

# 《成都航空国内旅客运输票价和使用条件》EU008版

舱位代码	自愿变更（每次）				自愿退票			
	航班计划离站时间 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48小时（含）前	航班计划离站时间 前48小时（不含） 至航班计划离站时 间4小时（含）前	航班计划离站时间 4小时（不含）内及 航班起飞后	航班计划离站时间 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48小时（含）前	航班计划离站时间 前48小时（不含） 至航班计划离站时 间4小时（含）前	航班计划离站时间 4小时（不含）内及 航班起飞后
F	免	5%	5%	10%	5%	10%	10%	20%
C	5%	5%	5%	10%	10%	10%	10%	20%
Y	5%	5%	10%	10%	10%	10%	20%	30%
T	5%	10%	20%	30%	10%	20%	30%	40%
H								
M								
G								
S	10%	20%	30%	40%	20%	30%	40%	50%
L								
Q								
E								
V								
R	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
K								
I								
备注	<p>1. 航班计划离站时间即为客票上该航班的计划起飞时间, 变更/退票收费标准均以客票取消定座时间为准;</p> <p>2. 变更费、退票费和票价差额均以实际定座客票的票价进行计算。变更和退票手续费以人民币元为单位, 尾数四舍五入至个位, 以销售系统自动计算结果为准。</p> <p>3. 此表仅为散客销售规定, 团队定座/变更/退票见团队相关规定。</p> <p>4. 此表中“免”表示免费, “5%”“10%”等百分比数值表示每一次变更或退票收取的费率。例如: F舱在航班计划离站时间168小时（含）前可免费变更, 在航班计划离站时间168小时（含）前收取票价的5%作为退票费; I舱在航班计划离站时间168小时（含）前每次自愿变更收取票价的20%作为变更费, 在航班计划离站时间168小时（含）前收取票价的60%作为退票费。</p>							

## 一、一般规定：

1. 本条件适用于由成都航空有限公司实际承运及使用成都航空代号由其它航空公司承运的、使用成都航空国内运输客票填开的国内航线运输，以及与成都航空签有相互销售协议，并使用其它航空公司客票填开的成都航空国内航线运输。

2. 本条件仅适用于F/C/Y/T/H/M/G/S/L/Q/E/V/R/K/I等有对外公布票价的舱位和其他舱位销售，不适用于成都航空特殊产品舱位销售。根据服务等级划分：F舱为头等舱，C舱为公务舱，Y/T/H/M/G/S/L/Q/E/V/R/K/I为经济舱。

3. 成都航空特殊产品舱位及票价和使用条件可通过成都航空官方网站WWW.CDAL.COM.CN中对外公布的《成都航空特殊产品客票销售使用条件》EU008版查询。

4. 销售单位应严格按照本公司对外公布的舱位对应价格销售，自觉遵守价格与舱位对应的原则。

5. 如客票使用有限制条件，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"填入对应的限制条件，避免引起投诉。

6. 承运人：指以营利为目的，使用民用航空器运送旅客、行李的公共航空运输企业。

7. 定座：指对旅客预定的座位、舱位等级或对行李的重量、体积的预留。

8. 变更：指客票包括航班、日期、定座舱位、航程、承运人等的变更。

9. 变更费：指根据客票舱位票价适用条件，成都航空对旅客自愿提出要求更改原定航班计划而收取的费用，包括对航班、日期等的变更收费。

10. 退票费:指根据客票舱位票价适用条件,成都航空对旅客自愿提出要求取消原定航班计划退票而收取的费用。
11. 票价差额:指客票从低票价改为高票价的运价差额。
12. 变更费、退票费和票价差额均以实际定座客票的票价进行计算,尾数四舍五入到个位,金额以人民币为单位。
13. 签转:指客票列明承运人的变更。
14. OI换开:指机票定座系统中的一种手工操作指令。
15. 自动换开:指机票定座系统中客票变更时所使用的自动指令。
16. OPEN票:指仅列明航段,未列明乘机航班、乘机日期的客票。
17. 正常票价:指在票价适用期内的头等、公务、经济各舱位等级的销售票价中的最高票价,也称为普通票价。
18. 特殊票价:指不属于正常票价的其他票价,也称为特种票价、折扣票价。
19. 子舱位:指在 F、C、Y 舱下根据票价区间的不同再次划分的运价舱位,例如经济舱子舱位 T、H、M 舱等,子舱位按照本条件首页表格从上至下F/C/Y/T/H/M/G/S/L/Q/E/V/R/K/I由高舱位到低舱位排列。
20. 小舱位:指在各子舱位下根据票价不同再次划分的运价舱位,例如H舱的小舱位是H1、H2、H3、H4、H5,运价基础分别为H1、H2、H3、H4、H5,M舱的小舱位是M1、M2、M3、M4、M5,运价基础分别为M1、M2、M3、M4、M5...等。

21. “小舱位”的变更、退票规定与所属主舱位一致，但不得自愿变更承运人。

22. 除客票销售时另有规定外，客票自旅行开始之日起，一年内运输有效；第一航段未使用或不定期的客票自填开客票之日起计算，一年内运输有效。客票有效期的计算，从第一航段旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。

23. 凡符合本条件规定的，按照本条件执行。在本条件中未涉及的内容，按照《成都航空旅客、行李国内运输总条件》、《成都航空国内客运手册》及相关业务通告、业务规定执行。

24. 生效：本条件自2025年1月1日零时出票开始执行。

25. 成都航空有限公司对本条件保留最终解释权。

## 二、票价

1. 票价为旅客旅行之日起适用的客票价（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。

2. 各舱位价格均为实收价，一律填开实付票价，除客票销售时另有规定外，客票价格尾数四舍五入，金额以人民币十元为单位，具体价格以定座系统公布的票价为准。

3. 革命伤残军人/因公致残人民警察/残疾消防救援人员分别凭《中华人民共和国革命伤残军人证》/《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》/《中华人民共和国残疾消防救援人员证》购票时，按头等舱（F）/公务舱（C）/经济舱（Y）公布正常票价的50%计算。

4. 儿童（含无成人陪伴儿童）/婴儿票价分别按头等舱（F）/公务舱（C）/经济舱（Y）公布正常票价的50%

和10%计算。

### 三、定座和出票

1. F/C/Y舱允许全程填开OPEN票，除有相关特殊规定外，其它子舱位不允许填开OPEN票。

2. 团队客票不允许填开 OPEN客票。

3. 儿童（含无人陪伴儿童）/革命伤残军人/因公致残人民警察/残疾消防救援人员客票，不能填开OPEN 客票；在F/C/Y舱定座时，客票类别项分别为F或C或Y+CH（无人陪伴儿童为UM）/GM/JC。如果该类旅客自愿要求在其他公布子舱位定座，票价、客票类别项及相关票务规定按该实际定座舱位的相关规定办理，姓名后也必须加CHD/GM/JC对应的特殊旅客标识，民航发展基金与燃油附加费收费标准以民航局规定为准。

4. 无成人陪伴儿童仅限成都航空直属售票处或经成都航空授权委托的指定销售代理人处办理。

5. 每位成人仅限携带一名婴儿乘机，对开始旅行时出生不超过14天的婴儿及开始旅行时未满90天的早产婴儿不予售票。婴儿客票销售必须做申请，且婴儿客票必须与成人客票同一定座记录。婴儿旅客不单独占用座位时，可购买F/C/Y舱正常票价的10%的婴儿票；婴儿旅客如需单独占用座位时，须向成都航空提出申请并购买儿童票（出票时使用OSI指令备注“占座婴儿”），相关票务规定按该实际定座舱位的相关规定办理。

6. 为确保旅客航空运输安全，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。

7. 为确保旅客航空运输安全，未满十八周岁的旅客不可单独携带婴儿/儿童乘机，每名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）。儿童、婴儿必须至少与一名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。

8. 儿童出票时必须指定跟随一名成人，须在儿童客票定座编码中采用“OSI EU ADT 成人票号”注明成人旅客完整的13位客票号码。如有陪儿童的同行人旅客出现退改签的情况，儿童客票须同时办理。与团队同行的儿童必须以团队形式定座，占用团队配额出票，不得单独出票，否则视为违规出票。

9. 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。

10. 同一定座记录中不得出现两名相同姓名的旅客（包括音同字不同）。

11. 团队客票在出票时必须使用团队客票专属的客票类别“YGVX” / “YGVRT” 或团队标识。

#### **四、自愿签转（变更承运人）**

1. 除有特殊规定外，使用F/C/Y舱正常票价的客票，包括在F/C/Y舱定座的儿童、婴儿客票，允许自愿签转，自愿签转仅限成都航空直属售票处和呼叫中心办理。

2. 旅客自愿签转时，按同舱同价原则办理，即：（1）成都航空旅客自愿签转至其他承运人：若变更后承运人适用票价高于成都航空票价，需补齐差额后方可进行签转；若变更后承运人适用票价低于成都航空票价，允许签转但差额不退，或按自愿退票处理。（2）客票签转时须按对应舱位变更规则及标准收取变更费；如签转存在票价差额和变更费，须同时收取票价差额和变更费。

3. 在F/C/Y舱定座的革命伤残军人/因公致残人民警察/残疾消防救援人员客票，客票类别项分别为F或C或

Y+GM或JC时，不得自愿签转；如旅客提出自愿签转，客票按自愿退票处理，免收退票费，旅客自行至其他承运人处重新购买革命伤残军人、因公致残人民警察、残疾消防救援人员客票。

4. 团队客票不得自愿签转。

## 五、非自愿签转

按照《成都航空旅客、行李国内运输总条件》执行。

## 六、自愿变更

1. 变更费及票价差额均以实际定座客票的票价进行计算。

2. 客票变更：仅限低价格舱位改高价格舱位。高价格舱位改低价格舱位，按自愿退票、重新购票办理。

3. 如变更后未发生票价差额，则按规定收取变更手续费；如变更后引起前后舱位、票价变化的，则按以下规定办理：

(1) 高舱位改低舱位(变更子舱位)或降低舱位服务等级(降舱),按自愿退票处理；

(2) 低舱位改高舱位(变更子舱位)或变更舱位服务等级(升舱)，同时收取变更费及票价差额；如航班及日期未发生变更，则仅收取票价差额；

(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；

(4) 同等舱位较高票价变更为较低票价，按自愿退票处理；

(5) 变更后的客票如需再次变更,按最近一次变更后的舱位规定办理，已收取的变更费不退；

(6) 变更时如遇公布票价调整，以定座系统实时票价为准，多不退少补，变更手续费按更改前的定座舱位

对应规定办理。

4. 旅客在客票有效期内要求变更客票，如原客票对应的航班日期前后30天内无可变更航班（包括代码共享航班），可按照非自愿退票办理。

5. 变更航程：自愿变更航程按自愿退票处理。

6. 在F/C/Y舱定座的儿童旅客，客票类别项分别为F或C或Y+CH（无人陪伴儿童为 UM）的儿童客票自愿变更以儿童客票票价按照按对应舱位变更规则及标准收取变更费。

7. 在F/C/Y舱定座的革命伤残军人/因公致残人民警察/残疾消防救援人员，且客票类别项分别为F或C或Y+GM或JC的旅客客票允许同舱位免费变更。

8. 婴儿按照同一航班成人普通票价的10%购买的婴儿客票时，不提供座位，允许免费变更。

9. 团队客票不得自愿变更。

10. 变更旅客姓名或证件号：旅客姓名部分错误需变更的（包括不仅限于姓名部分增减、部分修改等，如“张三教授”更正为“张三”，张三更正为“张三丰”，“张三”更正为“张四”/“李三”），在证件号不变的前提下，于航班截止办理乘机手续前提出，允许免费变更一次；旅客证件号码错误需要变更的，在4位数字以内（包含4位数字）、有效期内的证件号码因证件换发原因造成证件号码需全部变更、同一名旅客的有效证件号码互换、同一旅客有效乘机证件互换、同一订单下多人有效乘机证件号码位置互换（不涉及数字/字母更正）的可进行变更；旅客姓名和证件号同时出现错误的，不予变更。变更须在航班截止办理乘机手续前提出。

注：变更旅客姓名或证件号只予一次，再次变更按自愿退票办理；不符合以上条件的客票按自愿退票办理。



11. 变更方式：（1）BSP/B2B代理人采用自动换开方式进行变更；不能采用自动换开的客票按购新票退旧票的方式办理，BSP客票须在退款信息单和新定客票上用EI指令注明原客票号码，并将新票票面信息截图上传到BSP退票凭证管理系统，B2B客票在退旧票时须在B2B系统中备注新票票号。（2）B2C官网客票采用自动换开方式或退旧票购新票的方式办理。（退旧票时须备注新票票号或订单号）（3）成都航空直属售票处和呼叫中心采用自动换开或OI换开方式进行客票变更。

## 七、自愿退票

1. 使用F/C/Y/T/H/M/G/S/L/Q/E/V/R/K/I舱位定座的来回程及多航段散客客票的退票：客票全部未使用时，按照各航段对应的定座舱位退票规则分别计收各航段退票费；若客票已部分使用，剩余航段退票应扣除已使用航段的定座舱位票价后，剩余航段票款按照相应定座舱位的退票规则计收各航段退票费。

2. F/C/Y舱填开的OPEN票，自愿退票按票价的5%收取退票费。

3. 客票变更后再退票：

（1）变更后的客票如旅客要求退票，按最后一次客票取消定座时间为标准收取退票费，已收取的变更费不退。

（2）收取了票价差额或舱位变更后的客票如旅客要求退票，按新客票取消定座时间为界定，票价差额部分按变更后新票价定座舱位的退票手续费标准办理，其他按照变更前定座舱位退票手续费标准办理，合计收取每次退票费，已收取的变更费不退。

4. 在F/C/Y舱定座的儿童旅客，且客票类别项分别为F或C或Y+CH（无人陪伴儿童为 UM）的儿童客票自愿退

票以儿童客票票价按照按对应舱位退票规则及标准收取退票费。

5. 在F/C/Y舱定座的革命伤残军人/因公致残人民警察/残疾消防救援人员,且客票类别项分别为F或C或Y+GM或JC的旅客客票免收退票费。

6. 婴儿按照同一航班成人普通票价的10%购买的婴儿客票时,不提供座位,免收退票费。

7. 重复购票旅客退票:

(1) 同一乘机人(姓名、证件号码一致)购买两张或两张以上航段、航班日期、航班号等航班信息完全一致的客票界定为重复购票。

(2) 如旅客重复购票,申请免费退票原则上需同时满足以下条件:

A. 重复客票必须在航班计划离站时间24小时(含)之前取消定座;

B. 旅客重复购票的航班需至少有一张客票正常使用;

C. 旅客申请办理免费退票的客票票价不得高于旅客已使用客票,且仅限一张。

(3) 重复购票免费退票的客票款在旅客向我公司呼叫中心956028提出书面申请(含本人签字的书面申请书、身份证正反面复印件、旅客本人银行卡号和开户银行),经我公司审核完成后直接退到旅客本人账户;如旅客重复购票不符合上述第(2)条款规定,未使用客票均按照自愿退票处理。

8. 旅客要求退票,应在客票有效期内提出,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回。

## 八、团队客票自愿退票

1. 团队客票全程未使用，（1）在始发航班计划离站时间前72小时（含）之前提出退票，收取全程票面总价的40%作为退票费；（2）在始发航班计划离站时间前72小时内至始发航班计划离站时间12小时（含）之前提出退票，收取全程票面总价的70%作为退票费；（3）在始发航班计划离站时间12小时内及航班起飞之后提出退票，仅退民航发展基金和燃油附加费，客票款不退。

2. 团队客票部分航段已使用情况下要求退票，仅退未使用航段的民航发展基金和燃油附加费，客票款不退。

3. 团队旅客误机，仅退民航发展基金和燃油附加费，客票款不退。

## **九、非自愿变更/退票**

1. 非自愿变更服务等级舱位：低舱位改高舱位，无须补差；高舱位改低舱位，退还票价差额。

2. 非自愿相同服务等级舱位变更，免收变更费。

3. 非自愿变更航程：按成都航空相关规定办理。

4. 非自愿退票，客票全部航段未使用，退还全部原付票款（包括民航发展基金和燃油附加费）；客票已使用部分航段，根据旅客购票折扣退还未使用航段的对应折扣票款，且不得超过客票原付总金额，不收取退票费，民航发展基金、燃油附加费不退。

5. 客票在航班不正常信息发布之前已办理变更、退票、取消定座等，应按自愿变更、退票收取相关费用。

6. 旅客自愿变更航班并支付变更费后，其所变更的航班发生不正常时，旅客要求退票，不收退票费，但已付变更费不退。

7. 旅客购买的成都航空联程/往返航班，如其中一段客票的航班不正常影响另一段客票使用，受影响航段客

票如需办理全额退票，该客票购票时间须在不正常航段的不正常航班信息发布前。

8. 非自愿变更、退票按照《成都航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》及相关业务规定办理，不收取变更费、退票费。

## 十、旅客因病退票

1. 旅客购票后因病不能旅行而要求退票，必须在航班规定起飞时间前提出并及时取消座位，最晚不能超过航班计划起飞时间前2小时。

2. 证明材料：退票需提供医疗机构出具的相关证明，包括但不限于疾病旅客的诊断证明书（加盖医疗机构公章）/疾病证明（加盖医疗机构公章）/病历、医院收费票据（机打或电子）/就诊缴费发票（加盖医疗机构公章）/住院押金证明（加盖医疗机构公章）等。（注意：诊断时间应为旅客购票后且早于客票列明的起飞时间前、交费单金额不低于人民币100元。）

3. 证明材料须为航班始发地所在医院开具，如医院所在地与航班始发地不一致，须提供医院所在地至航班始发地相关交通证明。

4. 医疗机构要求：须为国家卫健委网站可查询到的、认定为“二级”及以上医疗机构、军队下属医疗机构。

注：军人或军人家属在部队医院就医且无法提供缴费单的，军人需提供相应的军人证件或证明文件，军属需提供军属证明。

5. 旅客在航班始发站或经停站突发病情要求退票的，旅客需提供成都航空或机场医疗中心书面认可的证明。

6. 旅客于购票前产生的相关治疗凭证不作为旅客病退依据。上述资料需在退票时将原件的扫描件上传至BSP

退票凭证管理系统或B2B网站后台，如无法上传的需将原件或复印件邮寄至指定地点，B2C客票办理病退联系官网客服，如不能提供以上资料或成都航判定其就诊材料与行程存在明显不合理的情况，则按自愿退票处理。

7. 旅客因病退票，在航班始发站提出，应退还全部票款；在航班经停站提出，退还的票款金额为旅客所付票款减去已使用航段相同折扣率的票价金额，剩余部分全部退还旅客，所退金额不得超过原付票款金额，民航发展基金、燃油附加费不退。

8. 患病旅客的陪伴人员要求退票，必须与患病旅客同时提出退票，退票金额按患病旅客规定办理，每一患病旅客的陪伴人员人数不得多于5人，陪伴人员需自行提供与患病旅客的陪同关系证明（包括但不限于同一订单截图、婚姻证明、子女证明等）。

9. 成都航空将验证病退材料真实有效性，如发现存在材料造假的情况，成都航空将保留追究相关法律责任的权利。