

成都航空有限公司国际航班散客客票销售 总则

1、适用范围：

1.1 本销售总则适用于使用成都航空有限公司国际客票填开的成都航空有限公司实际承运的国际航班散客客票，以及使用其他公司国际客票填开的成都航空有限公司实际承运的国际航班散客客票。

2、适用舱位：

2.1 经济舱公布运价舱位： Y

2.2 经济舱子舱位： T/H/G/L/E/R/I

2.3 其他产品不适用于本规则，按照对应的产品及销售规定办理，具体为：联程舱位 B；免票舱位 Z；团队舱位 X；特殊运价舱位 D。

3、订座规定：

3.1 OPEN：所有舱位均不得 OPEN。

3.2 婴儿客票：必须与成人客票同一订座记录，且预先申请，经成都航空同意后方可出票；婴儿票不占座，如需占座则视作儿童，按有成人陪伴儿童票价格销售，并在订座编码中注明成人旅客完整的 13 位客票号码。

3.3 儿童客票：

3.3.1 有成人陪伴儿童：儿童出票时必须指定跟随一名成人，如出现退改签的情况，须与成人同时办理。办理有成人陪伴儿童客票时，必须在儿童客票订座编码中采用“OSI EU ADT 成人票号”注明成人旅客完整的 13 位客票号码。

3.3.2 为确保旅客航空运输安全，每名成人旅客最多能携带两名未满十二周岁的旅客（包括儿童和婴儿），旅客携带婴儿超过一名的，另一名婴儿须购买儿童票。儿童、婴儿必须至少与一位成人旅客在同一物理舱位内，不得单独购买经济舱、商务舱或头等舱客票。

3.4 无成人陪伴儿童/轮椅旅客/盲人旅客等特殊旅客或属限制运输的旅客只有在符合规定并经成都航空同意的条件下方可出票。

3.5 使用运价：

如使用系统运价，则采用 DFSQ:A 指令自动录入价格。如采用 DFSQ: 指令的手工运价，须按照对应运价通告严格输入客票类别（FARE BASIS）、TOUR CODE、最长停留期、免费行李额度、EI 项等内容。

4、航程使用规定：

4.1 使用来回程、缺口程运价填开的客票须按照出票后的航程顺序使用，不得变更航程使用顺序；如旅客要求变更航程使用顺序，则成都航空有权拒绝承运，且未按照航程顺序使用的航段不得办理自愿退票，但未使用航段税费可以退还。

4.2 分别使用单程运价填开的多航段客票，可以更改航程顺序，并按照各自的单程运价规则办理。

5、 儿童票价：

5.1 有成人陪伴儿童票价：按其订座舱位成人适用价格的 75%计收；旅客订座姓名后必须输入 CHD 标识。

5.2 无成人陪伴儿童票价：按其订座舱位成人适用价格的 100%计收；旅客订座姓名后必须输入 UM 标识。无陪儿童税费与有成人陪伴儿童

相同。

5.3 儿童代理费率按相同订座舱位成人标准执行。

6、婴儿票价：

6.1 无座婴儿折扣：按携带婴儿其订座舱位成人适用价格的10%计收。如婴儿航程与成人不同，可用“SEL”指令选取婴儿旅行航程运价；如无婴儿适用的航程运价，则按系统公布 Y 舱运价的10%计收。

6.2 占座婴儿折扣：同有成人陪伴儿童，按订座舱位成人适用价格的75%计收，税费也按照儿童标准收取；旅客订座姓名后必须输入CHD 标识。

6.3 如携带婴儿的成人客票进行变更，票价发生变动，则婴儿客票价格也应做相应的变更。

6.4 婴儿代理费率按相同订座舱位成人标准执行。

6.5 对于在购票时明确提出旅客在回程旅行之日年龄超出婴儿适用年龄规定时，销售人员应为旅客去程、回程分别填开两张单程客票，按照每个航段的旅行之日旅客的年龄购买相应票价的客票。

6.6 对于持有婴儿往返票价客票的旅客，如因回程改期造成旅客实际旅行之日超过规定年龄时，回程须按照旅行之日旅客的年龄，重新填开一张单程客票，待旅客将新票使用完毕后，原购客票按其使用规则办理退票，免收退票费。

7、客票有效期及客票有效期的延长：见《成都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》。

8、客票的停留期：

8.1 最长停留期：往返程或缺口程客票在停留地应遵循的最长停留期限。客票应在最长停留期规定的期限内使用，若超出该期限，应按规定办理相应的延期或升舱延期后方可继续使用。

8.2 最短停留期：往返程或缺口程客票在停留地应遵循的最短停留期限。客票应在最短停留期规定的期限外使用，若不足该期限，应按规定办理相应的变更或升舱变更后方可继续使用。

9、运价的适用范围：

以订座系统内的运价规则为准。

10、签转：

10.1 所有舱位客票均不得自愿签转。

10.2 非自愿签转按照成都航空与其他公司签订的国际客票签转协议和《成都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》执行。

11、客票自愿变更：

(1) 在办理客票变更时，应认真查验旅客证件信息，并核查拟变更客票的运价基础、停留期、是否初次变更或多次变更等内容。(2) 异地销售客票办理变更，按照订座系统内该客票的舱位运价及规则办理。(3) 变更收费时的货币换算，参见第 15 条的汇率使用规定。(4) 客票办理变更，如运价增加（包括升舱变更），新客票（含运价增加部分）仍按原客票的代理费标准支付代理费。

11.1 自愿变更方式及收费项目

11.1.1 变更操作方式

(1) EU 直属售票单位可采用 OI 方式换开客票。办理时，所收取的

各项费用合计在新客票的实收款项（TOTAL 项）。

(2) 如针对 EU 授权代理人开放了换开客票的功能，则代理人在办理时，应将升舱费、同舱差价和其他收费分开计收，新票票面为新的舱位价格（FARE 项，含升舱费），除升舱费以外的改期费、延期费、误机费等汇总计入 OC 项（或当地订座系统要求的其他项目），应该收取的各项费用合计在新客票的实收款项（TOTAL 项）。

(3) 在各售票单位不能换开客票时，则均采用退旧票出新票的方式办理，旧票办理全退，出新票时在新票的 EI 项内备注旧票号，新票票面为新的全航程价格（已使用航段+新航段，含升舱费），退误变更收费单（或电子退票单）的退票费项目收取改期、NOSHOW、延期等其他各项变更费用。

(4) 对于已部分使用后办理变更的客票，新出客票的舱位、FAREBASIS 项、停留期等内容应与已使用部分一起符合全航程的规定。

(5) 办理客票换开时，所有未使用航段应同时换开。

11.1.2 收费项目：

(1) 改期费：旅客因需变更客票航班时刻或航班日期或航班号等应支付的费用。

(2) 升舱费：旅客因需将客票低等级票价改变到较高等级票价所应补交的票价差额。

(3) 延期费：旅客因需调整客票最短或最长停留期应支付的费用。

(4) 误机费：已订座客票因旅客自身原因未能乘坐原定航班(NOSHOW)后，旅客再次变更客票或退票时应额外支付的费用。

(5) 更名费：在航空公司允许的范围内，旅客因需变更乘机人姓名应支付的费用。

11.1.3 误机（NOSHOW）的认定：对于旅客已定妥座位但实际未成行的航班，以订座系统内客票票面所列航班起飞时刻前四十五分钟是否将该订座取消作为判断的依据（以订座系统内的客票数据为准）。如在所列航班时刻之前四十五分钟将该订座取消，则为未误机；如在所列航班时刻之前四十五分钟（含）该订座仍未取消，则为误机。具体以查询到的订座系统内的客票数据为准。

11.2 自愿改期（舱位不变）：

11.2.1 在客票有效期内可以办理，客票有效期外不予办理。

11.2.2 改期费的收取标准，按照所适用的运价规定执行。

11.2.3 单程运价的改期：

(1) 同舱位改期：收取改期费。如改期后运价上涨，则需补足差额；如改期后运价下降，差额不退还，但旅客可申请自愿退票后重新购票。

(2) 如为有提前购票时间限制的客票，则改期后仍须符合该客票的各项运价规则（提前购票时限等），否则须变更为适用的运价。

11.2.4 来回程或缺口程的改期：针对拟改期的航段，应分别计收改期费。

(1) 去程改期：如改期后仍满足最长停留期的要求，收取改期费后办理改期。如改期后客票超出最长停留期，则须先办理延期（计收延期费），以满足最长停留期要求后方可收取改期费并办理改期，如改期后的运价上涨的，还应收取相应的差价；或者办理升舱以满足最长

停留期的要求后再改期，升舱改期免收改期费。

(2) 回程改期：如改期后仍满足最长停留期的要求，收取改期费后办理改期；如改期后客票超出最长停留期，则须先延期，以满足最长停留期要求后方可办理改期。具体办理方式参照去程改期执行。

(3) 全程改期：如改期后仍满足最长停留期的要求，分航段收取改期费后办理改期。如改期后客票超出最长停留期，则须先办理延期（计收延期费），以满足最长停留期要求后方可分航段收取改期费并办理改期；或者办理升舱以满足最长停留期的要求后再改期，升舱改期免收改期费。

(4) 如改期后的运价上涨的，除收取改期费外，还应收取相应的运价差额；如改期后运价下降，差额不退还。

(5) 如为有提前购票时间限制（该限制仅针对始发航段）的客票，则改期后仍须符合该客票的各项运价规则（航程顺序、提前购票时限、最长停留期等），否则须变更为适用的运价。

(6) 改期必须在客票有效期内办理。

11.2.5 拟改期航段如发生过误机（NOSHOW），在改期时还必须加收误机费，且每发生过一次误机则收取一次误机费。

11.2.6 儿童（含无陪儿童）、占座婴儿改期同成人客票规定；不占座婴儿改期免收改期费。

11.2.7 税费调整：如遇改期前后税费不一致的，均不做修改，仍按原客票税费办理。

11.3 自愿变更舱位：

11.3.1 在客票有效期内允许自愿升舱；如提出降舱，则按自愿退票办理，并另购新票。

11.3.2 办理升舱后适用运价上涨的，收取相应舱位的差价做为升舱费；如运价下浮的，差额不退还。

11.3.3 升舱与改期同时发生时，变更费用收其高者。

11.3.4 客票如已超出最长停留期，必须先延期，以满足最长停留期要求，方可办理升舱。延期累计不得超过一年。

11.3.5 来回程、组合运价客票已部分使用办理升舱，升舱费用的计算为：新舱位 1/2RT 运价扣减原客票未使用航段 1/2RT 运价或组合运价。

11.3.6 客票如未使用，全航程办理升舱，则按新舱位规定，重新计算客票最长停留期；客票如已部分使用，按客票全航程各舱位最严格的使用条件计算客票最长停留期。

11.3.7 拟升舱航段如发生过误机（NOSHOW），还必须加收误机费，且每发生过一次误机则收取一次误机费。

11.4 客票自愿延期（延长停留期）：

11.4.1 客票停留期的限制仅针对使用来回程或缺口程运价填开的客票，全程使用单程运价填开的客票无停留期的限制。

11.4.2 客票延期费以适用航线执行的运价规则为准，客票延期后的最长停留期总计不超过一年。

11.4.3 延期申请如在客票最长停留期内提出：

(1) 可同舱位延期，每次延期均可延长原客票规定的最长停留期。

(2) 客票去程已使用，如要办理升舱延期，则客票全部航程需办理升舱，重新计算客票最长停留期。

(3) 如客票全程未使用，可办理升舱，客票最长停留期按新客票最长停留期标准重新计算。

11.4.4 提出延期申请时，如客票已超出最长停留期，则必须先进行延期，以满足客票在最长停留期内的要求，再根据旅客要求进行延期、变更操作。

11.4.5 延期费与改期费同时发生时，两项费用均要收取。

11.4.6 延期费与升舱费同时发生时，两项费用均要收取。

11.4.7 拟延期航段如发生过误机（NOSHOW），还必须加收误机费，且每发生过一次误机则收取一次误机费。

11.5 旅客姓名和证件号的修改：

11.5.1 如旅客证件信息中证件号码和出生日期正确，则允许客票更名，并收取更名费；但姓名中需修改的错误字符（含拼写顺序错误，多、漏字符等各种情况）的比例不得超过姓名总字符的 30%，否则按自愿退票处理。办理客票更名前须核对旅行证件，以保证更名前后的证件号码和出生日期相同；如不同则不得办理更名，按自愿退票处理。

11.5.2 国际航线更名费为 200CNY 或等值当地货币。货币换算规则参见第 15 条相应规定。

11.5.3 旅客可通过电话联系成都航空呼叫中心办理客票更名。

11.5.4 对于旅客姓名后面的标识，如 MR、CHD、INF 等的修改不做限制。

11.5.5 如旅客姓名正确，则对于旅客证件信息的修改无限制。

11.5.6 如旅客出票时将“姓”和“名”填写反了，造成机票上的姓名与证件上的不一致（字符正确但顺序相反），允许办理免费更名。但仅允许免费办理一次，如再次办理，按收费更名办理。

11.6 自愿变更航程：在航班正常时不得自愿变更航程，如需办理，则自愿退票后重新购票。

12、非自愿变更

12.1 非自愿变更航班、日期和时刻

12.1.1 由于成都航空航班不正常，造成旅客无法按原购票时刻、航班或日期乘机时，可对旅客客票进行非自愿变更。其中：航班时刻变更的界定以编码 UN 项中航班起飞时间或航班降落时间在客票列明的时间前后 15 分钟（不含）之外为准；变更时间在前后 15 分钟（含）之内的属于正常航班，航班变更按自愿变更处理。

12.1.2 变更时应为旅客优先安排有可利用座位的成都航空后续航班；或征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续，具体按照成都航空和其他公司签订的国际客票签转协议办理。

12.1.3 客票非自愿变更仅限在原购航班日期提前十天或退后十天范围内更改；如要超出时限则办理非自愿退票后由旅客自行重新购票。

12.1.4 非自愿变更不受停留期、提前购票时限等限制，办理时一律免收变更费。

12.1.5 在不能换开客票，采用退旧出新方式办理客票非自愿变更时，其中的退票操作按非自愿退票的方式办理。

12.1.6 所有未使用航段应同时办理，均按非自愿变更办理。

12.1.7 由于临时航班不正常，需在现场办理签转，可采用 FIM 的方式办理，具体按照成都航空和其他公司签订的国际客票签转协议中相应规定办理。

12.2 非自愿变更舱位等级由于成都航空原因，造成旅客舱位等级变更时，票款的差额多退少不补。当头等舱或公务舱改为经济舱时，应退还购票金额与适用经济舱 H 舱票价之间的差额（根据购票航程，选用单程运价或 1/2RT 运价），或办理非自愿退票后由旅客自行重新购票；经济舱改为头等舱或公务舱，不再补收差额。但变更后免费行李额仍按原购票等级规定计算。

12.3 非自愿变更航程由于成都航空原因，需变更旅客原客票列明的航程，应安排旅客乘坐成都航空和/或其他承运人的航班或者双方认可的其它运输方式，将旅客运达目的地或中途分程地点。如要换开客票，则票款差额多退少不补；其他参照成都航空航班不正常管理规定办理。

13、退票：

13.1 自愿退票：应根据拟退票航段分别计收退票费。

13.1.1 使用往返程或缺口程运价填开客票：

（1）全程未使用客票，不得单退其中任意航段，需全航程办理退票后重新购票，各航段退票费按各自运价通告相应条款执行。

（2）已部分使用客票提出退票，扣减已使用航段 OW 运价（所用舱位无单程运价时，则减去最低适用的单程舱位的运价）后，未使用

航段退票费按运价通告相应条款执行。

13.1.2 全程使用单程运价填开的客票，可以单退其中任意航段，并按照该航段对应运价通告相应条款执行。

13.1.3 变更后客票提出退票，按首次购买客票所对应的使用条件办理退票；改期费、延期费不予退还，但升舱费可以退还。（升舱费和同舱差价扣取退票费用后如有剩余可以退还给旅客。）

13.1.4 变更后的客票提出退票，应按首次购票的客票舱位、票价及退票规定计算退票费，将最后一次客票的舱位价格扣除该退票费后的余额退还旅客，已收取的改期费、延期费不退。若首次购票舱位为不能退票舱位，则退还旅客变更客票时支付的升舱费或同舱差价。

13.1.5 客票超出最长停留期后办理退票，可直接办理，不计收客票延期费。

13.1.6 拟退票航段如发生过误机（NO SHOW），还必须加收误机费，且每发生过一次误机则收取一次误机费。

13.1.7 儿童（含无陪儿童）、占座婴儿退票办理方式同成人；但不占座婴儿免收退票费。

13.1.8 退票应在原购票地办理，变更过的客票也可在变更地办理。其他参照《成都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》执行。

13.1.9 如退款的货币与票面实收货币不同，则将该客票的票价实收货币以退票当日有效的银行买入价（BBR）折成实付等值退款货币后退还旅客。

13.2 非自愿退票：非自愿退票按照《成都航空有限公司旅客、行李

国际运输总条件》执行。

13.2.1 客票全部未使用：全额退还旅客，免收退票费。

13.2.2 客票已部分使用：扣除已使用航段的适用票价（来回程、组合运价客票为 1/2RT 运价），余额退还旅客，免收退票费。

13.3 退票费的计收仅针对运价部分，未使用航段的各项税费均应退还旅客。

13.4 如航班在经停地、备降地不正常，旅客要求办理非自愿退票，则参照《成都航空有限公司旅客、行李国际运输总条件》中相应条款执行。

14、组合运价：

14.1 如有缺口程、环线程、来回程舱位不一致或多段航程的，可以使用相应舱位的 1/2RT 价格组合销售，FARE BASIA 栏与该舱位的 RT 价格的一致，如有 TOUR CODE 项，则按照航程顺序都填写，并按最严格的使用条件执行。

14.2 最严格的使用条件仅针对客票最长停留期、最短停留期、提前购票时间、代理费等时限方面的规定。客票的变更、退票、延期、NOSHOW 等费用的计算，按照拟办理航段所对应的舱位规定分别办理。

15、汇率计算：

15.1 货币规则

15.1.1 所有的国际客运价和有关费用，都以运输始发国的货币制定和表示，或经国际航协运价协调会同意，使用美元表示。

15.2 付款

15.2.1 在运输始发国付款在运输始发国付款，以运输始发国货币计收，或以填开凭证当日有效的银行买入价（BBR）折合成实付等值货币计收。

15.2.2 在运输始发国以外付款在运输始发国以外付款，将应收取的以运输始发国货币表示的总额，用付款当日有效的银行卖出价（BSR）换算成付款国货币进行计收；如果所付等值货币不是付款国货币，则应将付款国货币以当日有效的银行买入价（BBR）折成实付等值货币计收。

15.3.3 如通过 GDS 不能查询到 BBR 汇率，则采用当地银行发布的办理当时的“现钞买入价”汇率（中国大陆选择中国银行，其他地区的选择银行以计财部的要求为准）。销售人员在当日销售日报内，备注当时使用的银行买入价汇率（BBR）、转换的币种以及票号。

16、ENDORSEMENT 栏：以下均为可选项，请根据运价适用规定选取填开。

NON-END/RER：不得签转，不得更改路线。

NON-RFD：不得退票。

NON-CHG：不得改期。

NON-EXT：不得延期。

RFD FEE CNYXXX：退票手续费为 XXX

RESV CHG FEE CNYXXX：改期费为 XXX

INV. REROUTING/EXCHANGE：非自愿变更航程/客票换开

17、税费及附加费：

税费及附加费的收取均以订座系统内的数据为准。如运价通告无特殊规定，所有运价均不含税费和附加费。

18 违规处罚：

如各销售单位、销售代理人未按照以上各条款规定办理，将根据违规行为做出如下的处理：

序号	违规行为	违约金标准
1	少收或者漏收票款或税费	补足应收票款、税费的差额，并处以与差额款相同的罚款。
2	多扣减代理费	追缴多扣减的部分代理费，并处以多扣减部分一倍的罚款。
3	使用批准的手工运价，但未按规定修改实收价格、行李额度、最长\最短停留期、票价级别等要求，对成都航空造成经济损失和法律责任。	承担因此造成的全部经济损失和相应法律责任。并处于每张客票200CNY的罚款。
4	少收、漏收改期、升舱、延期、误机、更名等费用。	补足应收费用的差额，并处以与差额款相同的罚款。
5	违规变更航段始发地或目的地，造成成都航空损失。	补收给成都航空造成的损失金额，并处以与损失额相同的罚款。
6	多退票款、税费	补足多退部分的差额，并按违规退票航段同等级（C、Y舱）单程公布运价的10%处以罚款
7	少退代理费金额	补足少退部分差额，并处于与差额款相同的罚款。
8	少收或漏收退票费	补足应收退票费的差额（针对不得办理退票的客票，退票费为实收票款金额），并处以与差额款相同的罚款。
9	其它违规行为造成成都航空经济损失或承担法律责任	承担造成的法律责任，补足损失金额，再处以与损失额相同的罚款。
10	其它违规行为未造成成都航空经济损失	每张客票处以200CNY的罚款。

19、本总则自发布之日起执行。