



TURKISH AIRLINES

土耳其航空公司

一般运输条件第

1 条

定义

“约定经停点”：指在机票或者承运人的班期时刻表内列明作为乘客旅行路线上预定经停的地点，出发地点和目的地点除外。

“授权代理人”：指被承运人指定并代表该承运人，为其航班销售航空乘客运输的销售代理人，授权范围包括其他航空承运人的客运服务。

“行李”：指乘客因旅途所需而随身携带的必要的衣物和其他个人用品。除另有规定外，包括乘客的托运行李和非托运行李。

“行李票”：指机票中与运输乘客托运行李有关的部分。

“行李识别标签”：指承运人出具的用于识别托运行李的文件。

“承运人”：包括每一位出票的承运人以及每一位承运或承诺承运乘客和/或行李的承运人。

“承运人规定”：指承运人发布的适用于乘客和/或行李运输的规则（本运输条件除外），包括现行有效的服务费规定，自出票之日起生效。

“托运行李”：是指装载在货舱内的行李，由承运人负责照管。

“代码共享航班”：指可能由乘客所持机票载明代码的承运人以外的另一承运人运营的航班，由承运人与其他一个或多个承运人之间达成代码共享协议，在售票时使用承运人的名称和代码，以承运人的名义运营。应当注意的是，如果选定由代码共享合伙人运营的航班，则该实际运营人的运输条件将不同于本一般运输条件，尤其应注意本文第 2.4 条的有关规定。

“连续机票”：指出具给乘客与另一本机票连在一起，共同构成一个单一运输合同的机票。

“公约”：指根据合同规定适用于该项运输以下国际公约：

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》（以下简称“华沙公约”）

1955 年 9 月 28 日在海牙签订的华沙公约修订版

1955 年 在海牙签订的华沙公约修订版和 1975 年蒙特利尔第三号附加议定书

1955 年 在海牙签订的华沙公约修订版和 1975 年蒙特利尔第四号附加议定书

1999 年 5 月 28 日在蒙特利尔签订的《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）

“损害”：指因在乘机期间、飞机起飞或着陆过程中发生事故而造成乘客死亡或受伤；行李在运输过程中或由承运人负责管理之时发生丢失、部分或全部损毁或遭受任何其他损坏；因航班或行李延误而造成的损失

“日”：指日历日，每周七日，包括公共节假日。给乘客发通知时，通知发出日不计算在内。确定机票有效期限时，出票日或航班飞行开始日，均不计算在内。

“电子机票”：指在适当的情况下由承运人或以其名义签发的行程单/收据、电子联以及有可能适用的登机凭证。

“电子联”：指在承运人的计算机数据库中存储的电子乘机联（或其他有价凭证）。

“不可抗力”：指承运人不能预见和不能控制的客观情况，尽管采取一切合理措施仍不可避免。

“乘机联”：指机票中根据承运人规定出具的一联标明“运输有效”的部分，表示该乘机联适用于指定的地点之间的运输。乘机联可采取印刷或承运人数据库中的电子形式，表示该乘客即将达成的具体航班。

“行程单”：是指承运人或其授权代理人根据承运人规定向乘客出具的凭证，该凭证上载明了乘客的姓名、航班信息和相关注意事项等，可通过电子邮件、传真或其他任何符合承运人规定的方式发出，且乘客应在行程中持有该行程单并应要求出示。

“MILES&SMILES 常乘客计划及奖励”：指承运人经营的常乘客计划（承运人保留所有权利）、奖励机票、同行者机票、升舱以及其他承运人根据常乘客计划有关规定所给予的任何其他优惠。

“最短办理登机时间”：指乘客办理所有登机手续并获取登机牌的最短时间。

“乘客”：是指除机组成员以外，经承运人同意在飞机上载运或者已经载运的承运人签发的机票所记录的任何人。

“乘客联或乘客收据”：指以承运人的名义出具的机票的一部分，标明乘客信息且由乘客持有的凭证。

“SDR”：指特别提款权，是货币的组合单位，由欧元、日元、英镑和美元构成，作为与国际货币基金组织交易的官方货币单位。

“腼腆乘客权利”：指由民航总局制定的“航空乘客权利规定”。

“经停点”：指乘客行程中在出发地和目的地之间预计停靠的地点，事先与承运人进行了约定。

“中途停留”：指乘客根据承运人规定和政府相关规定，对在途 24 小时或以上的行程，在出发地和目的地之间安排的一个停留地。

“服务费”：指除了飞行的成本之外，符合适用规则并经有关机构批准的费用。

“机票”：指由承运人或者其授权代理人出具的机票及行李票的凭证或电子机票，包括运输合同条件、声明、乘机联和乘客联。“非托运行李”：是指可带入客舱内的免费手提行李，由乘客自行负责照管。

第 2 条

范围

2.1 一般规定

2.1.1 除非本条第 2.2 - 2.5 款另有规定，本运输条件适用于承运人为换取费用而履行的所有乘客和行李的航空运输。

2.1.2 本条件也适用于免费和降低票价的运输，但承运人在其承运人规定或相关合同、通行证或机票中另有规定的除外。

2.2 前往/来自加拿大和美国的运输

2.2.1 前往/来自加拿大的运输：本条件适用于加拿大境内的地点之间或在加拿大境内和其境外的地点之间的运输，但仅限于适用加拿大现行服务费的地点。

2.2.2 前往/来自美国的运输：本条件不适用于 1958 年《美国联邦航空法案》所规定的航空运输。

2.3 私人飞机租赁（包机）

如果根据私人飞机租赁（包机）协议提供运输服务，私人飞机租赁协议中的运输条件应优先于本运输条件的规定。在行李运输的情况下，除非私人飞机租赁协议另有规定，否则适用于定期航班的行李运输的一般条件应适用。

2.4 共享代码航班

如果选择由承运人的代码共享合伙人运营的航班，则航班可能由机票载明的承运人之外的承运人实际运营。如果航班由另一承运人运营，有关该航班运营的条件应适用该承运人的服务条件。若实际承运人的服务条件与本运输条件有任何差异，以实际承运人的服务条件为准。所有实际承运人的服务条件载于“代码共享协议”页面或实际承运人的官方网站。应特别注意有关服务条款的规定，例如有关最短办理登机时间、无人陪伴的未成年人、需要医疗援助的乘客、怀孕的乘客、登机、动物运输、拒绝登机、氧气罐使用、违规操作、拒绝登机补偿、行李领取、免费托运行李限额以及有关行李丢失的赔偿责任限额。对于这些规定，应仔细检查并严格遵守。

如果预订的航班包括由一个或多个承运人运营，经营该航班的承运人将在预订时予以告知。如果预定时尚不明确实际承运人的身份，或者在预订完毕后发生了变化，应在确定实际承运人之后最快的时间内告知乘客。对于通过非承运人直接控制的渠道完成的预订（例如旅行社和非承运人运营的网站），与乘客签订协议的该旅行社和网站经营者，应根据第 2.3 条的规定和第 2111/2005 号法规（EC）第 11 条的规定告知乘客实际承运人的身份以及实际承运人所发生的任何变化。为配合上述通知，乘客在预订时应提供正确的联系方式。

2.5 优先规定

如果本文所包含的或者所指的任何规定与适用公约以及任何适用的法律、政府规定、命令或要求相冲突，且不得通过协议免除，后者优先。任何条款的无效均不影响其他条款的有效性。

2.6 运输条件之间的的优先性

除非本文另有规定，本条件与承运人规定不一致的，以本条件为准，但美国或加拿大服务费适用的情况除外，在此种情况下，以美国或加拿大服务费为准。

2.7 土耳其国内运输规则

作为第 2.6 条规定例外，专门适用于土耳其国内航班，机票或承运人规定中所载明的国内运输条件应优先于本运输条件。除非违反有关国内运输的条件和规定，本运输条件也适用于土耳其国内的航班。

第 3 条 机票

3.1 机票作为合同的凭证

3.1.1 机票构成证明承运人和机票所载乘客之间的运输合同凭证。机票上的合同条件是对一些运输条件的规定的总结。

3.1.2 出示机票：除非乘客出示根据承运人规定出具的有效机票，且包括该航班的乘机联和所有其他未使用的乘机联和乘客联，或者在通过电子方式预订时出示预约数据库所记录的有效行程单，否则任何人都无权乘机。此外，如果所出示的机票被撕坏，或经承运人或其授权代理人以外的任何方式被篡改，乘客也无权乘机。

3.1.3 机票遗失或缺损：若机票或其部分遗失或损坏，或未出示包含乘客联和所有未使用的乘机联的机票，出票承运人可以应乘客的要求，并在符合承运人规定的前提下，在收到证明该航班的机票有效且经正式签发的证据的基础上，通过出具新票替换该机票或该机票的一部分。

3.1.4 机票不可转让：机票不可转让。机票由有权乘机或有权获得有关的退款的人以外的其他人出示的，如果承运人本着诚实信用的原则为出示该机票的个人提供运输服务或给予退款，承运人对载于机票的个人不承担责任。

3.1.5 不可退款的机票：这可能包括对各种预订变更和不可提款的折扣机票的限制。退款和变更规定应适用于票价规定中所规定的机票。

3.2 有效期限

一张机票的有效期为自旅程开始，或者如果没有使用的机票任何部分的，自出票之日起计算一年，除非在机票上另有说明，或在本运输条件或承运人规定中另有规定。

3.2.1. 有效期延期

3.2.1.1 如果乘客因下列承运人的原因在机票有效期内未能乘机：

3.2.1.1 (a) 承运人取消乘客所预订的航班；或

3.2.1.1 (b) 承运人遗漏计划中的经停点，而该经停点为乘客的出发地、目的地或中途停留地；或

3.2.1.1 (c) 承运人未能按计划运行航班；或

3.2.1.1 (d) 承运人导致乘客错过换成；或

3.2.1.1 (e) 承运人提供其他等级的服务；或

3.2.1.1 (f) 承运人无法提供事先确定好的空间；机票有效期将被延长，直至承运人可提供与所付票价相符合的空间和服务等级的首次航班。

3.2.1.2 如果因为在乘客订票时承运人无法提供相应的空间，使持票乘客在机票有效期内未能乘机的，该机票的有效期将按照承运人规定延期。

3.2.1.3 如果在旅程开始后，乘客因为疾病而不能在机票有效期内乘机，承运人将延长（在乘客所付票价适用的承运人规定未事先排除的前提下）该机票的有效期，直至该乘客变得适合旅行（需由医生出具医疗证明），或直至承运人可提供适用票价的空间和服务等级的旅程恢复。当机票余下的乘机联包含一个或多个中途停留地时，机票的有效期将被延期，但自医疗证明所示日期起不超过三个月，且应符合承运人规定。在这种情况下，承运人也将延长上述无行为能力的乘客的同行直系家属的机票有效期。

3.2.1.4 如果乘客在旅途中死亡该乘客同行家属的机票将被修改为放弃最短停留或延长有效期。如果旅程已经开始的乘客的直系亲属死亡，该乘客机票的有效期以及同行的其他直系亲属的机票的有效期可被修改。上述对于机票有效期的修改应基于有效的死亡证明作出，且自死亡发生之日起延长不超过 45 日。

3.3 乘机联顺序

3.3.1 承运人只按照机票所载出发地的顺序执行乘机联。

3.3.2 机票仅适用于乘机联上所载明的从出发地、约定的中途滞留地至最终目的地的运输。航班/行李乘机联必须按照规定顺序执行。如果乘机联未按照规定顺序使用，则该机票将不予兑现且失去其有效性。

3.3.3. 按照每一张机票上列明的座位等级和已经预订好座位的航班及日期提供运输服务。对机票上未列明预订座位的，则应按照适用票价的条件和航班座位可利用空间的情况办理订座。

3.4 承运人名称和地址

承运人名称的缩写可在机票中列明。填在机票中“承运人”栏内的承运人名称，其第一个缩写相对应的出发地机场即被视为承运人的地址。

第 4 条

中途分程点乘客可在约定经停点中途分程，但必须符合政府的相关要求和承运人规定。

第 5 条 票价和费用

5.1 一般规定

票价只适用于从出发地机场至目的地机场之间的航空运输。除非另有规定，不包括机场与机场或机场与市区之间的地面运输。

5.2 适用票价

适用票价是由或代表承运人公布，或者如果未以此方式公布，按照承运人的规定公布的票价。适用票价适用于乘客机票上首张乘机联所载明的行程日期的航班。如果收取的费用与适用票价不一致，由乘客支付差额，或者视具体情况，由承运人按照承运人规定退还余额。

5.3 航线

除非承运人规定另有规定，票价只适用于已发布的与其有关的路线。如果相同票价适用于多条航线，乘客可在出票前指定特定航线。如果没有指定航线，则由承运人确定。

5.4 税款和费用

政府、其他有关当局或者机场经营人向乘客或乘客对任何服务或设施的使用征收的税款或者收取的费用，应由乘客支付，且未包括在公布的票价当中，承运人规定另有说明的除外。

5.5 货币

票价和其他费用可采用承运人接受的任何货币进行支付。如果以承运人公布的货币以外的其他货币支付，该笔费用将按照承运人规定所规定的汇率进行折算。

第 6 条 预订

6.1 预订规定

6.1.1 只有当预订被承运人或其授权代理人确认为“接受”时预订才确定。

6.1.2 根据承运人规定，某些票价可能附加条件限制乘客更改或取消预订的权利。

6.2 购票时限

如果乘客在购票时限前未能支付票款（或未能通过与承运人的信贷协议完成购票），承运人有权取消乘客所预订的座位。

6.3 乘客个人信息

乘客向承运人提供个人信息的目的是为了办理订座、获取相关服务、便于移民及入境手续并向政府机关提供上述有关信息。为此，乘客授予承运人保存其信息和向承运人的办事处、其他相关承运人或提供者传送其信息的权利。

6.4 座位

承运人不保证提供任何指定座位，且乘客同意接受承运人按照机票所载服务等级分配的任何座位。出于运行、安全方面的需求，承运人保留在登机之前或之后分配和重新分配机上座位的权利。

6.5 未使用预订空间

根据承运人规定，已经成功预订的乘客，即使未能使用预订空间的，也应支付相应的服务费。

6.6 预定确认乘客应按要求，根据承运人规定及其所规定的时限确认续程或返程的预订。不符合上述要求的，则可能会导致续程或返程预订被取消。

6.7 承运人对续程或返程座位的取消

乘客未按照承运人规定使用已预订的座位且未通知承运人的，承运人可以取消或要求取消乘客所预订的续程或回程座位。

第 7 条 办理登机手续

乘客应当在航班始发和任意一个后续航段出发前预留充足的时间到达承运人的乘机登机处，以便办妥所有政府规定的手续和乘机手续。在任何情况下，乘客都应在承运人指定的最短办理登机手续时间内到达乘机登机口，完成登机手续，并取得登机牌。乘客未能及时在承运人指定的最短办理登机手续时间内到达乘机登机处，完成登机手续，并取得登机牌，或未出示适当的凭证，或未做好旅行准备的，承运人有权取消该乘客已预订的座位。对因乘客违反本条规定所造成的损失，承运人不承担责任。

第 8 条 拒绝和限制运输

8.1 拒绝运输的权利

如果乘客在前一次航班中存在违反第 8 条或第 12 条的情形，或发生不可预期的可能会导致拒载的情况，承运人根据其合理的判断，有权拒绝乘客登机。在此种情况下，承运人不得向那个上述乘客出售机票。与拒载的情况相反，如果乘客通过某种方式购得机票且获准登机，只要机票有效且系按照承运人规定出票，则该乘客只能获得相当于机票票价的退款。该乘客无权获得其他任何赔偿。

此外，承运人根据其合理的判断，确定有下列情况之一的，也有权拒绝载运乘客或其行李：

8.1.1 为遵守始发地、经停地、目的地国家/地区或飞越国家/地区的法律及其有关规定；或

8.1.2 乘客的行为、年龄、精神或健康状况不适合旅行，或者乘客因摄入酒精或药物导致以下情况：

8.1.2.1 乘客需要承运人提供特殊帮助；或

8.1.2.2 乘客可能给其自身造成不适，导致其他乘客反感，或扰乱机舱秩序；或

8.1.2.3 乘客可能会对其本人或其他人员的生命或财产造成危险或危害；或

8.1.2.4 乘客在登机时或登机前或登机后飞机起飞之前虐待、威胁或指使机组人员或地勤人员渎职；或

8.1.2.5 乘客违反第 12 条的规定或忽视机组人员的指示。

8.1.3 由于乘客没有遵守承运人的指示，或在前次航班中没有遵守承运人的指示，或者存在其他情况或其他原因而有理由相信其很可能不遵守承运人的指示，确有必要采取上述行为；或

8.1.4 乘客拒绝接受安全检查；或

8.1.5 乘客未按规定支付适用的票价及有关费用；或者未遵守承运人和乘客（或支付票款的其他人）之间的信贷安排；或

8.1.6.1 乘客未出示有效的乘客证件；或

8.1.6.2 乘客在过境国家/地区寻求入境；或

8.1.6.3 乘客在飞行中销毁其证件；或

8.1.6.4 乘客不按照承运人的要求将其旅行证件交由承运人保存（以换取收据）。

8.1.7 乘客出示的机票存在以下情况：

8.1.7.1 乘客出示的机票为非法获得、或者不是从出票承运人或其授权代理人处所购买；或

8.1.7.2 是已报失或报窃的机票；或

8.1.7.3 是伪造的机票；或

8.1.7.4 其乘机联未经承运人或其授权代理人而被更改或已缺损（承运人保留收存其机票的权利）。

8.1.8 乘客不能证明本人即是机票上“乘客姓名”栏内载明的人（承运人保留收存其机票的权利）；或

8.1.9 乘客所出示的奖励机票违反 Miles&Smiles 常乘客计划的规定。

8.2 限制运输

无成人陪伴儿童、病残乘客、孕妇或身患疾病的乘客，在符合承运人相关规定的条件下，事先经承运人同意并做出相应安排后，方可予以承运。

承运上述乘客，承运人不对其卫生状况的恶化承担责任。

第 9 条 行李

9.1 不接受作为行李运输的物品

9.1.1 乘客行李不得包括下列物品：

9.1.1.1 不属于本条件第 1.1 条“行李”定义范围内的物品；

9.1.1.2 根据国际民用航空组织的《危险物品航空安全运输技术细则》和国际航空运输协会的《危险物品规则》及承运人规定（更多详情可向承运人获取），属于危及飞机及人员、财产安全的物品；

9.1.1.3 任何始发地、经停地、目的地国家/地区或飞越国家/地区的适用法律、规定或命令禁止运输的物品；

9.1.1.4 由于其重量、体积、形状、包装或性质（如易碎或易腐物品）等承运人认为不适合运输的物品；

9.1.1.5 动物活体，但符合第 9.10 条的规定的除外。

9.1.2 非狩猎和非体育运动用枪支、弹药类物品禁止作为行李运输。根据承运人规定，非狩猎和非体育运动用枪支、弹药类物品可作为托运行李运输。枪支必须卸下子弹，扣上保险并妥善包装。弹药运输必须符合上述第 9.1.1.2 条所述国际民用航空组织和国际航空运输协会的相关规定。

9.1.3 乘客不得在托运行李中夹带易碎或易腐坏的物品，例如电子设备、现金、珠宝、贵金属、银器、可流通票据、有价证券、或其他贵重物品、商务文件、护照或其他身份证明或样品。

9.1.4 属于古董类或旅游纪念品的剑、刀及其他类似的物品要妥善包装，只能作为托运行李运输，必须符合承运人规定，且不得进入机舱。

9.1.5 如果第 9.1 条所规定任何物品已载入机舱，无论是否属于拒绝运输的物品，都必须按照相应的运输条件符合收费、责任限制和其他规定。

9.2 拒绝运输的权利

9.2.1 承运人可拒绝运载属于第 9.1 条规定的禁止作为行李运输的物品。若在运输过程中发现该等物品，承运人有权拒绝继续运输。

9.2.2 承运人有权拒绝运输尺寸、重量、质量或运营原因不适合运输的行李物品。

9.2.3 除非事先已与承运人联系安排，承运人可将超过适用免费行李限额的超重行李部分安排在后续航班上载运。若未事先通知承运人则不作任何赔偿。如果航班延误，乘客无权索取赔偿。

。

9.2.4 托运行李应使用行李箱或其他适合的容器妥善包装，以保证在正常的操作条件下安全运输，否则承运人可以拒绝收运。

9.3 检查权利

为了运输安全，承运人可以按照规定程序对乘客本人及其行李进行安全检查。如果乘客无法参与，则承运人可以在乘客不在场的情况下进行检查，以确认乘客是否携带或其行李是否夹带上述第 9.1.1 条所规定的物品，或任何未按照第 9.1.2 条向承运人出示的武器或弹药。如果乘客拒绝遵守上述要求，承运人有权拒绝运输该乘客或行李。

9.4 托运行李

9.4.1 在办理行李托运后，承运人应妥善保管该行李，并就每一件托运行李出具行李识别标签。

。

9.4.2 如果行李上没有任何名称、首字母缩写或其他身份识别标志，乘客应在承运人接收行李之前添加识别标志。

9.4.3 托运行李将与乘客同机运输。在特殊情况下确实不能同机运输的，承运人可将其托运行李安排在后续航班运输。

9.5 免费行李限额

乘客可根据承运人规定的条件和限制携带免费行李。对于代码共享航班，乘客应访问实际承运人的网站了解其行李规定，实际承运人的相关规定可能与本文的一般运输条件不同。

9.6。 超重行李

乘客应按照承运人规定所指定的方式和费率对超过免费行李限额的行李支付费用。由于容量限制或操作要求，承运人有权拒绝运输超过免费行李限额的行李。即使乘客已支付超重行李费，承运人仍有权因运营原因不接受乘客携带超过免费行李限额的超重行李。这种情况下，承运人将退还乘客已支付的费用。

9.7 超重行李报值及收费

9.7.1 根据承运人规定，如果承运人提供超重估值设施，乘客应声明托运行李超重部分。如果乘客做出上述声明，则应支付相应费用。

9.7.2 如果由不提供估值设施的另一承运人负责其中一段运输，承运人将拒绝接受超重行李的超重声明。

9.8 非托运行李（手提行李/随身行李）

9.8.1 非托运行李（手提行李/随身行李）是指乘客携带登入机舱的行李，由乘客自己全权照料。该类型里必须放置在乘客座椅下方或机舱的行李架上。承运人认为过大或过重的物品不得带入机舱。

9.8.2 不适合作为托运行李装在货舱内运输的物品（例如精制乐器等），需事先通知并征得承运人的同意，方可携入客舱。运输上述物品应另外收取费用。

9.9 托运行李的领取和交付

9.9.1 乘客到达目的地或中途分程地后，必须立即领取托运行李。

9.9.2 乘客只有持托运行李注册时获取的行李票和行李识别标签，才有权领取行李。如果行李票已经签发并且已经通过其他程序识别行李，即使不能提交行李识别标签，也不会限制行李交付。

9.9.3 未交验行李票和无法通过行李识别标签识别托运行李的，如果能向承运人证明其对行李的所属权，且应承运人要求提供充分的担保，保证偿付由于上述行李交付而可能给承运人造成的任何损失、损害或花费，承运人方可交付托运行李。

9.9.4 行李票持有乘客在领取托运行李时，未提出书面投诉，即为该托运行李已完好交付并与运输凭证相符的证据。

9.10 动物

9.10.1 运输猫、狗等动物，应经过承运人事先同意方可予以接受，动物应妥善地装入容器而且必须随附有效的健康和疫苗接种证书，出境、入境许可证，以及有关入境或过境国家/地区所规定的其他证件，且应符合承运人规定。在机舱或飞机货舱中运载动物活体，乘客必须在航班预计起飞前提前至少六小时提出。如果未事先提出运载动物，则只能在起飞时经有关人员批准，且航班尚有相应的承载空间的情况下，方可被接收。

9.10.2 如果动物被作为行李接收，则其容器和食物的托运不得计入该乘客的免费行李限额，而应计入超重行李，由该乘客支付相应的费用。

9.10.3 导盲犬、助听犬及其容器和食物可以免费运输，不计入免费行李限额内，但必须符合承运人规定。

9.10.4 运输动物的，一切相关责任均由乘客承担。动物被拒绝入境或过境而造成的受伤、丢失、延误、患病或死亡的，承运人不承担责任。

第 10 条 班期时刻、航班取消及变更

10.1 班期时刻 承运人将采取一切必要的措施，尽力按照公布的在乘客旅行之日有效的班期时刻，合理地迅速运送乘客及其行李。

10.2 航班取消及变更等定期航班

如果由于无法控制的原因，承运人经授权和批准后改变飞机类型或航线，承运人应履行以下义务：

10.2.1 实际承运人造成航班违规行为时，应对其提供的乘客服务负责。

10.2.2 由于航班违规行为而进行的机票交易，应在非自愿交易机制内进行。

10.2.3 根据《航空乘客旅行权利条例》（SHYPASSENGERS），如果由于某些原因造成乘客完成计划的旅程已经没有意义，则应根据公司官方机构的确定和批准，为乘客“全额”退款。

10.2.4 如果通过现金，电子银行转账，银行支付订单，银行支票或签署的乘客协议支付购票价格，旅行代金券和/或其他服务（里程，奖励机票等）应在 7 日内退还。除此以外，应尽早为乘客免费提供回程航班

10.2.5 为乘客免费提供的回程航班，目的地可以在启程点，也可以在离启程点和到达点最近的车站，或到达目的地的最近车站。

10.2.6 如果航班取消时间与新提供航班的启程时间之间的时间超过 8 小时或更长时间，则免费提供住宿。此外还免费提供住宿地和机场之间的交通服务。由于边境规定无法进入国家的情况下，乘客将在过境休息室等候或根据情况留在机场酒店。

第 11 条 退票

11.1 一般规定

承运人未按照运输合同提供运输，或者乘客自愿改变其旅行计划，承运人可以按照本条件和承运人的其他有关规定为乘客未使用的机票办理退票。

11.2 退票受款人

11.2.1 除非本条另有规定，经出示有效证据，承运人有权向机票上载明姓名的乘客或机票的付款人办理退票。

11.2.2 如果机票上载明的乘客不是该机票的付款人，并在机票上已载明退票限制的，承运人应按照上述载明内容向机票付款人或根据该付款人的指示进行退票。

11.2.3 除遗失机票的情况外，只有在向承运人提交机票或乘客收据并提交所有未使用乘机联时，方可办理退票。

11.2.4 任何人按照第 11.2.1 条或第 11.2.2 条的规定以退票受款人的身份向出示机票或乘客收据以及未使用的乘机联办理退票的，应视为退票成功，承运人对此不再承担任何责任，且对另外的权利主张或退款申请不再承担责任。

11.3 非自愿退票如果承运人取消航班，或未能合理地按照时刻表运营航班，或未能在乘客机票所载中途分程或目的地停留，或无法提供事先确认的空间，或导致乘客错过预订的转接班机，应退还的金额为

:

11.3.1 如果机票全部未使用，则应退还与票价相等的金额；

11.3.2 如果机票已部分使用，则应退还以下两者之间较高的金额：

11.3.2.1 从乘客中断地点至目的地点或者下一个中途分程地点的单程票价（扣除适用的折扣和费用）；或

11.3.2.2 从已付票款中扣除已使用航段票款的余额。

11.4. 自愿退票

凡乘客以本条有关非自愿退票的规定所列原因以外的其他原因要求退票的，退票金额如下：

11.4.1 机票全部未使用，从已付票款中扣除适用的服务费或退票费，退还余额；

11.4.2 机票已部分使用，从已付票款中扣除相当于已使用航段的适用票价的票款，再扣除适用的服务费或退票费，退还余额。

11.5 遗失机票退款

11.5.1 如果机票或机票部分遗失，在向承运人提供符合要求的遗失证明，并支付相关服务费用，满足下列条件，方可进行退款：

11.5.1.1 保证遗失机票或其部分机票尚未使用、退款或补开；

11.5.1.2 申请退款人应按照承运人要求的格式出具声明，同意如发现遗失机票全部或部分被他人冒用或冒退，申请退款人应向承运人退还退款。

11.6 拒绝退票的权利

11.6.1 机票有效期满的，如退款申请时间超过承运人规定所指定的时间，承运人可拒绝退票。

11.6.2 对已向承运人提交退款申请或已作为离开意向证明而向国家/地区政府人员提交得机票，承运人可拒绝退票，除非乘客向承运人证明其有权留在该国家/地区，或将由其他承运人运送或搭乘其他交通工具离开。

11.7 货币

乘客要求退票，必须符合原购票地点和退票地点国家/地区的法律及其他有关规定。

受限于上述规定，退款通常以元购票地点的货币支付，但也按照承运人规定的其他货币支付。

11.8 有权办理退款的主体

自愿退票只能由原出票的承运人或其授权代理人办理。

第 12 条 机上行为

12.1 如果乘客在飞机上的行为危及飞机或机上任何人员或财产的安全，或者妨碍机组履行职责，或者不听从机组的安排或劝导，或者行为遭到其他乘客的正当反对，承运人可以采取其认为必要的措施制止该种行为，包括对该乘客实施管束，或将其驱逐出航空器。

12.2 乘客应遵守飞机上有关使用便携式收音机、遥控玩具、对讲机、手机、手提电脑、平板电脑、掌上电脑、CD 播放机、DVD 视频录放机、MP3 播放器的规定。未经承运人许可，承运人不得在飞机上使用上述设备，但需要使用助听器、心脏起搏器的情形除外。

12.3 乘客必须保持坐姿，并在“安全带”指示灯亮起时系好安全带。乘客应遵守机组人员和相关工作人员的指示。

第 13 条

承运人的安排

如果在订立航空运输合同时，承运人同意提供额外的服务安排，对此承运人对乘客不承担任何责任，但在作出上述安排时存在过失的情形除外。

第 14 条 行政手续

14.1 一般规定

乘客必须遵守始发地国家/地区、目的地国家/地区和飞经国家/地区的所有法律、规定、命令、要求、旅行条件。对于承运人及其任何员工或代理人向任何乘客为遵守上述法律、规定、命令、要求和条件，或为获得必要的文件或签证而提供的任何帮助或信息，无论是书面形式还是其他形式，承运人均不承担任何责任；对于乘客因此未能遵守有关法律、规定、命令、要求和条件，或因此未能获得此类文件或签证，承运人也不承担任何责任。

14.2 旅行证件

乘客应出具有关国家/地区的法律、规定所要求的所有出境、入境、健康和其他证件。乘客应允许承运人收存其复印件。乘客未遵守有关国家/地区的法律、规定，或未出具所要求的证件，或未允许承运人收存其证件的复印件，承运人保留拒绝载运该乘客的权利。

14.3 拒绝入境

如乘客被拒绝过境或者入境，承运人按照政府的命令，将乘客运回其出发地点或其他地点，该乘客应支付适用的票价和费用。承运人可用乘客已支付给承运人但未被使用的航段票款，或乘客已支付给承运人的任何款项抵付上述费用。已用于运送乘客至拒绝入境地点或遣返地点的机票，承运人不予办理退款。

14.4 罚金等由乘客负责

因乘客未能遵守有关国家/地区的法律、法规、命令、要求或者其他旅行规定，或未能出示所要求的证件，造成承运人被要求支付罚款或罚金，或者承担任何费用，乘客应偿还承运人所支付的任何款项或承担的任何费用。承运人可以使用乘客已支付承运人的未使用航段票款或该乘客已支付给承运人的任何款项支付上述费用。

14.5 海关检查海关或其他政府官员需要检查乘客的托运行李和非托运行李，乘客应到场接受检查。因乘客未能遵守上述规定而造成的任何损失或损坏，承运人对乘客不承担责任。

14.6 安全检查

乘客应接受政府官员或机场行政人员或承运人进行的任何安全检查。

第 15 条 连续承运人

航空运输合同各方认为几个连续的航空运输承运人办理的运输是一项单一的业务活动的，无论其形式是以一个合同订立还是数个合同订立，都应视为一项不可分割的运输。

第 16 条 损害责任

16.1 除不属于适用“公约”的国际运输外，根据本条件进行的运输均应遵守“公约”中有关责任的限制和规定。

16.2 对于不属于适用“公约”的国际运输，按照下列规定处理：

16.2.1 如适用土耳其法律，则承运人责任应符合《土耳其民航法案》第 2920 号的规定。

16.2.2 只有当乘客或乘客的托运行李因承运人过失而受损时，承运人对乘客或乘客的托运行李才承担损害赔偿赔偿责任。如果对损害存在共同过失，承运人应按照共同过失的有关适用法律承担责任。

16.2.3 除非造成损害的行为或遗漏系因承运人故意或明知可能导致损害而疏忽大意，否则适用下列规定：

16.2.3.1 承运人对乘客死亡或身体损伤的责任应限制为适用于航班的公约中所规定的责任总额。但是，如果承运人规定所指定的限额与公约所规定的限额不同，则以承运人规定的限额为准。

16.2.3.2 除非本一般运输条件有明确规定，承运人对延误所造成的损失不承担任何责任。

16.3 只要违反上述规定，无论公约是否适用：

16.3.1 承运人只对发生在其运营的航班上的损害承担责任。为实际承运人办理出票或行李托运的承运人仅作为该实际承运人的代理人。但托运行李遭受损害的，乘客应有权向上述任一承运人主张权利。

16.3.2 承运人对非托运行李不承担责任，但该损害系因承运人疏忽大意的过失造成的情形除外。如果乘客对损害存在共同过失，承运人应承担的责任有关共同过失有关规定；

16.3.3 承运人为遵守有关法律或政府的规定、命令或要求而造成的任何损害，或乘客未能遵守上述规定而造成的任何损害，承运人均不承担责任；

16.3.4 除非造成损害的行为或遗漏系因承运人故意或明知可能会导致损害而疏忽大意，承运人对托运行李损害所承担的责任如下：

a) 如果航班适用修改华沙公约的海牙议定书：托运行李每公斤 250 庞加莱法郎，每位乘客的非托运行李最高赔偿 5000 庞加莱法郎（在大多数国家/地区立法中，250 庞加莱法郎等于

20 美元，5000 庞加莱法郎等于 400 美元，或可折算为当地货币）；

b) 如果航班适用蒙特利尔公约：每位乘客托运行李遗失或受损的责任限额为 1288 特别提款权。

如法律规定了其他责任限额，则适用该其他责任限额。如果行李票未写明行李重量，则视为托运行李的重量不超过承运人规定中就相应服务等级所提供的免费行李限额。如果根据第 9.7 条，该托运行李存在超重声明，承运人的赔偿范围应包括该声明中的超额部分。

16.3.5 承运人的责任以不超过经证实的损害数额为限。承运人对间接的或随之引发的损害不承担责任；

16.3.6 承运人对因乘客行李内的物品而造成的人身伤害或该乘客行李的损害不承担任何责任。任何乘客的财产造成他人身或财产损害，或造成承运人财产损害的，该乘客应向承运人赔偿由此而产生的一切损害和所支出的一切费用；

16.3.7 承运人不承担托运行李内的易碎、易腐物品、货币、珠宝、贵金属、金银制品、流通票证、有价证券和其他贵重物品、商业文件、护照和其他证明文件或样品的损害责任。但对于在前往和来自美国的航班办理完托运手续并经承运人接收的，本条所规定的责任限额不适用。其他航班均适用有关承运人的责任限制规定。

16.3.8 如乘客本人的年龄、精神或健康状况对其自身造成或可能造成伤害，对于因此造成或加重其本人的任何疾病、伤害、残疾或死亡，承运人不承担责任。

16.3.9 本条件有关承运人责任的免除和限制规定，同样适用于承运人的代理人、员工、代表以及承运人营运的飞机的所有者及其代理人、员工和代表。承运人对上述代理人、员工、代表所支付的赔偿总额，不得超过承运人承担的责任限额。

16.4 本条件任何规定，除非属于有特别明确规定的，承运人均不放弃公约或适用法律中规定的对承运人责任的任何免除和限制。

16.5 特殊约定

16.5.1. 一般信息

承运人应遵守 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》、在海牙签署的修改议定书和蒙特利尔公约。但土耳其航空公司（根据公约第 22 (1) 加入国际航空运输协会内载协议（以下简称“内载协议”）和/或国际航空运输协会内载协议实施细则（以下简称“内载协议细则”），和/或适用欧盟理事会 2027/97 号条例）不得援引第 20 (1) 条的责任限制，也不得就适用华沙公约的运输和所有国际运输中不超过 113100 特别提款权的索赔，援引第 20 (1) 条作为抗辩。

土耳其航空公司仅就自行运输和代表其进行的运输接受本文所规定的有关赔偿责任制度，且不得对履行了部分运输的其他承运人附加任何责任，也不得使该其他承运人因其所履行的运输承担责任。

根据内载协议、内载协议细则和欧盟理事会 2027/97 号条例，土耳其航空公司对乘客的赔偿责任制度如下。上述文件构成解决下列规则之间任何和一切冲突、对规则进行解释或适用的准据。

16.5.2 承运人责任

- A. 如乘客死亡或遭受人身伤害，承运人不得进行如下抗辩，即已采取必要措施避免损害，或因无法采取措施而适用 113100 特别提款权的责任限制。
- B. 尽管有上述第 A 款的规定；如果承运人证明损害是由死者或伤者自身过失造成或促成，根据适用法律承运人将免于承担全部或部分责任。
- C. 除上述第 A 款和第 B 款所规定的承运人放弃责任限制和 113100 特别提款权的责任限额的情形之外，对于此等赔偿请求，承运人保留公约所规定的所有抗辩权。承运人保留向第三人追偿的权利（包括分摊请求权或追偿请求权）。
- D. 放弃赔偿责任限额或放弃抗辩的规定适用于公共社会保险机构或其他同类型的机构提出的索赔。如果航班适用华沙公约海牙修改议定书的规定，则必须遵守公约第 22 (1) 条的责任限制以及第 20 (1) 条的抗辩理由；如果航班适用蒙特利尔公约，则必须遵守公约第 21 条的责任限制以及第 20 条的抗辩理由。承运人将补偿乘客或其家属超出任何公共或社会保险或类似公共机构所支付的赔偿金额的部分。（本规定不适用于美国的社会保险机构或类似机构。）
- E. 乘客住所地的法律不适用于按照本协议而提起的索赔，第五管辖权原则不适用。

16.5.3 预付款

- A. 土耳其航空公司应在有权获得赔偿的人身份确定后不迟于十五日进行预付，以满足存在迫切的经济需要的人，其中根据困难程度确定比例。
- B. 在不违反第 A 款规定的前提下，乘客死亡的，就每位乘客支付的赔偿预付款不得少于 15000 特别提款权。
- C. 预付款不构成对责任的承认，且应抵消之后承运人应当支付的款项。
- D. 如经证明损害是由受伤或死亡的乘客因自身过失而造成或促成；或损害是由于收取预付款的人的过失引起或促成；或收取预付款的人无权获得赔偿；则承运人将根据适用法律全部或部分免责。在此种情况下，预付款应予以退还。除此之外，预付款将不得退还。

第 17 条 索赔和诉讼时限

17.1 索赔时限

对于托运行李的损坏，乘客必须在发现损坏时立即向承运人提出投诉，最迟必须在收到行李之日起七日内提出；对于托运行李的延误，最迟必须在行李交付之日起二十一日内提出投诉。每个投诉都必须以书面形式提出，并在上述规定的时限内发出。

17.2 诉讼时限

诉讼必须自飞机到达目的地点之日起，或从飞机应到达目的地之日起，或从运输停止之日起二年内提出，否则将被视为放弃。

第 18 条

修改和放弃承运人的代理人、员工或代表都无权修改、变更或放弃本运输条件的任何规定。

标准语言 本运输条件生成几种语言文本。如土耳其语文本与非土耳其语文本内容有任何不一致，以土耳其语文本为准，但当地适用法律另有要求的情形除外。

承运人名称：土耳其航空公司 首字母缩写：

TK 发布日期：2019年8月22日