

《川航国内运输散客客票使用条件》

№ 3U007 (2024 年 4 月版)

| 舱位等级 | 定座舱位 | 自愿变更（每次） | | | | 自愿退票 | | | |
|-------------|--|-----------------------|---|---------------------------------------|--------------------------|-----------------------|---|---------------------------------------|--------------------------|
| | | 航班计划离站时间前 168 小时（含）之前 | 航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 48 小时（含） | 航班计划离站时间前 48 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含） | 航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后 | 航班计划离站时间前 168 小时（含）之前 | 航班计划离站时间前 168 小时（不含）至航班计划离站时间前 48 小时（含） | 航班计划离站时间前 48 小时（不含）至航班计划离站时间前 4 小时（含） | 航班计划离站时间前 4 小时（不含）至航班起飞后 |
| 公务舱 | C | 免 | 免 | 5% | 5% | 免 | 5% | 5% | 10% |
| | I | 5% | 10% | 10% | 15% | 5% | 10% | 15% | 20% |
| | J/P | 5% | 10% | 15% | 20% | 5% | 15% | 25% | 30% |
| 经济舱 | Y | 免 | 5% | 5% | 10% | 免 | 5% | 10% | 15% |
| | T/H | 5% | 10% | 15% | 20% | 10% | 15% | 25% | 30% |
| | G/L | 5% | 15% | 25% | 35% | 10% | 20% | 35% | 45% |
| | E/R | 10% | 20% | 45% | 55% | 20% | 30% | 65% | 70% |
| | K/N | 10% | 30% | 50% | 60% | 20% | 40% | 70% | 75% |
| 儿童、婴儿客票 | 儿童、婴儿票价分别按公务舱（C）/经济舱（Y）普通票价的 50%和 10%计算；选择儿童普通票价的（即 C/Y 舱普通票价 50%计算优惠票价）按该运价对应定座舱位（C/Y 舱）的使用条件执行，按 C/Y 舱普通票价 10%计算的婴儿客票，免收变更、退票费。如旅客自愿放弃上述折扣，购买其他舱位及票价的客票，须按照对应舱位及票价成人同等使用条件执行。 | | | | | | | | |
| 自愿变更、退票使用条件 | <p>1. 变更及退票费的费率均以退座时间为准。</p> <p>2. 变更费、退票费和舱位票价价差均按客票票面价计算。</p> <p>3. 变更后引起前后舱位、票价变化的，按以下规定办理：</p> <p>（1）高舱位改低舱位（变更子舱位）或降低舱位等级（降舱），按自愿退票处理；</p> <p>（2）低舱位改高舱位（变更子舱位）或变更舱位等级（升舱），同时收取变更费及票价差额；若航班及日期未发生变更，仅变更舱位服务等级（物理舱位等级变更），则仅收取票价价差；</p> <p>（3）同等舱位较低票价变更为较高票价，补齐差价同时收取变更费；</p> <p>（4）同等舱位较高票价变更为较低票价，按自愿退票处理或升舱办理；</p> <p>（5）定座舱位更改后如需再变更，其变更收费按更改后的新客票舱位使用条件办理。</p> <p>4. 子舱位变更或升舱后如需退票，按新定座舱位退座时间为界定，票价价差部分按变更后新票价定座舱位的退票手续费标准办理，其他部分按变更前定座舱位退票手续费标准办理，合计收取退票费；客票变更后退票，已收变更费不退。</p> | | | | | | | | |

一、一般规定

(一) 销售单位应严格按照本公司对外公布的舱位与价格销售，自觉遵守舱位与价格对应的原则，不得违规销售。

(二) 客票类别以定座系统中公布的客票类别要求填写，特殊运价的客票类别以业务通告为准。

(三) 客票有“不得签转/变更/退票”限制条件，销售单位在出售客票时必须事先向旅客说明相关使用条件，并在客票“签注栏”填入“不得签转/变更/退票”等限制条件。

(四) 无成人陪伴儿童、重要旅客、病患旅客、孕妇、轮椅旅客、担架旅客等特殊旅客或属限制运输的旅客仅限在川航直属售票部门或川航授权的销售代理人处办理，只有在符合川航及有关承运人规定的条件下，并在定座时提出申请，经川航及有关承运人预先同意并在必要时做出安排后方可承运。如旅客购票后再要求按特殊旅客保障或提出特殊服务申请的，川航有权拒绝运输，旅客所持客票按自愿退票办理。

(五) 凡符合本条件规定的，优先按照本条件执行。未作规定的，按照川航最新《旅客、行李国内运输总条件》以及相关产品销售业务通告执行。

(六) 本条件视为川航《旅客、行李国内运输总条件》的组成部分。

二、适用范围

(一) 本使用条件适用于2024年4月26日(含)以后填开、2024年4月26日(含)以后旅行的客票，在此日期之前销售客票按原使用条件相关规定执行。

(二) 适用于由川航实际承运及挂川航代号由其它航空公司承运的(即川航代码共享航班)、使用川航国内有效运输凭证(包括使用“876”确认的BSP客票)填开的国内航线运输，以及与川航签有相互销售协议，并使用其它航空公司客票填开的川航国内航线运输。

三、客票有效期

按照当期有效的川航《旅客、行李国内运输总条件》执行。

四、定座和出票

(一) 必须按票价规定的舱位进行定座。

(二) 客票必须按对应舱位填开。正确填写客票上的票价级别栏、票价栏和签注栏规定内容；优惠票必须在“签注栏”标注“不得签转/变更/退票”等限制条件或按照相关产品的规定填写。

(三) 出票时限：以定座系统标注的出票时限为准。

五、票价

(一) 客票票面按旅客实付款金额填写，金额以人民币十元为单位，个位数四舍五入，具体价格以定座系统中公布的票价为准。

(二) 客票价为旅客旅行之日起适用的票价(不含民航发展基金和燃油附加费)，如遇票价调整，已出售的客票，票款不做变动；如旅客自愿变更，变更后的票价按调整后的新票价执行。

六、客票乘机联使用顺序

客票乘机联须按顺序使用，否则未使用航段按各乘机联对应定座舱位的退票规定办理自愿退票：

(一) 如客票使用条件包含关于客票使用顺序的特殊规定，必须按照客票所列明的航段顺序依次使用，不允许跳序或颠倒顺序使用，且航程的第一航段必须首先使用；

(二) 如客票使用条件没有关于客票使用顺序的特殊规定，则不要求第一航段必须首先使用、不要求客票必须按航段顺序依次使用(即允许跳序使用，但不得颠倒顺序使用)，未成行的航段按自愿退票处理。

七、不定期客票

使用公务舱C/J/I/P舱、经济舱Y舱以及使用C/Y舱普通票价定座的儿童/婴儿/革命伤残军人和因公致残人民警察客票允许全程填开不定期客票，除另有相关特殊规定外，其它舱位不允许填开不定期客票。

八、特殊折扣票规定

(一) 革命伤残军人、因公致残人民警察分别凭《中华人民共和国残疾军人证》和《中华人民共和国伤残人民警察证》，按公务舱(C)/经济舱(Y)普通票价的50%计算；儿童、婴儿票价分别按公务舱(C)/经济舱(Y)普通票价的50%和10%计算。如以上旅客自愿放弃上述折扣，购买其他舱位及票价的客票，须按照对应舱位及票价成人同等使用条件执行。无成人陪伴儿童所定座位等级仅限公务舱(C)/经济舱(Y)，票价为C/Y普通票价的50%。

(二) 票价选择儿童普通票价的(即C/Y舱普通票价50%计算优惠票价)，按该运价对应定座舱位(C/Y舱)的使用条件执行。

(三) 儿童、婴儿客票，其民航发展基金、燃油费附加费均按儿童/婴儿标准执行。

(四) 购买儿童客票舱位等级必须与同行成人旅客一致(同为经济舱或同为公务舱)，并在儿童客票定座编码中采用“OSI 3U ADT 成人票号”注明成人旅客完整的13位客票号码。如成人旅客单独携带儿童、婴儿旅客，成人旅客升舱(变更舱位服务等级)时，必须同时办理儿童、婴儿旅客的舱位服务等级变更，婴儿、儿童旅客所定物理舱位等级必须与成人旅客保持一致。

(五) 婴儿客票销售必须做申请，须与成人客票同一定座记录。婴儿按成人适用普通票价的10%购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占用座位时，须向川航提出申请并购买儿童票(出票时使用OSI指令备注“占座婴儿”)。

(六) 因受民航局关于航班运行及保障的规章约束，每个航班可承运的婴儿旅客数量有限，故婴儿客票必须提前申请。如未提前办理婴儿定座申请或在航班起飞前至机场补票柜台临时购买婴儿客票的，可能会因超出航班安全运行对婴儿的数量限制而被拒绝运输，同行旅客所持客票如要求变更或退票则按自愿变更或自愿退票办理。

九、自愿变更及退票

(一) 自愿变更、退票手续费收费标准具体详见本条件自愿变更、退票费率表。

(二) 自愿变更其他规定

1. 按C/Y舱普通票价计算的婴儿、革命伤残军人和因公致残人民警察客票，免收变更费。

2. 使用(公务舱C/J/I/P、经济舱Y/T/H/G/L/E/R/K/N)舱位填开的联程、来回程、缺口程及多航段散客客票，客票变更按各舱位对应规定办理，但不得颠倒航程变更。

3. 旅客购票欲改变航程或乘机人，除非川航另有规定，否则原客票均按自愿退票规定办理退票，再按新航程或新乘机人姓名重新购票。

(三) 自愿退票其他规定

1. 按C/Y舱普通票价计算的婴儿、革命伤残军人和因公致残人民警察客票，免收退票费。

2. 客票变更后再次退票，已收变更费不予退还。

3. 子舱位变更或升舱后如需退票，按新定座舱位退座时间为界定，票价价差部分按变更后新票价定座舱位的退票手续费标准办理，其它按变更前定座舱位退票手续费标准办理，合计收取退票费。

4. 使用(公务舱C/I/J/P、经济舱Y/T/H/G/L/E/R/K/N)舱位填开的联程、来回程、及多航段散客客票：

(1) 客票全部未使用，不得单退任意航段，按各舱位对应退票规则分别计收各航段退票费；

(2) 客票已部分使用，扣除已使用航段相应舱位单程票价，余额按相应舱位规定办理。

5. 旅客要求退票，最迟应在开始旅行之日起(客票完全未使用的，从填开之日起)十三个月内提出，逾期不予办理。若客票已逾期，票款、民航发展基金与燃油附加费不予退还。

(四) 自愿变更承运人

除有特殊规定外，C/Y舱普通票价客票，允许自愿变更承运人，如C/Y舱自愿变更至其他承运人存在票价差额时，且只能在川航直属售票处或呼叫中心办理：

1. 自愿变更承运人的客票须按相关签转协议执行；

2. 使用C/Y舱普通票价客票，包括按普通票价购票的儿童、婴儿客票允许自愿变更承运人(无陪儿童不得自愿变更承运人)，如变更后承运人适用票价高于川航票价，须补齐差额后进行变更；如变更后承运人适用票价低于川航票价，允许变更但差额不退或按自愿退票处理；

3. C/Y舱普通票价客票自愿变更承运人，须按对应舱位变更规则及标准收取变更费；如自愿变更承运人存在票价差额和变更费时，须同时收取票价价差和变更费；

4. 在 C/Y 舱定座的婴儿，客票类别项为“C 或 Y+INF”时，允许免费变更承运人，如变更后承运人适用票价高于川航票价，须补齐差额后进行变更；

5. 按 C/Y 舱普通票价 50%计算的革命伤残军人、因公致残人民警察（GM 或 JC）的客票不得自愿变更承运人，如旅客提出自愿签转，客票按自愿退票处理，免收退票费，旅客至外航重购革命伤残军人、因公致残人民警察客票；

6. 子舱位定座或子舱位升舱至 C/Y 舱的客票不允许自愿变更承运人。如要求变更承运人，客票按自愿退票处理后至外航重购票。

十、非自愿变更/退票/签转

（一）非自愿变更、退票按照川航现行《旅客、行李国内运输总条件》及相关业务规定办理。

（二）“不正常航班证明信”不作为旅客办理非自愿变更、退票的依据，非自愿变更、退票应确认航班符合相关标准后，据以办理非自愿手续。航班不正常信息发布之前已办理变更、退座、退票等，应按自愿变更、退票收取相关费用。

（三）定座舱位为 V/R/K/N/U/D/Q/M 客票，由于天气、空中交通管制等无法控制或不能预见的非川航原因以致航班取消、提前、延误、航程改变、导致衔接错失、不能提供旅客原已定妥的座位、或因未能在合理的时间内按照班期时刻飞行而造成无法在客票有效期内为已出票的旅客提供座位时，可为旅客免费安排有可利用座位的川航航班或免费办理退票，但不得变更至非川航实际承运航班。