

山航客舱运输宠物（猫、狗）协议书

承运人：山东航空股份有限公司

日期： 年 月 日

旅客：

日期： 年 月 日

宠物信息（旅客申请运输时填写，全部为必填项目）：

日期/航班号： / 运输方式：客舱运输

宠物种类（狗或猫）/品种/颜色： / /

始发地/目的地： / 宠物年龄：

温馨提示：

宠物可能对航空运输过程中存在的高空压力、密闭空间等环境因素产生不适，从而产生情绪及生理变化，进而造成宠物受伤或死亡现象。因此，为了您的宠物安全考虑，我们请您慎重选择航空方式进行运输。

按照本协议约定照顾管理宠物是旅客的应尽义务，如因旅客未遵守本协议导致的一切宠物伤亡或者致第三人伤亡事件，由旅客自行承担责任。

针对旅客提出的运输要求，为保证宠物航空运输安全，双方本着公平、诚信原则，经共同协商达成如下协议：

一、承运人宠物运输规定

（一）运输限制条件

1. 宠物是指在符合承运人运输范围内，可随主人同机运输的家庭驯养的狗、猫。

2. 携带进入客舱的宠物及旅客，仅限国内直达航班的普通经济舱，每个航班仅限 2 名携带宠物进入客舱的旅客，每名旅客最多可将 2 只宠物带入客舱；旅客携带 1 只宠物时，宠物可以不占座、也可以占座（宠物占座还须单独购买占座票），旅客携带 2 只宠物时，仅支持 1 只占座（宠物占座还须单独购买占座票）、1 只不占座。

3. 旅客须在航班起飞前 24 小时向山航 95369 或直属售票处进行服务预约，并签署《山航客舱运输宠物（猫、狗）协议书》。旅客须在乘机当日航班起飞前至少 2 小时，携带宠物、宠物箱、《宠物运输协议书》与相关证明，前往机场值机柜台办理相关手续。

4. 带入客舱运输时，宠物箱内不得放置食物、水和其他违禁物品。

5. 对于出现的以下情况，无法办理宠物运输：

（1）旅客所运输的活体动物为国家禁运的动物之列。

（2）具有传染病征候，或疑似传染病载体的动物（如发生地区禽流感的家禽）。

（3）出生不足 8 周的宠物。

（4）怀孕宠物或是在飞机起飞前 48 小时之内刚刚分娩过的动物。

（5）性格焦躁、娇气、弱小，对高温高空环境敏感或不能长时间待在宠物箱里的宠物。

（6）服用镇静剂或安眠药的宠物。

（7）浑身散发恶臭或让人难以忍受的刺鼻气味的宠物。

（8）患有耳鼻喉科、心血管系统、脑血管系统、呼吸系统、消化系统疾病，以及 48 小时内进行过手术的宠物。

（9）需要旅客完成的宠物飞行运输准备未完成。

(10) 所有属于不适合航空旅行的宠物及与其杂交的品种（禁止办理运输）：

①危险犬及其杂交品种（包括但不限于格斗犬只等攻击性强的烈性犬只、有烈性犬血统的混种犬只，以及体型特别巨大并容易造成视觉恐惧的大型犬只）：大型和中型梗犬（如贝灵顿梗、猎狐梗犬）、斯塔夫梗犬、所有拳师犬、所有獾犬（西班牙猎犬）、所有獒犬（如马士提夫獒犬）、比特斗牛梗犬（又名比特犬）、日本土佐犬（又名土佐犬）、巴西菲勒犬（又名巴西獒犬）、阿根廷杜高犬、马犬。

注：仅限制大型和中型梗犬，小型梗及玩具梗可正常运输，小型梗及玩具梗包括西高地白梗、迷你雪纳瑞等。

②扁平鼻的狗或猫：包括但不限于所有斗牛犬（如法国斗牛犬、英国斗牛犬）、所有巴哥犬、拳师犬、查理士王小猎犬、西施犬、牛梗犬（如牛头梗犬、斯塔福德郡梗犬）、美洲器犬、波士顿梗犬、布鲁塞尔葛里芬犬（又名比利时粗毛犬）、猴面犬（又名阿芬平嘉犬）、英国玩赏曲卡犬、英国玩具猎鹬犬（又名英国玩具犬）、查理士王小猎犬、拉萨犬、京巴犬（又名北京犬）、松狮犬、日本狆犬、沙皮犬、西施犬；缅甸猫、喜马拉雅猫、波斯猫、异国短毛猫（又名加菲猫）。

③对高温高空环境不适的犬种：包括但不限于萨摩耶犬。

(11) 旅客不认可承运人宠物运输条件或对宠物箱的要求、或拒绝填写宠物运输协议书、未准备好运输要求的相关文件。

（二）运输文件要求

1. 动物卫生监督所出具的《动物检疫合格证明》。

2. 犬类应提供小动物疫苗注射证明。
3. 旅客已阅读并签署的《宠物运输协议书》。

（三）宠物箱要求

1. 不占座宠物箱应放置于前排座椅下方，宠物箱长×宽×高尺寸不得超过 35×28×24 厘米。软边宠物箱在展开状态可稍微超过如上尺寸限制，但软边宠物箱经下压体积应不超过 35×28×24 厘米确保可放入客舱内座椅下方。

风险提示：因客舱座椅下方的空间有限，建议携带能够在宠物箱内自由站立和转身的宠物同行。如果宠物体积过大，飞行中全程活动受限，可能会影响宠物乘机的舒适度。

2. 占座宠物箱长×宽×高尺寸不得超过 45×28×24 厘米。

3. 必须选用带有拉链的软质宠物箱，且拉链中空处能穿过一次性锁扣与箱体锁闭，确保锁闭后拉链无法拉开。软质宠物箱所有拉链处，全部拴挂一次性锁扣，确保拉链头无法拉开，以防旅客私自打开。如拉链无法有效穿过一次性锁扣锁闭、固定住的，则应予以拒运。在此基础上，在宠物箱外侧加套一层宠物防护网兜，并在网兜打结处再次拴挂一次性锁扣。从办理乘机手续结束起至离开目的站候机楼禁止打开一次性锁扣和网兜。

4. 其他限制：宠物箱中不得放置宠物食物及水和其他违禁物品。

提示：除一次性锁扣及专用防护网兜外，其他物资由旅客自行配备。

（四）其他要求

运输前宠物需进行身体清洁，运输全程需穿戴宠物衣物；需全程佩戴口罩，防止吠叫声干扰到其他旅客；另需全

程佩戴宠物纸尿裤，防止粪便污损飞机；宠物全程需放置于宠物箱中，且旅客在客舱中全程不得向宠物喂食及水（包含航班不正常的情况）；宠物在安检过程中，宠物需置于宠物箱内并经过随身行李 X 光机的检查。

提示：上述物资由旅客自行配备。

二、不正常情况预防及处置

（一）防止宠物逃逸

为避免宠物在机场及客舱逃逸，对航班运行造成风险，全程不得将宠物从宠物箱中放出（如机场安检要求对宠物进行手检，则除外）。

（二）客舱紧急释压或紧急撤离

携带进入客舱的宠物，如果遇到客舱紧急释压的情况，旅客不得将宠物拿出，应先确保自身安全。

紧急撤离时，为防止宠物指甲或宠物箱棱角划破应急逃生装置，旅客不得携带宠物及宠物箱撤离。

（三）客舱宠物在客舱出现伤病亡事件

承运人无义务进行航班备降处置。

（四）航班延误

航班长时间延误需安排住宿时，为携带宠物进入客舱的旅客单独安排房间，产生的差价旅客自理。如安排的酒店禁止宠物进入，或旅客自行解决住宿问题，山东航空给予一定住宿补贴，如旅客退票或改签后续航班，则按非自愿退票、改签规定执行。非因承运人原因导致航班始发地出港延误，承运人不负责安排住宿。

（五）航班备降

航班备降后如需住宿，则参照（四）航班延误条款执行。如备降地机场不允许宠物进入客舱运输，但符合托运运输要

求，旅客可选择在后续航程将宠物进行托运，不额外收取托运宠物费用。如旅客办理托运需要重新购买宠物箱等其他物品时，承运人予以协助，费用须旅客自理。如无法进行宠物运输，旅客终止行程时，旅客及宠物未使用航程的客票按山航非自愿退票处理。

（六）其他

如经服务保障人员协调，客舱中其他旅客经调换座位后仍不同意一同旅行时，携带宠物的旅客须配合下机处置，办理非自愿退票、或非自愿改签后续航班。

经现场值机查验，宠物不符合客舱运输条件导致旅客无法成行，由现场值机部门为旅客开具拒载证明。旅客客票需按照《山航国内票价使用条件》办理自愿退改。

三、责任与赔偿

（一）承运人运输宠物过程发生宠物受伤、死亡情况时，赔偿标准：

1. 如无证据表明宠物伤、亡属于承运人原因造成，承运人不予赔偿；

2. 属于承运人原因造成旅客宠物死亡的，承运人按照手提行李补偿限额赔付旅客，最高不超过 3000 元人民币。

3. 属于承运人原因造成旅客运输宠物受伤的，承运人按照治疗实际产生的医疗费金额赔付旅客，但赔偿总额不高于手提行李赔付最高限额，办理赔付时旅客须提供宠物医院开具的治疗收费单据。

四、双方职责

（一）承运人职责

1. 旅客申请宠物运输时，承运人应提示旅客航空运输宠物存在的风险。

2. 旅客运输宠物与承运人运输规定不符，承运人应向旅客提出并告知存在风险，为保证运输安全，必要时可拒绝收运。

3. 在旅客已完全遵循承运人宠物运输规定的情况下，承运人负责按照旅客机票列明行程，将宠物运抵目的站并交付旅客。

4. 在宠物运输过程中发生伤、亡等意外事故时，承运人应主动联系旅客协商善后或事宜。

（二）旅客职责

1. 旅客应仔细阅读本协议书中运输规定并确认了解运输风险。

2. 旅客负责核对承运人运输规定，确认宠物是否符合承运人要求，并如实告知承运人服务人员宠物信息。

3. 旅客负责按照承运人要求提前准备所需运输文件及宠物箱，并按时前往机场办理相关手续，在承运人服务人员检查宠物并提出询问时，旅客应如实答复服务人员。

4. 旅客应按照承运人要求，办理宠物运输前各种物资配备及准备工作。

5. 旅客应了解并遵循承运人宠物运输收费规定，并缴纳所需费用。

6. 旅客应了解并遵循承运人宠物运输赔偿规定，出现宠物运输伤亡事故后，配合承运人办理善后事宜。

7. 旅客进入客舱后，须全程将宠物放置在前排座椅下方，如需打开宠物箱，须联系工作人员终止行程，下机处置。

8. 宠物只能按协议进入山航航班，不得进入未经许可的其它航司航班客舱，否则，由此产生的后果将由宠物携带人员负责。

9. 从进入候机楼起至离开目的站候机楼，全程禁止解开一次性锁扣或网兜，全程禁止打开宠物箱。如因个人原因造成不良影响，将按相关规定承担相应处罚，航空公司、机场有权对宠物进行相应处置。

10. 旅客须遵守如小动物运输防止逃逸类的运行规定条款，如因旅客主动放出小动物或因包装不合格、质量不佳等造成小动物逃逸，被机场相关管理单位因运行安全原因造成宠物伤亡的，由旅客本人负责；因上述原因导致小动物逃逸，咬伤抓伤或以其他原因造成人员受伤、财产损失的，由旅客本人负责；如因违反相关条款，造成其他不良影响的，旅客本人将按相关规定承担相应处罚，机场有权对宠物进行相应处置。

六、协议生效与终止

本协议书自甲乙双方完成协议条款内容确认并签字后生效。承运人将宠物运抵目的站并交付旅客后，协议终止。在协议生效后至终止履行前，任何一方由于不可抗力的原因不能履行协议时，应及时向对方通报不能履行或者不能完全履行协议的理由并及时提供有效证明，经双方协商后允许延期履行、部分履行或者不履行协议，并不因此而承担违约责任。

七、争议解决

如果双方对本协议发生争议，应本着互谅互让的精神友好协商，如果协商不成，由承运人所在地人民法院诉讼解决。

八、其他约定

本协议一式两份，承运人持一份，旅客持一份。

附：宠物服务费购买及发票申请入口



宠物服务费购买入口



宠物服务费发票信息登记入口

（乘机完成后扫码登记，否则无法开具）