，您还必须出示目的地国家签发的相关入境证书和/或批准文件。若您未提前通知我们，可能会因服务犬数量已达上限而导致无法携带服务犬登机。如果您未携带吸水垫和口套，或未能出示目的地国家签发的相关入境证书/批准文件，服务犬可能无法随行登机。由于与服务犬同行的旅客须由专人护送，从值机柜台前往登机口，和/或从航班抵达后前往入境大厅，因此需要申请“接待及协助服务”；此服务可能需支付费用，具体取决于适用法律。

f) 有视力障碍的乘客可以单独或者由成年人旅行同伴/看护人陪同乘坐酷航航班。如果乘客在无人陪伴的情况下出行，则必须接受特殊协助服务，并根据适用的法律规定可能 需要支付服务费。

g) 如果您需要任何特殊帮助，或希望根据第 3.4 条说明您的健康状况，您必须通过酷航客服中心进行预订，或在收到您的行程单后立即联系酷航客服中心，或最迟在出发前 48 小时联系酷航客服中心，以较早者为准。需要特殊帮助的旅客，或需要第 3.5 条中所述服务的旅客，不得通过其他方式进行预订。

3.6 – 加座

a) 如果乘客需要或想要一（1）个以上的座位，必须至少在出发前三（3）天提前通知酷航客服中心。酷航将对每个加座按当时生效的价格收费。为确保有相邻的座位，还需要提前分配座位，并按收费表中列出的标准收费。预订是否成功取决于空座情况，并且必须通过酷航客服中心进行。

3.7 – 座位分配

我们将尽力满足您的座位预订请求，但出于安全、安保和/或运营考量，即使在您登机后，我们亦保留调整座位的权利。

3.8 – 个人数据

您在此了解并同意，您的个人资料（必要时包括健康信息）已被提供给我们用于各种目的，其中包括预订运输、与您确认预订信息、提供和发展增值服务产品和设施。此外，还包含协助办理入境及入境规定和程序、以及有关您旅行和运输的其他行政、运作和监管方面事宜；以及将该类数据提供给政府机构，而政府机构可能会与其他政府机构或我们无法控制的任何其他第三方共享该个人数据。为此目的，您同意授权我们保留该个人资料，并将其传输和披露给我们自己的办事处和其他公司，包括无论位于哪个国家/地区的其他承运方和/或此类服务的提供商或相关的政府机构。该类数据的收集、使用和披露将遵循酷航的隐私政策，该政策可在www.flyscoot.com 了解。请注意，世界各国的政府法规可能要求我们提供有关您或乘客的数据信息或允许访问您或乘客的数据，我们将按照酷航的隐私政策和在适用法律的条款下进行。

4 – 票价／费用

4.1 – 票价覆盖范围

支付的票价仅适用于在通过预订指定的航班上在指定的出发机场和指定的目的地机场之间进行运输。票价不适用于机场之间、到/从机场或机场和城市客运站之间的地面交通。

4.2 – 票价规则

酷航票价的一些规定有所不同，具体取决于所选择的票价产品；请参阅适用于票价产品

票价规则，了解更多详细信息。其他条款适用于所有票价产品，具体如下所示：

- 在遵守适用法律的前提下，酷航票价及适用的支付手续费一律不予退款，亦不可更换为较低舱等，除非发生以下情况：被拒登机、航班采用较小机型、航班超售降舱、航班时间大幅调整（两小时以上）、航班取消、飞行中断，安全、安保或运营原因；
- 根据适用法律，如果因航班超额预订而导致非自愿更换为较低舱等，酷航将根据其政策对票价差额进行合理退款。
- 如果您未乘机旅行，在以下情况下，酷航可能会向您返还特定的税费和收费：
  1) 根据相应法律，我们不再保留向代表其收费的相关团体（例如机场或政府）汇寄税费或收费的义务；
  2) 在遵守适用法律的前提下，您应在预订中指定的旅行日期后 90 天内向 14.1 中列出的地址提交书面申请；
  3) 根据适用的法律，如费用表里所列出的合理的手续费将从金额中扣除。如果手续费超过退款金额，恕不退还任何退款。

4.3 – 税费和收费

您必须支付由政府、市政、航空公司或机场机构所征收的所有税项、费用、附加费和其他收费（以下统称为“税费”）。您还必须支付与您的预订相关的酷航管理费用及其他收费。机票上通常会单独列明各项税费。如果我们在向您发出行程单之后，税费发生变化，并且您对预订进行了任何更改，您将需补缴增加的税费部分。同样，如果您在预订时已支付的税费在航班起飞前被取消或下调，在扣除合理管理费用后，您有权申请退还相应差额。

4.4 – 费用

根据相应法律，向酷航提供的任何产品或服务支付的费用均不可退还。对由酷航报价但由第三方提供的产品或服务支付的任何费用将有该第三方的条款和条件管理。

4.5 – 例外规则

在以下所列任何极端或悲剧的情况下，酷航可自行决定免除乘客遵守第 4.2 和 4.4 条的规定，乘客可以取消预订，并获得与行程价值相等的代金券，不包括第三方产品 和服务的任何金额，对于待开始的旅行，有效期为二十四 (24) 个月，并需在该有效期内预订；

- 如果直系亲属（定义为配偶、子女、兄弟姐妹、父母、祖父母或孙子女）死亡或受到严重伤害，或乘客死亡或受到严重伤害，将在代金券中提供全额退款，但不包括 第三方产品和服务的任何金额。如果乘客在登机前死亡，将提供全额退款，但不包 括第三方产品和服务的任何金额。酷航可以自行决定，要求提供书面证据，例如但 不限于医疗或死亡证明；
- 如果有活动障碍/医疗状况导致乘客无法旅行，酷航可以自行决定，要求提供书面证据，例如但不限于明确表明乘客不适合旅行的医疗证明；
- 在乘客已经从旅行保险获得退款的情况下，乘客可能不能从酷航寻求进一步的退款。酷航同时保留取消之前发给你的代金券和收回兑换 代金券的费用的权利，如有任何双份索赔/退款，你同意酷航对你没有任何责任。

4.6 – 货币

票价、费用以及任何相关收费和税费均以我们公布票价时规定的货币支付，除非我们另 有规定。

5 – 预订／付款

5.1 – 预订确认

酷航或授权代理发布书面确认函后，完成预订。我们将针对直接在酷航进行的预订提供一份行程。如果需要，授权代理应能为您提供一份行程。除另有规定外，预订仅在酷航收到全额付款时才会进行确认。除了预订，您必须办理登机手续、领取登机牌并提供一切必要的文件（如护照），以便登上酷航航班。您可能还需要出示在预订时使用任何信用卡。

5.2 – 付款

酷航或其授权代理将通知您可以接受的付款方式。必须在预订时付款，除非选择的付款方式或团体政策允许在其他时间付款。如果允许在预订和支付之间存在时间段，我们或我们的授权代理会向您指定出票期限。如果未在指定的时间期限收到全额付款，任何此类预订均将取消；如果您已进行部分支付，您将失去此类任何票价，任何相关费用和收费均不予以退还，并且您接受酷航对您不承担任何责任。酷航可自行决定以某个费用和所有相关票价差额恢复预订。

如果我们有理由怀疑某项预订使用了欺诈性支付方式，我们保留拒绝受理此类支付或取消预订的权利，恕不提前通知。此类措施旨在保障客户的安全，防止欺诈活动。

5.3 – 预订有效性

预订是乘客和酷航之间承运合同的初步证据。乘客的运输需要完全遵守承运条款以及酷航或其代表方告知乘客的任何授权说明。

不允许进行开放式预订。您必须针对任何预订确认具体航班和日期。预订仅适用于行程 单中指定的乘客和航班。

5.4 – 预订的转让性

不可以将预订转让给他人，除非票价政策许可，并且支付了费用和任何相关票价差额。 如果允许，仅可以在飞行旅程尚未开始时转让预订。您可能没有出售、交换或赠送您的 预订。如果任何人以您预订的机票的名义登机而非您本人，我们将拒绝承运任何此类人 员。此外，所有相关联的票价、收费将被没收。乘客姓名必须与官方政府文件中的姓名 一致，例如您的护照。

5.5 – 预订变更

不允许进行自由和/或开放式变更。对预订变更进行管理的其他条款和条件取决于您在预 订中选择和指定的票价产品。请参阅票价规则了解更多详情。一般而言，如果允许变更，变更的范围可能会受到限制，并且，进行变更时，可能需要支付相关费用和任何相关票价和/或产品或服务费的差额。如果更改预订即使当新的票价和/或产品或服务费更低时，将不予退款，除非法律或政府规定另有要求。对于任何以及所有联运票价产品，旅程的一部分将由合作伙伴承运商以其代码进行，不得更改航班日期、时间或往返的城市。

您负责保管您的预订编号以及通过其作出的任何修改，例如，通过“管理我的预订”功能，无论您是否知晓或同意。对于通过非授权泄露或使用您的预订参考导致的任何损失、损害或费用，酷航将不承担任何责任。

6 – 行 李

6.1 – 行李限额

a) 如果行李符合这些条件（参见第 6.2 和 6.3 条）以及您在行程中选择并指定的票价产品的票价规则（参见票价规则），则允许携带有限数量的随身行李登机。不占用座位的婴儿不适用行李限额。

b) 托运行李限额因票价产品而异。某些票价产品不包括任何托运行李限额，而其他票 价产品则包括最低的免费托运行李限额。您的托运行李限额由您在行程中选择并指 定的票价产品决定。有关其他详情，请参见票价规则。不占用座位的婴儿不适用托运行李限额。

c) 如果酷航允许/要求购买额外座位，则该额外座位不包括随身行李或托运行李额度。

d) 对于联运旅程，行李限额会分配给旅程中每个不同的航班段。可以添加任何超重行李限额，并且需按照航班段标准单独付费。

6.2 – 违禁物品

酷航将不接受运输或承运以下物品，并且您不得将它们作为随身行李或托运行李携带：

- 没有正确地包装在手提箱或其他合适容器中，以确保能够在正常注意和处理下安全承运的物品；
- 任何相关国家或国际法律、条例或指令禁止的物品；
- 任何类型的武器，包括弹药；
- 爆炸物、易燃或不易燃气体（例如气溶胶涂料、丁烷气体、打火机充气瓶）、冷藏 气体（例如可灌装水肺气瓶、液氮）、易燃液体（例如油漆、稀释剂、溶剂）、易 燃固体（例如火柴、打火机）、有机过氧化物（例如树脂）、毒药、传染性物质（例如病毒、细菌）、放射性物质（例如镭）、腐蚀性物质（例如酸、碱、汞、温度计）、磁性物质、氧化物质（例如漂白剂）；
- 有可能危及飞机或机上人员或财产安全的物品，或可能成为或本身就是危险品的物 品，例如国际航空运输协会 (IATA) 危险物品规则中指出的物品。如有请求，酷航可以提供进一步的信息；
- 因为具有危险性、不安全或因其重量、大小、形状或性质，或易碎或易腐而被合理认为不适于承运的物品；
- 人类或动物遗体；
- 动物（第3.5节所述的可陪同进机舱的服务犬除外)；
- 装有危险品的手提包和公文包，例如锂电池或烟火装置；以及
- 禁用设备，如权杖，胡椒喷雾等，含有刺激性或失能物质的物品完全禁止。

如果我们发现您携带违禁物品，在此类情况下，我们可以采取我们认为合适并且合理的 任何措施，包括在不通知您的情况下处置该物品。如果您携带违禁物品登机，对于此类 违禁物品的任何损失或损害，酷航将不承担任何责任。

6.3 – 随身行李限制

a) 所有随身行李必须遵守适用的尺寸和重量限制。除非酷航在此另有说明，或者另有通知，否则每位经济舱和酷航Plus高端经济舱的乘客最多可携带两件随身行李，总重量分别不可超过10公斤和15公斤。婴儿没有随身行李限额。请注意，不论任何机舱等级，您携带的随身行李尺寸将不可超过54厘米 x 38厘米 x 23厘米（长宽高总和不超过 115厘米）。该随身行李必须适合机舱内的封闭储物箱。对于其他较小的随身行李，尺寸则不可超过40厘米 X 30厘米 X 10厘米，并确保能安全地放在前排座位下方。随身行李内不得携带刀具、尖锐物体，或任何长度的切割工具（无论是金属或非金属材质），编织针和体育用品，必须通过托运行李装运。您不得在随身行李中或本人携带这些物品。如果未能遵守，我们将在不另行通知您的情况下移除这些物品，并且不予以返还。除非酷航在此另有说明，或者另有通知，不规则形状的物品在尺寸大小及重量限制符合规定的情况下可以当作随身行李并放置在客舱行李架上，但须视空间情况而定。该物品的重量将计算在随身行李额度内。如果物品无法放置在客舱行李架上，则需要将其进行托运并且可能会被收取费用表中所述的超重行李费用，或在尺寸大小及重量限制符合规定的情况下，将物品绑在座位上并安全地固定，在这种情况下将按照费用表中所述的，必须以一位乘客的票价购买额外的座位及支付座位选择费，且每个航班最多只能允许两（2）

件物品。所有不 规则形状的物品必须适当地包裹在软壳或硬壳包装中。

b) 携带皮下注射针头的乘客必须在安检处申报。如有可能，应出示文件或身份证以确认乘客的医疗状况。药品应贴有专业印刷的标签来标识药物或制造商名称，或者贴上药品标签。如果有任何疑问，请与酷航联络。
c) 酷航对于其拒绝承运的物品概不负责。对于机场安检人员依照相关规定从您的行李中取出的物品，酷航不承担任何责任或赔偿义务。
d) 您必须确保您的非托运行李具有足够的坚固性和良好的安全性，能够承受航空运输中常见的严苛环境，而不会受到任何损坏（正常磨损除外），并且已锁好。
e) 可能无法将特殊物品作为随身行李的一部分登机，但是可以作为托运行李，并且不构成第 6.1.b 条中规定的托运行李限额的一部分。特殊物品包括：
   i. 摇篮；
   ii. 汽车座椅；
   iii. 推车；
   iv. 学步车；
   v. 拐杖*；
   vi. 轮椅；
   *必须被允许作为随身行李携带，同时需要符合第 6.3.a)条中的规定以及地方有关部门的安全检查和批准。
f) 酷航保留审查任何随身行李内容的权利，而不论随身行李的种类或类别，包括属于额 外付费随身行李类别的行李。
g) 对于联运旅行，各个运营承运商的随身携带行李政策适用于各个航班段。

6.4 – 托运行李限制

a) 您不得在托运行李中携带：
   i. 易碎、易损或易腐物品；
   ii. 计算机；
   iii. 具有特殊价值的物品，例如现金、珠宝、贵金属、银器；
   iv. 可转让票据、股票、证券或其他有价值的文件；
   v. 相机；
   vi. 个人电子设备；
   vii. 电子烟；
   viii. 商业货物或业务文件；或
   ix. 护照和其他旅行文件。

b) 由于酷航的责任有限（参见第 6.5 条、第 13 条和第 14 条），如果您忽视我们的要求，在我们知情或不知情的情况下将此类物品作为托运行李携带，并因此导致您的物品损坏、拖延或丢失，我们将不承担由此造成的任何不便、成本、费用或损失或损害。此类物品应作为随身行李携带，但您必须仍然遵守所有相关的重量和大小限制。
c) 所有托运行李须符合相关的尺寸与重量规定。如需了解非标准或超大行李的最大尺寸限制，请参阅此处。如我们判断某些物品（如运动器材）形状特殊、体积过大或超出标准行李尺寸，可能需按照费用表支付额外费用，或将被拒绝承运。酷航对拒绝承运或不符合托运行李要求的物品概不承担任何责任。此外，对于机场安检人员依照相关规定从您的行李中取出的任何物品，酷航不承担任何责任。
d) 您必须确保您的托运行李具有足够的坚固性和良好的安全性，能够承受航空运输中常见的严苛环境，而不会受到任何损坏（正常磨损除外），并且已锁好。
e) 出于健康和安全原因，对于超过 32 公斤的物品，酷航保留不将任何此类单独物品视为托运行李的权利。

f) 我们不在酷航航班之间或酷航航班与其他承运商之间提供托运行李运输服务，第 9.5 条中另有规定除外。您负责使用行李运输服务，或申报您的托运行李，并重新为下一航班进行托运。若要重新托运您的托运行李，您必须在转机机场办理所有的移民厅和海关手续。您负责确保拥有所有必要的签证和旅行文件。

6.5 – 贵重物品

酷航不提供任何多余的估价或保险服务。对于您因贵重物品受损或丢失导致的任何成本、费用、损失或损害，我们将不承担任何责任。

6.6 – 超重行李

出于安全考虑，您不得携带超过限额的随身行李登机（参见第 6.1 条）。如果您托运的行李超过托运行李限额，我们可能会自行决定并根据飞机的负载，向您收取额外费用。请参见费用表，了解详情。

6.7 – 安全/安保

a) 出于安全和/或安保原因，酷航、机场或政府工作人员/官员可能会：
   i. 要求您接受服装和身体搜查；
   ii. 要求您接受行李搜查或检查；以及
   iii. 在您同意或未同意的情况下搜查或检查您的行李。

b) 根据搜查结果，或者如果您拒绝接受身体或行李搜查，我们可以拒绝承运您本人和 您的行李，并可能将您的行李交给政府或机场官员。如果我们在您拒绝接受搜查后拒绝您登机，酷航将自行决定没收您的机票，并且无任何返款。

c) 如果搜查或安检导致您受到伤害，或者搜查、安检或 X 射线导致您的行李受损，对于超过任何适用公约限制的损害，我们将不承担任何责任。

7 – 办理登机手续／登机

7.1 – 办理登机手续的时间期限

办理登机手续的最后期限适用，并可严格执行。您必须在办理登机手续的最后期限之前，按照您的行程单或我们网站中列出的机场或网络办理登机手续说明办理登机手续。还可能会要求您出示预订时使用的任何信用卡。 除非另有规定，否则对于在转机航班，您需要在规定的时间期限之前为每个航班段办理登机手续。您必须在转机机场办理所有的移民和海关手续。您负责确保拥有所有必要的签证和旅行文件。

7.2 – 登机牌和行李牌

我们将向您发放登机牌和任何托运行李的行李牌。请确保您保存好这些文件，直到您完成酷航的旅程。

7.3 – 登机时间期限

您必须至少在所乘航班预计起飞时间之前四十五(45) 分钟 抵达登机口。

7.4 – 拒绝承运

如果未能满足第 7.1 和/或第 7.3 条中所述时间期限，可能导致酷航无法将您作为乘客进行承运。在此类情况下，酷航将自行决定没收您的票价和所有相关费用和收费，并且不予以返还。

8 – 拒绝承运／拒绝登机

8.1 – 拒绝承运权

即便您拥有预订，酷航可能会因行使我们的合理判断而拒绝承运您本人和您的行李，包括以下任何原因（我们还可能会在您已经登机的情况下请您离开航班）：

a) 若承运您或您的行李可能使飞机安全或任何人的安全健康处于危险之中或处于风险之中；
b) 承运您或您的行李可能会对任何其他乘客造成明显不适；
c) 如果对您承运将违反您将前往的国家和地区或出发地所在国家和地区的政府法律、条例、指令或移民指示；
d) 如果您不具有有效的旅行文件，或如果您的旅行文件受损，或似乎已被篡改，可能通过它进入您可能过境的国家和地区，或者您不具有有效的旅行文件，在飞行过程中毁坏您的旅行文件，或在机组人员凭收据要求时拒绝出示您的旅行文件；
e) 如果您拒绝接受酷航、相关承运方（为您出票的航空公司、根据客票或履行或承诺履行与该航空运输有关的任何其他服务的承运或承诺载运您和/或您的机票下行李的航空公司）和/或要飞出、进入或飞越的相关地区或国家要求的任何健康评估和/或医疗检查；或您疑似有传染病症状或患有任何其他可能对他人的健康或安全构成直接威胁的疾病（或有理由相信您曾接触过患有该传染性疾病或症状的病例），或您未遵守出自酷航、相关承运方和/或要飞出、进入或飞越的相关地区或国家为防止任何传染性疾病或其他情况（无论是疑似或确诊）的传播的相关指示。
f) 因为您拒绝对您或您的行李进行安检；
g) 因为您没有预订；
h) 如果您未能遵守任何适用法律、条例或指令或这些条件；
i) 如果您未能完成办理值机手续或未能在我们规定的时间期限抵达登机口（参见第 7.1条和第 7.3 条）；
j) 因为您未听从我们的地勤人员或飞机机组人员作出的安全或安保指示；
k) 因为您未遵守我们的医疗要求（参见第 3.4 条）；
l) 因为您需要特殊帮助或特殊帮助和处理，但您未事先通知我们此事项，也未事先与我们就您所要求的特殊协助和处理作出安排，那么您所需提供特殊协助的设备、设施或人员在机场航站楼内将不可用或将会给该航班上的其他乘客造成严重不便（请参阅 3.3 和 3.5）；
m) 如果您，或我们合理认为您喝了酒或受到酒精或药物的影响；
n) 如果您，或我们合理认为您非法持有毒品；
o) 如果我们合理认为您的精神或身体状态使您、飞机或机上任何人员面临危险或风险；
p) 如果您对我们的地勤人员或机组人员使用恐吓、辱骂或侮辱性语言，或以威胁形式采取行动；
q) 如果您在办理登机手续、登机过程或在飞机上犯罪；
r) 如果您故意干扰我们的地勤人员或机组人员履行其职责；
s) 如果您使飞机或机上任何人员面临安全危险；
t) 如果您进行了威胁；
u) 因为您收到了拒绝承运通知。拒绝承运通知将说明禁令生效的日期；

v) 因为您无法提供让我们满意的证据，表明您便是希望凭借预订进行旅行的本人；
w) 没有支付相关票价或任何应付费用或税费；或没有遵守我们与您（或票价支付人）之 间的信贷协定；
x) 您用于支付票价的信用卡已被报备挂失或被盗；
y) 您的票价付款或座位预订涉及欺诈或其他非法行为；
z) 因为您的预订：
   1) 没有付款；
   2) 已转让；
   3) 已被除了我们或授权代理以外的人收购；
   4) 包含并非由我们或授权代理进行的变更或被毁损或辨认不清；或者
   5) 假冒或无效
aa) 因为您已经被酷航发出以下这一份拒绝承运的通知，该通知尚未取消，无论您是否已获得有效的机票

8.2 – 无追索权

a) 您承认并同意，对于第 8.1 条所列的任何情况，您所支付的票款及相关费用将不予退还。

b) 无论基于侵权、合同或任何其他法律依据，酷航对于因第 8.1 条所述的拒绝承运决定而产生或与之相关的任何退款、损失或支出，概不承担责任。

8.3 – 预订超售

航空公司可能会超售机位，这代表您所预订的航班的预定数，有可能超过可订座的座位数或指定舱等的座位数。在这些情况下，我们可能需要拒绝一位或多位的乘客登机，或更换到较低价格的舱等（例如ScootPlus换至经济舱）。如果您因为超售而被拒绝登机，并且在不适用于8.1条款中所述情况下，酷航将尽一切努力，确保尽快将您送抵预订中指定的目的地（“补救措施”）。您可根据当地法律或政府条例，或如果没有相关法律即按照我们的政策，享有权利（“补救权利”）。为了避免任何疑问，如果您未能符合第7条中办理登记手续和登机要求，您就不适用“补救权利”与“补救措施”。

8.4 – 拒绝承运的通知

酷航可以单边全权酌情决定，通过给您发出一封书面通知，声明酷航已经决定在未来不再与您进行交易，拒绝订立任何与未来行程或预订关联的任何承运合同。（“拒绝承运的通知”）

作为取消拒绝拒绝承运通知和/或允许您未来旅行行程或预订的先决条件，酷航可以，但不应被要求，对您施加时间限制和/或对您施加任何进一步的要求。

一旦向您发出拒绝承运的通知并且生效，您将不可以直接或间接购买机票，并且酷航有绝对权力拒绝承运您或您的行李，即使您持有有效的机票。

如果您（或任何人代表您）已经购买了机票，但同时拒绝承运的通知对您有效，将不予退款。

9 – 日程更改／中断

9.1 – 航班时刻

a) 虽然酷航将尽最大努力在您的行程中指定的日期/时间为您提供承运服务，但我们无法保证时刻。航班时刻可能随时都会有所变化，并且不构成您根据这些条款与酷航合约的一部分。

b) 您的行程，无论是由酷航提供，还是由我们的授权代理提供，将描述计划的出发日期和时间。如果需要对它们进行更改，酷航或我们的授权代理将尽最大努力，在提供的出发之前的合理时间量，通过您提供给我们或我们的授权代理的联系信息，例如有效的电子邮件地址和手机号，与您取得联系。如果我们尝试与您联系时，未获成功，对于由此导致的您可能承受的任何损失，酷航和/或我们的授权代理将不承担任何责任。在起飞之前，您有责任确认您的航班日期和时间未发生变化。除非任何适用公约另有规定，我们不会对因为您未能这样做而可能招致的任何损失负责。

9.2 – 时刻变更：您的选项

如果酷航必须对航班时刻进行更改（重新安排的起飞时间超过 2 小时）或您计划出发航班时间取消超过 24 小时，我们或我们的授权代理将按照第 9.1b 条的规定尝试通知您，并为您提供以下选项之一：

- 在更改预订航班后的十四 (14) 天内免费改签至同一航空公司执飞相同出发地和目的地的其他航班；如果酷航不再提供飞往原定目的地的航班服务，您可在酷航指定的日期范围内免费改签至其他目的地
- 至少等值行程价值的代金券 – 不包括第三方产品和服务收取的任何金额 – 对于待开始的旅行，有效期为二十四(24)个月，并需在该有效期内预订；
- 对于未使用的行程，费用将按照原始付款方式退款，但第三方产品和服务的相关费用不予退还；
- 适用于您的管辖权的酷航时刻变更或取消政策中规定的其他选项；

9.3 – 延迟/取消航班（可控的情况下）

若酷航航班在出发前 24 小时内发生延误或取消，我们将尽全力为您安排搭乘下一趟相同出发地和目的地的酷航航班，且不收取任何额外费用。

另外，酷航或将为您提供以下选择之一：

- 在更改预订航班后的十四 (14) 天内免费改签至同一航空公司执飞相同出发地和目的地的其他航班；如果酷航不再提供飞往原定目的地的航班服务，您可在酷航指定的日期范围内免费改签至其他目的地；
- 一张至少等值于未使用行程金额的代金券（不含第三方产品和服务的相关费用），有效期为二十四 (24) 个月，需在有效期内用于旅行预订；
- 对于未使用的行程，费用将按照原始付款方式退款，但第三方产品和服务的相关费用不予退还；
- 依据您所在司法辖区适用的酷航航班变更或取消政策所规定的其他选择；

除非公约或适用法律（包括适用于您所在司法管辖区的航班中断相关规定）另有规定，对于因可控延误或取消所导致的任何费用或支出，我们概不承担责任。我们强烈建议您为所有行程购置全面的旅行保险。

9.4 – 延迟/取消航班（不可控的情况下）

不可控情况包括但不限于出发地或目的地或到其他中途机场的天气情况、非酷航直接雇佣员工导致的罢工、空中交通管制要求/限制或跑道关闭。如果您的航班因为不可控情况而被取消，我们将尽最大努力尽快让您乘坐在相同出发地和目的地之间飞行的下一可用酷航航班，并且不收取额外费用。

另外，酷航或将为您提供以下选择之一：

- 在更改预订航班后的十四（14）天内改签至同一航空公司执飞相同出发地和目的地的其他航班，并支付相应的票价差额；如果酷航不再提供飞往原定目的地的航班服务，您可在酷航指定的日期范围内改签至其他目的地，并支付相应的票价差额；
- 一张至少等值于未使用行程金额的代金券（不含第三方产品和服务的相关费用），有效期为二十四（24）个月，需在有效期内用于旅行预订；
- 依据您所在司法辖区适用的酷航航班变更或取消政策所规定的其他选择；

除非公约或适用法律（包括适用于您所在司法管辖区的航班中断相关规定）另有规定，对于因不可控延误或取消所导致的任何费用或支出，我们概不承担责任。我们强烈建议您为所有行程购置全面的旅行保险。

9.5 – 转 机

酷航航班是以每个航段为单位进行销售的。如果您希望与其他中转航班进行中转，无论是由酷航还是其他航空公司运营的航班，请您预留好充足的时间。为了实现您托运行李的无缝中转，您必须是在同一机票行程单下的酷航航班和新加坡航空航班之间转机。如果您是以分开不同的机票行程单下旅行，当您航班到达下机后，您将须办理海关和移民局入境手续，之后领取您的托运行李（若有），再根据运营承运方的政策，前往相关出发大厅值机柜台办理您的续程航班值机手续。如果您的联程航班是国际航班，您还须办理出境手续。

根据第 13.2 条的规定，如果您的行程涉及在相同行程中在酷航和新加坡航空公司之间转机，否则酷航或其合作伙伴航空公司将将不对您错过转机时间造成的任何成本或费用承担责任，即便您的航班位于相同行程之中，或者如果因为我们的航班延误导致您未能转机也不例外。我们强烈建议您在整个旅途购买全面的旅游保险。

如果您的预订涉及同一行程的酷航与新加坡航空的联程航班机票，而您错过了联程航班，酷航将尽最大努力尽快为您安排同一出发地与目的地之间的下一班酷航航班，不收取额外费用。如果我们无法为您提供航班，或者您推迟旅行，我们将根据具体情况为您提供第9.3条或第9.4条中所述的选择。

除非另有说明，如果乘客因入境航班延误或迟到导致错过转乘酷航或任何其他承运商的 航班，则由该乘客自费预订新的续程航班。只有在同一机票行程单下预订经新加坡中转的联程航班的旅客，或与维珍澳大利亚航空联程航班的旅客，才有资格符合改签至同一航空公司的下一趟可用的航班，并免除相关的改签手续费和机票差价。该规定仅适用于在相同航程中转机的情况。在错过转机的情况下，乘客有责 任联系相关转机承运商的地勤人员获得重新预订帮助。

如果您的机票在同一行程下包含多个酷航联程航班，而您错过或放弃搭乘其中任何一个航班，您将不被允许完成您的原定飞行旅程，亦不支持机票改签。除非法律或政府法规要求，或本条件中规定，对于您未完成行程中的未使用或部分使用的机票基本票价、增值产品服务（如托运行李、餐食等）、相关费用、收费、附加费和税款等将不予退款。未使用行程的机票基本票价及相关费用将被收取且不予退款。第三方产品或服务的退款受供应商条款和条件的约束，必须通过第三方服务提供商提出申请。

9.6 – 取消返程航班段

如果在您的预订中有续程或返程航班段，而您错过了该预订中的首航班，我们将取消您 的预订中余下的航班，除非您在错过的航班出发后48小时内致电酷航呼叫中心。如果您未这样做，对于由此导致的您可能承受的任何损失，我们将不承担任何责任。我们强 烈建议

您在整个旅途购买全面的旅游保险。

如果您的航班受到影响，我们将在您错过航班后尽快通过短信和/或电子邮件通知您，通知内容将包括如果您希望保留预订中的续程或返程航班段，需要采取的行动，但前提是 您已经向我们或我们的授权代理提供了您的联系信息，例如有效的电子邮件地址和手机 号。如果我们尝试联系您失败，并由此导致您可能承受任何损失，酷航或我们的授权代 理将不承担任何责任。在任何情况下，如果您错过了预订中的首航班，无论您是否收到 通知，您均有责任致电酷航呼叫中心来重新确认您的续程或返程航班段。

10 – 到达／飞行后

10.1 – 领取行李

一旦可以领取之后，您必须尽快领取您的托运行李。

10.2 – 未找到行李

如果您无法找到自己的托运行李，您必须尽快并且根据任何适用公约确定的时间限制，携带您的行李牌前往酷航员工或我们的授权代理那里。

10.3 – 行李发放

只有行李牌上列出其姓名的乘客才有资格领取托运行李。如果您无法出示行李牌，我们将要求您采取以下措施，以便将行李发放给您：

- 出示足够的证据来证明您对托运行李具有所有权；
- 向我们书面承诺，对于该发放行为导致的任何损失、损害或费用，您将对我们进行赔偿；以及
- 遵守我们向您作出的任何其他适用指示。

10.4 – 酷航处置行李

a) 如果您没有领取自己的行李，并且您在结束飞行后的在十四 (14) 天内没有索取，我们将在确认行李属于您的物品之后尝试与您联系。如果我们无法确认您的身份或 在经过合理努力后未能与您取得联系，我们可在不通知您的情况下捐赠或以其他方式处置该行李，并且我方不承担责任。

b) 如果我们能够确认您的身份并且与您取得联系，在您索取行李时，我们将按照适用的机场收费标准向您收取存放费用。

c) 如果您在下机时将随身行李遗漏在飞机上，或者如果您在机场航站楼遗失了任何随身物品，对于由此造成的任何损失，我们将不承担任何责任。

10.5 – 领取错误行李

如果您不巧从行李传送带上领取了错误行李，您有责任立即返还给我们位于您领取行李 时所在机场的员工或我们的授权代理，并自行承担相关费用。对于将行李返还给其正确 的所有者时产生的任何相关成本，由您承担。

11 – 退 款

11.1 – 无退款

除非法律或政府条例有所要求，或这些条件中另有规定，否则，**对于未使用或部分使用的票价、配套产品、相关的费用、收费、附加费和税金不予以退还。**

如果您未按预订旅行，我们将没收票价及相关费用和收费，不予以退还。

针对第三方产品或服务的退款由供应商条款和条件进行管理，并且必须通过第三方服务供应商提出请求。

12 – 乘客责任

12.1 – 您的责任

酷航希望您确保您和您的随行乘客能够获得顺利和愉快的旅行体验；在飞行之前、期间和之后：

a) 您对所有预先行程规划全权负责，包括但不限于签证要求、卫生要求、目标的详细信息（参见第 3.1 条）。

b) 您应接受由有关政府或机场官员或酷航进行的任何安全检查、健康评估和/或医疗检查。

c) 如有要求，您应参加酷航、海关或其他政府官员对托运或非托运行李进行的检查。 您承认，如果您未遵守该要求，并由此导致您承受任何损失或损害，酷航将不承担任何责任。

12.2 – 机上行为

为了最大限度地提高您和所有乘客的安全和舒适度，您必须在登机以后遵守以下要求以及您所在酷航航班任何机组人员的所有其他指示：

- 将随身行李放在您前方座椅的下方，或头顶的储物柜中；
- 小心打开您头顶的储物柜，因为随身行李可能会在飞行期间移动；
- 落座以后固定好您的安全带；
- 在飞机发生不稳定气流时，保持坐姿，并牢牢固定您的安全带；
- 根据指示保持坐姿，特别是在飞机在停机坪上滑行期间；
- 不要操作任何电子设备，包括手机、笔记本电脑、平板电脑、录音机、收音机、CD 播放器、MP3 播放器、电子游戏机、激光产品或传输设备、对讲机、遥控或无线电遥控玩具，它们可能会干扰飞行。如果您未能遵守我们在这方面的要求，我们可以保留该设备，直到飞行结束。允许使用助听器和心脏起搏器；
- 请勿吸烟（参见第 12.5 条）；
- 如果您喝酒，请只喝适量，并且仅饮用作为我们机上酒吧服务的一部分，在您所在航班上提供的酒精饮品；
- 按照指示使用婴儿安全座椅；以及
- 不要做出其他乘客可能会合理反对的行为。

12.3 – 安全与舒适

为了努力保持乘客安全和舒适度，我们可能会限制或请您离开任何航班和/或拒绝进一步使用酷航的服务，例如，如果您：

- 做出导致飞机或机上任何人员或财产面临危险的行为；
- 阻碍机组人员工作，或未能遵从其合理指示；
- 出现其他乘客可能会合理反对的行为；
- 对正在执行其机上职责的机组人员进行干扰；或
- 篡改或干扰飞机或其设备。
- 在任何司法、仲裁或其他当局前反复提出无意义的投诉和/或以任何方式骚扰酷航的员工或代表。

如果我们认为有必要要求您下机，我们可能会拒绝您进一步乘坐酷航航班，并控告您在飞机上犯下的罪行，而且不会向您退款。

如果您被发现有传染病的症状或患有任何其他可能对他人的健康或安全构成直接威胁的疾病（或有理由相信您曾接触过患有该传染性疾病或症状的病例），酷航将可采取其认为必要的措施，以防止此类疾病或状况（无论是疑似或确诊）的传播，其中包括在机上的应急隔离措施。

12.4 – 临时绕行成本

如果因为您出现了第 12.2 条和第 12.3 条中描述的不当行为而导致航班临时绕行或降落在未在计划之中的机场，您需补偿酷航对与此相关的任何费用。

12.5 – 严禁吸烟

在任何时候，任何酷航航班均严禁吸烟。

12.6 – 拒绝入境

如果在目的地，移民局官员拒绝您入境，则适用以下规定。

a) 对于您飞往拒绝入境的地方或目的地产生的任何票价或相关费用、收费或税费，均不予以退还；
b) 您同意，根据政府规定，当酷航需要将您运送至您的出发地或备选目的地时，您将支付相关票价和收费与税费；
c) 您有责任支付因拒绝入境、离境令或未能遵守任何其他法律、条例、要求或指令导 致的任何罚款、费用或收费。如果酷航因相同原因遭受任何成本损失，您同意及时补偿酷航为此支付的所有费用，包括合理的律师费用。如果您未能及时补偿酷航， 您授权酷航向您的信用卡收取任何此类款项；
d) 您认可酷航可以申请此类付款或费用、您的旅程中任何未使用的运费价值，或者我们持有的您的任何资金。

12.7 – 法规遵循、安全检查

在行程中的任何部分（包括中途停留点或转机点），您必须遵守任何国家/地区、州/省或地区的所有法律、条例、命令和要求，以及我们提供的这些条款、通知和说明。 您应当接受政府或机场官员或我们进行的任何安全或健康检查。 在您获得必要证件或遵守此类法律、条例、命令、要求、通知、规定或说明（无论是口头或书面或其他方式）方面，酷航概不负责；酷航也不负责因您未能获得此类文件或遵守上述规定所造成的后果。

13 – 酷航责任

13.1 – 酷航承运条件

这些条件连同您预订和网站的条款管理酷航对您的责任。您的旅行中包括的任何其他承运商的责任由该承运商 的承运条件进行管理。

13.2 – 由公约管理

国际运输将由公约进行管理（如果适用），或者在公约不适用的情况下，根据这些承运 条件和相关法律进行管理。我们的责任可能在死亡或受伤和行李毁坏或损失或受损或飞 机延误方面受到限制。

13.3 – 您的疏忽

如果我们证明由您导致或促成了任何损害，则根据相关法律，我们的责任可能会减轻。

13.4 – 酷航在死亡/受伤方面的责任

a) 国际旅行

i. 根据《蒙特利尔公约》第 17 条（若《蒙特利尔公约》适用于您的行程），对于最高不超过 151,880 特别提款权（约 269,457 新币）的可追回赔偿性损害，我们不排除或限制我们的责任，前提是，如果根据适用法律存在不同的责任限额，则适用该等限额。然而，若您对所造成的损害存在过失并对此负有部分责任，我们根据适用法律，可相应减少我们所承担的赔偿责任；

ii. 根据第 17 条规定，对于产生的损失中超过每位乘客享有的 151,880SDR 的特别提款权（约合 269,457 新加坡元）的部分，我们将不对损害承担责任，前提是，如果根据相关法律，适用不同的责任限制，在我们能够证明以下事项的情况 下，应适用此类不同的限制：

1) 此类损害不是因为我们或我们的代理的疏忽或其他错误行为导致的；或

2) 此类行为完全是由于第三方的疏忽或其他错误行为导致的。

b) 一般情况

i. 根据 13.2，我们在此情形下对任何疾病、受伤包括死亡和对您身体情况的恶化不负责任；

ii. 如果与任何适用法令存在不一致，我们将不会对神经性休克、精神或心理伤害、感情伤害、苦恼、痛苦、悲伤、焦虑、恼怒或类似情形承担任何责任，无论索赔的原因或依据是什么。

13.5 – 酷航对受损行李的责任

a) 国际旅行

i. 在国际旅行中，酷航对行李丢失、损坏或延误的赔偿责任受适用法律或公约的限制，具体视所涉及的行程而定。如果旅程适用《蒙特利尔公约》，酷航对于托运行李或非托运行李遗失、损坏或延误的赔偿上限为每位乘客 1,519 特别提款权（约 1,900 欧元）；如果旅程适用《华沙公约》，托运行李的赔偿上限为每公斤 17 特别提款权（约 20 欧元），非托运行李的赔偿上限为 332 特别提款权（约 400 欧元）。如果相关法律规定不同的赔偿限额，则应以该法律规定为准。按照公约要求，如行李票未标明行李重量，则默认托运行李总重量不超过酷航规定中适用于该服务舱等的免费行李限额。如果托运行李部分发生丢失、损坏或延误，承运人的赔偿责任限额将依据相关部分的重量按比例下调。

b) 一般情况

i. 酷航将仅对使用我们的航空公司代码进行预订的承运过程中发生的主要损害负责。如果我们在其他承运商的航班上检查行李，我们仅作为该承运商的代理进行检查。然而，对于托运行李，您可能还拥有对首个或最后承运商提起诉讼的权利；

ii. 对于您的随身行李出现的任何损害，酷航不承担任何责任，除非此类损害是由我们的疏忽导致；

iii. 由您的行李所引起的任何损坏，酷航不承担任何责任。如果您的行李对他人或他人财产，包括我们的财产造成任何损坏，责任由您自行承担。

iv. 酷航不对行李的正常磨损和撕裂负责，例如细小的划痕、擦痕、凹陷、裂纹和切痕；也不对不适当包装、容易变质、损坏或易碎的行李、非防水行李的湿损坏或任何外部装置的损害负责，例如把手、车轮、拉链或锁，包括行李牌、行李带、徽

章或类似物。

除了在法律规定的范围内，酷航不对托运行李的内含物的损坏/丢失/延误负责。这包括但不限于易碎或易腐物品、具有特殊价值的物品，例如现金、珠宝、贵金属、计算机、 个人电子设备、股票证书、债券及其他有价值的文件或护照和其他身份证明文件。

13.6 – 免责物品

- 运动器材，包括但不限于大钓鱼竿、自行车、摩托车、冲浪板、车身板、滑雪板和滑雪撬，可以在有可用空间时使用飞机承运。酷航准备以“免责” 的方式（即由您自己完全承担损害或延迟风险）承运此类物品。您可能需要购买保险，以涵盖这些物品。
- 婴儿设备，包括到不限于婴儿车、手推车及汽车座椅，可以在有可用空间时使用飞 机承运。酷航可能以“免责”的方式（即由您自己完全承担损害或延迟风险）承运此类物品。您可能需要购买保险，以涵盖这些物品。

- 乐器，包括但不限于号角、单簧管、长笛、短笛、小号、小提琴中提琴，可以在有可用空间时使用飞机承运。酷航可能以“免责”的方式（即由您自己完全承担损害或延迟风险）承运此类物品。您可能需要购买保险，以涵盖这些物品。

13.7 – 酷航航班延误赔偿责任

a) 国际旅行

i. 在国际旅行中，酷航对旅客行程延误的赔偿责任受适用法律或公约的限制，具体视所涉及的行程而定。例如，在《蒙特利尔公约》适用的旅程中，赔偿限额为 6,303 特别提款权（约 11,183 新元）。

13.8 – 一般情况

a) 对于因酷航遵守任何法律或政府条例或因您未能遵守相同规定而导致的任何损害，酷航不承担任何责任；

b) 这些条件（包括任何责任免除或限制）应适用于并且为了酷航的授权代理人、雇员和代表与代理的利益，并且其程度与适用于我们的时候相同。您可以从酷航、其授 权代理、雇员、代表与代理人那里收回的总金额不得超过酷航赔偿责任的总金额（如有）；

c) 除非这些条件另有规定，否则酷航的责任（如果有）应仅限于经过验证的赔偿金。在任何情况下，酷航不应对（1）损失利益、收益、合约、销售、利益和名声；或者（2）直接或间接损失；或者（3）任何不可赔偿的损失负责；

d) 这些承运条件中的任何内容：

i. 除非酷航另有规定，否则，不会放弃酷航根据可能适用的任何法律有权获得的任何责任免除或限制；或

ii. 不放弃酷航根据可能适用的任何法律可以获得的任何辩护，包括针对任何公共社会保险机构或须缴付的任何人，或已经支付的人员、对乘客死亡、受伤或其他人身伤害进行的赔偿。

e) 对于违反条件或保证的责任：在法律允许的范围内，对于以任何方式与运输有关而 产生的任何成本、费用、损失或损害，酷航排除所有责任。如果不公平合同条款法（第 396 章）或任何类似法律暗示存在不能排除的条件或保证，酷航对违反条件或担保的责任将仅限于再次提供服务或再次支付所提供服务的成本，并且由酷航凭借 其绝对自由裁量权确定。

14 — 您的索赔 / 反馈 / 查询

14.1 — 索赔 / 反馈 / 查询

要求所有索赔必须在预订日期后的两(2)年内通过以下任何一种渠道提交:
除非本条款另有规定，否则，酷航将要求您，在预订中指定旅行之日后的两（2）年内，将所有索赔提交至下列任一渠道:

- 酷航客服中心
- 酷航在线表单

您也可通过上述渠道提交任何反馈或提出任何疑问。

14.2 — 行李索赔

如果行李识别标签的持有人验收行李，并且在交付时没有任何投诉，这表明已经以完好状态并且根据我们之间签订的承运合同交付行李。

我们不对行李索赔负责，除非在托运行李损坏的情况下。若您的托运行李有损坏，请在离开行李提取处之前，立即向酷航工作人员或我们的指定代理报告损坏情况，并在收到损坏行李之日起七（7）天内提出索赔；在行李延误的情况下，请最迟在收到行李之日起的二十一（21）天内提出投诉。所有投诉均须在上述时间内以书面形式提出并加盖邮戳。

有关受损或延迟行李的所有投诉，均邮递到：

Scoot Baggage Claims

Charles Taylor Aviation
https://scootbaggage.myclaimshub.co.uk/

14.3 — 服 装

任何涉及您所穿或带入飞机客舱的衣服受到损害的事件必须立即报告给我们的乘务员。

14.4 — 索赔限制

除非您对损害的索赔权早已过期，以及这些条件另有规定，如果在以下事件发生之日起的两年内您未提起法律诉讼，您将不再享有损害索赔权：

- 到达目的地之日；
- 飞机本应到达之日；或
- 您的承运停止之日。

计算时效期限的方法将由听证案件的法庭根据适用法律的规定进行确定。