成都航空有限公司

旅客、行李国内运输总条件

（EU08 版）

成都航空有限公司依据《中华人民共和国民用航空法》、《公共航空运输旅客服务管理规定》、《公共航空运输承运人运行合格审定规则》、《航班正常管理规定》等有关法律、法规制订本条件。

本条件作为成都航空有限公司旅客、行李国内运输的客票销售、地面服务等环节运行时依据的宗旨和准则。各个与国内旅客、行李运输相关的部门和人员、包括营业部、办事处及地面服务代理人必须贯彻执行。

本条件的颁发实施，将对成都航空有限公司的国内旅客、行李运输中的客票销售、值机服务、行李运输等方面的标准化、程序化、规范化管理起到完善作用，主要由以下内容组成：

1 定义
2 适用范围
3 客票
4 票价和费用
5 定座
6 拒绝运输和限制运输
7 购票
8 航班机型及时刻
9 客票变更
10 退票
11 团体旅客
12 乘机
13 行李运输
14 旅客服务
15 不正常航班服务
16 飞机上的行为
17 行政手续
18 连续承运人
19 投诉与建议
20 损失责任与赔偿限额
21 生效和修改

1 定义

成都航空有限公司旅客、行李国内运输总条件（以下简称“条件”）中的下列用语，除具体条款中有其他要求或另有明确规定外，定义如下：

1.1 “国内航空运输”指根据旅客运输合同，其出发地点、约定经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内的航空运输。

1.2 成都航空有限公司英文名为“CHENGDU AIRLINES CO.,LTD.”,简称“成都航空”或者“成都航”，两字代码为“EU”，公司官方网址“WWW.CDAL.COM.CN”。

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

1.4 “缔约承运人”是指使用本企业票证和票号，与旅客签订航空运输合同的承运人。

1.5 “实际承运人”是指根据缔约承运人的授权，履行相关运输的承运人。当有双边协议时，例如代码共享协议，实际承运人可能不是缔约承运人。

1.6 “成都航空规定”指除“条件”外，成都航空为对旅客及其行李的运输进行管理而公布的并于填开客票之日有效的规定，包括有效的适用票价。

1.7 “航空销售代理人”是指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订销售代理协议，从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业，以下简称“销售代理人”。

1.8 “成都航空销售代理人” 指依照中华人民共和国法律成立的，与成都航空签订销售代理协议，从事公共航空运输旅客服务销售业务的企业。

1.9 “地面服务代理人”指依照中华人民共和国法律成立的，与承运人签订地面代理协议，在中华人民共和国境内机场从事公共航空运输地面服务代理业务的企业。

1.10 “成都航空地面服务代理人”指已被成都航空指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

1.11 “旅客”指除机组成员以外经承运人同意在飞机上载运或已经载运的任何人。

1.12 “团体旅客”指统一组织的人数在 10 人以上（含 10 人）或成都航空具体产品附有最低成团人数规定的，航程、乘机日期、航班和舱位等级相同，并按同一类团体票价支付票款的旅客。

1.13 “儿童”指开始旅行之日起年龄满两周岁但不满十二周岁的人。

1.14 “婴儿”指开始旅行之日出生满十四天（含）以上，但年龄不满两周岁的人。

1.15 “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。

1.16 “合同单位”指与成都航空签订定座、购票合同的单位。

1.17 “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

1.18 “旅客定座单”指旅客购票前必须填写的供承运人或其销售代理人据以办理定座和填开客票的业务单据。

1.19 “有效身份证件”指旅客购票和乘机时必须出示的由政府主管部门规定的证明其身份的证件。（有效乘机身份证件的种类包括：中国大陆地区居民的居民身份证、临时居民身份证、护照、军官证、文职干部证、义务兵证、士官证、文职人员证、军队职工证、武警警官证、武警士兵证、海员证，香港、澳门地区居民的港澳居民来往内地通行证，台湾地区居民的台湾居民来往大陆通行证，港

澳台居民居住证；外籍旅客的护照、外交部签发的驻华外交人员证、外国人永久居留身份证；政府规定的其他有效乘机身份证件。十六周岁以下的中国大陆地区居民的有效乘机身份证件，还包括出生医学证明、户口簿或户口所在地公安机关出具的身份证明。）

1.20 “客票”是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。

1.21 “电子客票”是指由承运人或其航空销售代理人销售并赋予运输权利的以电子数据形式体现的有效运输凭证，是纸质客票的电子替代产品。

1.22 “纸质客票”是指由承运人或代表承运人所填开的被称为“客票”及行李的凭证，包括运输合同条件，声明，通知以及乘机联和旅客联等内容。

1.23 “已购票”是指根据法律规定或者双方当事人约定，航空运输合同成立的状态。

1.24 “航空运输电子客票行程单”（以下简称“行程单”）是公共航空运输企业和航空运输销售代理企业在旅客购票时，向旅客提供的付款凭证。记录电子客票、运价信息的单据，用作旅客报销凭证，不作为通过机场安检及登机的凭证。

1.25 “联程航班”是指被列明在单一运输合同中的两个（含）以上的航班。

1.26 “来回程客票”指从出发地点至目的地点并按原航程返回原出发地点的客票。

1.27 “连续客票”指填开给旅客与另一本客票连在一起，共同构成一个单一运输合同的客票。

1.28 “日”指日历日，一周包括七日。用于发通知时，通知发出日不计算在内；用于确定客票有效期限时，客票填开日或航班飞行开始日不计算在内。

1.29 “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

1.30 “不定期客票”指未列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

1.31 “乘机联”指客票中标明“运输有效”的部分，在电子客票中指以电子数据显示储存在航空公司数据库的航班信息，表示旅客有权搭乘该联指定地点之间的航班。

1.32 “旅客联”指客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

1.33 “票价”是指承运人使用民用航空器将旅客由出发地机场运送至目的地机场的航空运输服务的价格，不包含按照国家规定收取的税费。

1.34 “普通票价”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。

1.35 “特殊票价”指航空公司根据市场淡旺季、购票人数、购票时间的早晚等情况推出的优惠票价，也称为折扣票价或特种票价、优惠票价，此种客票通常附有相关的限制条件。

1.36 “误机”指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因身份证件不符合规定而未能乘机。

1.37 “漏乘”是指旅客办妥乘机手续后或者在经停站过站时未能搭乘其客票列明的航班。

1.38 “错乘”是指旅客搭乘了不是其客票列明的航班。

1.39 “超售”是指承运人为避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。

1.40 “超编”指航班由于机械、飞机调配等原因引发的机型更改、航班合并，最终造成的航班旅客“溢出”。

1.41 “行李”是指承运人同意运输的、旅客在旅行中携带的物品，包括托运行李和非托运行李。
1.42 “托运行李”指旅客交由承运人负责照管和运输并出具行李运输凭证的行李。
1.43 “非托运行李”是指旅客自行负责照管的行李。
1.44 “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。
1.45 “行李牌识别联”指由承运人专为识别托运行李出具给旅客的凭据。
1.46 “截止办理乘机手续时间”是指各个机场规定的旅客应该办理完毕乘机登记手续的最晚时间。
1.47 “离站时间”即计划离港时间，是指航班时刻管理部门批准的离港时间。
1.48 “经停地点”是指除出发地点和目的地点以外，作为旅客旅行路线上预定经停的地点。
1.49 “中途分程地”指经承运人事先同意，旅客在出发地和目的地间旅行时由有意安排在某个地点的旅程间断。
1.50 “不可抗力”是指非正常的、无法预见的并且无法控制的情况，即使采取一切可能的措施，仍不能避免其后果的发生。
1.51 “自愿退票”是指旅客因其自身原因要求退票。
1.52 “非自愿退票”是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。
1.53 “退票费”指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。
1.54 “客票变更”是指对客票改期、变更舱位等级、签转等情形（包括航班、日期、定座舱位、航程、承运人等的变更）。
1.55 “自愿变更客票”是指旅客因其自身原因要求变更客票。
1.56 “非自愿变更客票”指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客变更客票的情形。
1.57 “变更费”是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订航班计划而收取的费用，包括对航班、日期等变更的收费。
1.58 “票价差额”是指客票从低票价改为高票价的运价差额。
1.59 “成都航空原因”是指成都航空内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。
1.60 “非成都航空原因”是指与成都航空内部管理无关的其他原因，包括天气、突发事件、空中交通管制、安检、旅客等因素。
1.61 “客票使用条件”是指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则，包括《成都航空国内旅客运输票价和使用条件》及《成都航空特殊产品客票销售使用条件》。
1.62 “客票改期”，是指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期的变更。
1.63 “签转”是指客票列明承运人的变更。
1.64 “损失”指在航空运输期间，因成都航空原因造成旅客的人身伤亡或财产损失。
1.65 “航班延误”是指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过 15 分钟的情况。
1.66 “航班出港延误”是指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 15 分钟的情况。

1.67 “航班出港提前”是指航班实际出港撤轮挡时间早于计划出港时间超过15分钟的情况。
1.68 “航班取消”是指因预计航班延误致飞行计划中止或者因延误致飞行计划中止的情况。
1.69 “机上延误”是指航班飞机关舱门后至起飞前或者降落后至开舱门前，旅客在航空器内等待超过机场规定的地面滑行时间的情况。
1.70 “代码共享”是指两家或多家航空公司通过协议约定，一家航空公司（实际承运人）允许另一家或多家航空公司（缔约承运人）在其执飞的航班上使用自身的航班代码进行销售。
1.71 “国内通程航班”（以下简称通程航班）是指航空公司向旅客提供“一次支付、一次值机、一次安检、行李直挂、全程无忧”，必要时协助安排住宿等全流程保障的国内联程航班。
1.72 “舱位等级”是指旅客购票舱位对应的服务等级，例如头等舱、公务舱、经济舱。

2 适用范围

2.1 除2.2、2.3、2.4、2.5款中另有规定外，本条件适用于成都航空以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输。
2.2 除免费运输条件、合同、票证另有规定外，本条件亦适用于免费运输。
2.3 根据成都航空包机合同提供的运输，本条件仅适用于该包机和包机客票的条款中所涉及的范围。
2.4 本条件中如果含有与国家法律、政府规章、命令或要求不一致的条款，除不一致的条款外，本条件的其余条款仍然有效。
2.5 除另有约定外，在成都航空的规定中，如果含有与本条件不一致的条款，以本条件为准。

3 客票

3.1 一般规定
3.1.1 成都航空客票是成都航空和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。成都航空只向持有由成都航空或其销售代理人填开的客票的旅客、或只向持有由成都航空或其销售代理人填开的作为付款或部分付款证明的其他运输凭证的旅客提供运输。成都航空客票始终是成都航空的财产。成都航空客票中的合同条件是成都航空运输总条件部分条款的概述。
3.1.2 客票不得转让。转让的客票无效，票款不退。如客票不是由有权乘机或退票的人出示，而成都航空非故意性向出示该客票的人提供了运输或退款，成都航空对原客票有权乘机或退票的人不承担责任。
3.1.3 某些以优惠价销售的客票，可以退还部分票款或不得退票。旅客应选择最适合自身需要的票价。
3.1.4 客票不得涂改。涂改的客票无效，票款不退。
3.1.5 客票使用要求
1） 对于电子客票，旅客应有一张以旅客的姓名及有效身份证件填开的有效电子客票，否则无权乘机。对于纸质客票，旅客未能出示根据成都航空的规定填开

的并包括所有航班的乘机联和所有其他未使用的乘机联和旅客联的有效客票，无权要求乘机。旅客出示残损客票或非经承运人或其销售代理人更改的客票，也无权要求乘机。

2） 客票的乘机联必须按照客票所列明的航程，从始发地开始顺序使用。如客票的第一张乘机联未被使用，而旅客在中途分程地点或约定的停留地点开始旅行，该客票运输无效，成都航空不予接受。

3） 每一客票上必须列明舱位等级，并在航班上定妥座位和日期后方可由成都航空接受运输。对未定妥座位的乘机联，成都航空或成都航空销售代理人应按旅客的申请，根据适用的票价和所申请航班的座位可利用情况为旅客预定座位。

4） 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。如果购买的优惠客票对旅行日期有特殊规定的，必须在该适用运价的规定时间内完成客票列明的全部航程。

5） 国内航空运输必须使用国内客票。旅客在我国境外购买的用于纯国内航空运输的国际客票，应换开成国内客票后才能使用。

6） 含有国内航段的国际联程客票，其国内航段的乘机联可直接使用，不需换开成国内客票。

7） 成都航空及成都航空销售代理人不能在香港、澳门、台湾及境外使用国内航空运输客票进行销售。

8） 定期客票只适用于客票上列明的乘机日期和航班。

9） 不定期客票或者含有不定期航段的客票，是指旅客在购票时根据自身需求和运价产品规则，允许整张客票或某一航段的定座状态为有效的开放使用状态（OPEN FOR USE）。根据航线运价产品的规则，该客票的承运人、航班号、日期、定座状态中的一项或多项在购买时均可为有效的开放使用状态（OPEN FOR USE）状态，但在实际承运前必须经承运方确认方可接收运输。

3.1.6 客票上承运人的名称可使用缩语代码。

3.2 客票的有效期

3.2.1 除票价另有规定外，客票有效期为：

1） 如客票部分使用，客票有效期自首次旅行次日零时（含）起开始计算，一年内有效。无论后续该客票是否变更，有效期不变；

2） 如果客票未曾使用，客票有效期自购票次日零时（含）起开始计算，一年内有效。如旅客申请变更客票，且产生新的客票号，客票有效期将从新客票出票次日零时（含）起开始计算，一年内有效。

3.2.2 特殊票价的客票有效期，按照成都航空规定的特殊票价的有效期计算。

3.2.3 客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时至有效期满之日的次日零时为止。

3.2.4 多航段客票以第一段旅行开始之日起计算。

3.2.5 旅客应在客票有效期内，完成客票列明的全部航程或办理客票变更、退票手续。

3.3 客票有效期的延长

3.3.1 持一本或一本以上连续客票的旅客，由于成都航空的下列原因之一，造成其未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到成都航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的最早航班为止：

1） 取消旅客已经定妥座位的航班；

2） 取消的航班约定经停地点中含有旅客的出发地点、目的地点或中途分程地点；
3） 未能在合理的时限内按照班期时刻进行飞行；
4） 造成旅客已定妥座位的航班衔接错失；
5） 更换了旅客的舱位等级；
6） 未能提供事先已定妥的座位。
3.3.2 持普通票价客票或与普通票价客票有效期相同的特殊票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于成都航空在该旅客定座时未能提供该客票舱位等级的航班座位，其客票有效期可以延长至成都航空能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一个航班为止。
3.3.3 已开始旅行的旅客在其持有的客票有效期内因病使旅行受阻时，除成都航空对所付票价另有规定外，成都航空可将该旅客的客票有效期延长至根据医生诊断证明确定该旅客适宜旅行之日为止；或延长至适宜旅行之日以后成都航空能够按照该旅客已付票款的舱位等级提供座位的自恢复旅行地点起的第一个航班为止。如客票中未使用的乘机联包含一个或一个以上中途分程地点，该客票有效期的延长不能超过自该医生诊断证明出具之日起三个月。成都航空也可同等延长患病旅客的陪伴人员的客票有效期。
3.3.4 如旅客或其直系亲属在旅行开始之前或旅途中死亡，在提供成都航空要求的死亡证明及关系证明后，该旅客的客票可予以更改（免收变更费用）或按照非自愿退票的规定办理退款，客票有效期的延长不得超过死亡之日起四十五日。
3.4 客票遗失
3.4.1 遗失客票的挂失
1） 在特定情况下使用纸质客票的旅客，客票全部或部分遗失或残损，或旅客出示的客票未包括旅客联和所有未使用的乘机联，旅客应以书面形式向成都航空或成都航空授权的销售代理人申请挂失。
2） 旅客申请挂失，须出示其有效身份证件，如申请挂失者不是本人，须出示旅客本人和挂失人的有效身份证件，并提供原购票的日期、地点、原客票出票人联或其复印件、遗失地公安部门的证明以及足以证明该客票遗失的其他资料或证明。
3） 遗失客票如全部或部分已被冒用或冒退，成都航空不承担责任。
3.4.2 客票遗失后如需继续旅行，需重新购票，遗失客票不补。
3.4.3 遗失客票退款，旅客应及时按 3.4.1 规定的手续向原购票的售票处申请挂失，该售票处应及时通告各有关承运人。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30 天，办理退款手续。按提出挂失申请的时间和相应票价基础计算退票手续费，如旅客重新补购客票，原遗失客票退款不收取退票费。
3.4.4 行程单的遗失，由于旅客原因造成已打印电子客票行程单遗失，按《航空运输电子客票行程单管理办法（暂行）》规定，不再补打印。
3.4.5 电子客票行程单最迟应在航班起飞后 180 天之内打印。旅客应妥善保管，以便办理退票手续时使用。
3.5 客票的使用顺序
3.5.1 旅客购买的客票，仅适用于客票上所列明的自出发地点、约定的经停地点至目的地点的运输。
3.5.2 旅客所支付的票价，是以承运人的运价规则和客票上所列明的运输顺序为依据的，票价是承运人与旅客之间运输合同的基本内容。

3.5.3 客票的乘机联必须按照客票所列明的航程，顺序使用，不得颠倒使用，不得跳程使用。
3.5.4 若旅客未按规定的顺序使用客票，可在客票使用条件允许的前提下进行自愿变更航程后，按新航程继续旅行，或按自愿退票办理。
3.5.5 航班取消、出港延误、航班提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等非自愿情况下，旅客无法按顺序使用客票时，不受此限制，但不得倒序使用。
3.5.6 如果旅客要改变运输的任何一项内容，应当事先与成都航空联系。运输一经改变，票价将重新计算。旅客可自行选择接受新票价还是维持客票上原来的运输。如果因为不可抗力，旅客需要改变运输的任何一项内容，应当尽早与成都航空联系，成都航空将在合理的范围内尽力将旅客运送至下一个中途分程地点或者最终目的地点。
3.5.7 如果旅客未经成都航空同意而改变运输，成都航空将按照旅客实际的旅行确定票价。旅客应当支付原票价与运输变更后适用票价之间的差额，且旅客客票未使用的票联将作废。
3.5.8 某些运输内容的变更将导致票价的提高，如出发地点的变更或旅行方向的变更；很多票价仅对客票上载明的特定日期的航班有效，并且不得变更，或者是在支付相应的费用后方可变更。
3.5.9 旅客客票上的每一张乘机联应当列明舱位等级、乘机日期、航班，且在定妥座位后方可用于运输。
3.5.10 如果旅客出具的客票是不定期的，旅客可根据成都航空的运价规则和航班座位可利用情况申请定座。
3.6　航班超售
3.6.1 超售的定义
1）　超售，是指承运人为避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。航班由于机械、飞机调配等原因引发的机型更改、航班合并，最终造成的航班旅客“溢出”不属于“超售”的范畴，而统称为“超编”，“超编”处理方式与“超售”一致。
2）　超售的对象是指除成都航空的包机、包销航班外，成都航空的所有国内航班。
3）　自愿者是指响应承运人的号召，愿意接受承运人提供的补偿条件并放弃已经定妥航班座位的旅客。
3.6.2 一旦发生超售，导致航班不能满足所有持有定妥座位客票的旅客相应座位时，成都航空将在机场首先征询自愿搭乘后续航班或者自愿取消行程的旅客。
3.6.3 超售信息告知及征集自愿者规定
1）　如航班发生实际超售，成都航将以适当的方式告知旅客超售的含义及超售时旅客享有的权利。
2）　如航班发生实际超售，而实际超售的旅客不接受成都航空提出的现金补偿时，可由成都航空工作人员在隔离区内旅客候机区再次寻找自愿者。
3）　在没有足够的自愿者情况下，成都航空将根据 3.6.4 优先登机规则拒绝部分旅客登机，并给予一定补偿。
3.6.4 成都航空将按以下顺序优先保障旅客的座位：
1）　重要旅客及其随行人员

2)　经成都航空同意并事先做出安排的特殊旅客（包括老幼病残孕、无陪儿童等）
3）　后续衔接国际航班的旅客
4）　头等舱、公务舱、锦程经济舱、舒适经济舱旅客
5）　持成都航空公务升舱单、商务升舱单的旅客
6）　成都航空常旅客
7)　到达站转机衔接时间短的中转联程旅客
8)　团体旅客
9）　其他旅客
3.6.5 因超售而被拒绝登机的旅客，成都航空将采取以下方式补偿：
1）　补偿标准
(1)　如果旅客选择退票：
A　按照非自愿退票处理，免收退票费；
B　补偿旅客所持票面价格的 20%，如果补偿金额低于 200 元人民币，则按照 200 元人民币补偿。
(2)　后续成行的旅客补偿标准：
A　若安排后续航班的等待时间在 2 小时以内，补偿旅客所持票面价格的 20%或补偿 200 元，两者取其高者；
B　若安排后续航班的等待时间在 2-4 小时，补偿旅客所持票面价格的 30%或补偿 400 元，两者取其高者；
C　若安排后续航班的等待时间在 4-8 小时，补偿旅客所持票面价格的 50%或补偿 600 元，两者取其高者；
D　对于等待时间 8 小时以上及次日成行的旅客，成都航空将安排旅客的食宿（安排标准与不正常航班服务规定标准一致），补偿旅客所持票面价格的 100%或补偿 800 元，两者取其高者。
E　不占座婴儿旅客的补偿标准为：补偿婴儿旅客所持票面价格的 50%或补偿 200 元，两者取其高者。
2）　餐食及饮料：如正值用餐时间，为旅客提供免费餐食及饮料。
3）　酒店：为旅客安排的后续航班规定离站时间与旅客原购客票上所列明的航班离站时间间隔在 4 小时（含）以上，为旅客提供免费酒店休息。
3.6.6 超售旅客处理流程
1）　当出现超售时，成都航空将首先寻找自愿放弃座位的旅客，并与旅客协商按照本条件 3.6.5 规定给予旅客补偿。
2)　当没有足够的旅客自愿放弃座位时，成都航空将根据本条件 3.6.4 规定拒绝部分旅客登机，并按照本条件 3.6.5 规定给旅客补偿。
3）　如航班超售后，造成超售旅客不能乘坐原定舱位，则在头等舱（公务舱、舒适经济舱）有空余座位的情况下，成都航空可按照舱位等级由低到高的原则，将超售旅客进行免费升舱处理。
4)　旅客因超售自愿放弃行程或者被拒绝登机时，成都航空或者成都航空地面服务代理人将根据旅客的要求，出具因超售而放弃行程或者被拒绝登机的证明。

4　票价和费用

4.1　票价的适用

4.1.1 成都航空公布的票价，适用于直达航班运输。如旅客要求经停或转乘其他航班时，应按实际航段相加计算票价。
4.1.2 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。
4.1.3 使用特殊票价的旅客，应遵守该特殊票价规定的条件。
4.2　票款的交付
4.2.1 旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除成都航空与旅客另有协议外，票款一律现付。
4.2.2 当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应按照成都航空规定，由旅客补付不足的票款或由成都航空退还多收的票款。
4.2.3 客票票面价均为实收价，一律填开实付票价，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；变更费、退票费和票价差额均以实际定座客票的票面价进行计算，尾数四舍五入到个位，金额以人民币元为单位。
4.3　革命伤残军人、儿童、婴儿票价
4.3.1 革命伤残军人和因公伤残的人民警察凭《中华人民共和国革命伤残军人证》和《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》原件，按同一航班成人普通票价的 50%购票。
4.3.2 儿童按同一航班成人普通票价的 50%购买儿童票，提供座位。
4.3.3 婴儿按照同一航班成人普通票价的 10%购买婴儿票，不提供座位：如需单独占用座位时，应购买儿童票。每一成人旅客携带婴儿超过一名时，超过的人数应购买儿童票。
4.4　费用
4.4.1 政府、有关当局或机场经营人规定的对旅客或由旅客享用的任何服务或设施而征收的税款或费用不包括在公布票价之内。该项税款或费用应由旅客支付，由航空公司代为收取。

5　定座

5.1　定座基本要求
5.1.1 未经成都航空或成都航空销售代理人记录认可，不得认为定座已确认；定座只有在旅客按照成都航空规定的手续和购票时限内支付票款，经成都航空认可或成都航空销售代理人填开客票，并将该定座列入客票有关乘机联内交给旅客以后或任何方式支付票款成功后，才能认为座位已经定妥或有效。
5.1.2 按照成都航空规定，某些特殊票价可以附有限制或拒绝旅客更改、取消定座权利的条件。
5.1.3 成都航空可以在必要时暂停接受某一航班的定座。
5.2　合同单位定座
5.2.1 合同或协议单位应该按合同或协议的约定进行定座。
5.3　购票时限
5.3.1 已经定妥的座位，旅客应在成都航空规定或预先约定的时限内购买客票，否则原定座不予保留。
5.4　个人资料

5.4.1 旅客认可其向成都航空提供的个人资料，旨在用于定座及安排相关运输服务。为此，旅客授权成都航空保留其个人资料且可将资料传送给成都航空的有关部门，或其他相关承运人，或相关运输服务的提供者。
5.4.2 旅客个人资料的真实性由旅客本人负责，成都航空没有审查的义务。
5.4.3 旅客如拒绝提供个人资料，成都航空有权拒绝定座。
5.5　定座优先权
5.5.1 旅客持没有定妥座位的全部或部分乘机联的客票要求定座，或持已定妥座位的全部或部分乘机联的客票要求更改定座，都无权要求优先定座。
5.5.2 对于非自愿改变航程的旅客，在航班有可利用座位的条件下，可优先定座。
5.6　机上座位安排
5.6.1 成都航空不保证提供旅客指定的机上座位，成都航空只负责按旅客客票的舱位等级提供座位。
5.6.2 飞机应急出口处的座位必须由成都航空指定安排。
5.7　更改或取消定座
5.7.1旅客更改或者取消定座，应当在成都航空规定的时限内提出。票价附有条件的，旅客更改或者取消定座，应当符合该条件的规定。
5.7.2 如旅客不使用已定妥的座位，也未告知成都航空或成都航空销售代理人，成都航空可以取消旅客所有已经定妥的续程和回程座位。

6　拒绝运输和限制运输

6.1　拒绝运输的情形
6.1.1 成都航空不得仅以“旅客在紧急情况下需要他人协助才能迅速撤离至出口，可能影响飞行安全”为由，拒绝运输该旅客及其行李。但存在以下情形的除外：
1）　旅客无足够能力的随行人员协助其在紧急情况下迅速撤离至出口；
2）　成都航空机组已执行“寻找援助者”等程序，仍未找到符合要求的援助者，或旅客不遵守程序要求的。
6.2　成都航出于安全原因或根据自己的合理判断，认为属下列情形之一时，成都航有权拒绝运输旅客及其行李：
6.2.1 为了遵守始发地、经停地、目的地或者飞越国家的有关法律、政府规章、禁止运输规定和命令；
6.2.2 旅客拒绝接受安全检查；
6.2.3 未经安全检查的行李；
6.2.4 办理乘机登记手续时未能出示有效身份证件，或出具的身份证件与购票时身份证件不一致的旅客；
6.2.5 国家规定的其他情况。
6.2.6 除前款规定外，旅客的行为有可能危及飞行安全或者公共秩序的，成都航有权拒绝运输：
1）　旅客不遵守国家的法律、政策规定和命令，或不遵守承运人的规定；
2）　旅客为陌生人携带任何行李或物品；
3）　旅客未能或拒绝遵守机组人员的指示；
4）　旅客以前在航空运输过程中有过不良行为，并且成都航有理由相信此种不良行为仍有可能再次发生；

5） 旅客未付适用的票价、费用和税款或未承兑与成都航有关承运人之间的信用付款；
6） 旅客出示的客票是非法获得或不是在出票承运人或其销售代理人处购买的，或属已挂失或被盗的、或是伪造的、或不是由承运人或其销售代理人更改的乘机联或乘机联被涂改的；或旅客无有效的电子客票记录；或其电子客票状态不为有效的开放使用状态（OPEN FOR USE）；
7） 出示纸质客票或宣称持有电子客票的人不能证明本人既是客票“旅客姓名”栏内列明的人；
8） 旅客拒绝遵守成都航有关安全或安保方面的指令、扰乱客舱秩序；
9） 被限制乘坐民用航空器的特定严重失信人及被执行人；
10） 旅客属于数量受限制的残疾人，但该航班上承运的该类人员数量已经达到限制数量，或适合该名残障旅客的唯一座位是紧急出口座位。
6.2.7 旅客的行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行（除二级（含二级）以上医院、专科医院、境外诊所、医疗中心等提供适宜乘机证明外），或可能使其他旅客不舒适或反感，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害：
1） 患心血管疾病的下述旅客：
(1) 高血压患者高压超过 180 毫米汞柱或低压超过 130 毫米汞柱；
(2) 急性的深静脉血栓；
(3) 重度心脏衰竭、心肌炎病后 30 天内；
(4) 30 天内心绞痛频繁发作、严重心律失常；
(5) 6 周内发生过心肌梗死；
(6) 严重的心脏瓣膜病；
(7) 心脏手术后的病人，在手术后 3 周内，即使是短程飞行也不合适，因为飞行的紧张和高空低氧，可能造成心脏负荷增加。
2） 脑部疾病的下述旅客：
(1) 脑梗 3 天之内；
(2) 颅脑损伤、颅骨骨折伴有昏迷或呼吸节律不齐；
(3) 癫痫发作后 24 小时内不能乘坐航班。
3） 患呼吸系统疾病的下述旅客：
(1) 频繁发生的、严重的或需要到医院治疗的哮喘；
(2) 静息时有显著呼吸困难的呼吸系统疾病；
(3) 近期患自发性气胸、血气胸、渗出性胸膜炎伴有呼吸功能障碍者不能飞行；
(4) 耳鼻窦发炎和耳鼻发炎，特别是咽鼓管堵塞。
4） 患消化系统疾病的下述旅客：上消化道出血、急性阑尾炎、溃疡面很深的消化性溃疡患者，以及消化道出血病人出血停止不足 3 周；
5） 血液系统疾病：血色素（血红蛋白）低于 60g/L 的贫血病人；
6） 传染性疾病：
有传染性的疾病如活动性肺结核、伤寒、脊髓灰质炎、新型冠状病毒肺炎等；
7） 眼科疾病：
(1) 白内障手术和角膜激光手术 1 天内不适合飞行；
(2) 对于患有其他眼内疾病和眼穿透性损伤的旅客，7 天内不能飞行；

(3)　视网膜剥离的患者治疗时因有时需向眼内注射气体增加眼内压，必须等到气体全部被吸收后才可飞行。
8）　骨科疾病：
(1)　不稳定或未治理的骨折患者不能乘坐航班；
(2)　骨折用管型石膏固定和调重锤牵引者不适合乘机；
(3)　用非管型石膏固定的骨折患者，48 小时内不能乘坐航班。
9）　近期有手术病史：
(1)　固定下颌手术者不适合飞行；
(2)　扁桃腺切除手术 10 天内不适合飞行；
(3)　阑尾切除或腹部锁孔手术 5 天内不适合飞行；
(4)　主要的胸部、腹部、开颅手术或中耳手术 10 天内不适合飞行；
(5)　气体会进入体内的其他情形也应考虑，如手术切口呈开放性未愈合（含医美手术），因为体内腔的气体在飞行时会膨胀。
10）　任何可能在航空环境中恶化的疾病；
11）　具有明显病状或全身散发恶臭，可能引发其他旅客不愉快情绪者。
6.2.8 生产后不满 14 天的产妇。
6.2.9 出生不满 14 天的婴儿和出生不足 90 天的早产婴儿（胎龄满 28 周不满 37 周）。
6.2.10 孕妇
1）　怀孕超过 36 周（含 36 周）的单胎孕妇或超过 32 周（含 32 周）的多胎孕妇（多胎指一次妊娠怀有两个或两个以上的胎儿）；
2）　预产期在 4 周（含）以内者。
6.2.11 行动上存在干扰到其他旅客的可能性或存在自杀倾向的精神障碍的旅客。
6.2.12 受酒精、毒品、麻醉品影响的旅客：
1）　旅客由于饮酒（含麻醉品或其他毒品中毒）过量，乘机时会给其他旅客带来不愉快或造成不良影响的人；
2）　旅客是否属于醉酒（神志不清、言行失控或者言行可控但无人陪伴照顾）旅客，成都航空可根据旅客的外表、言谈、举止合理判定；
3）　对于酒后闹事或可能影响其他旅客旅行的醉酒旅客，可拒绝其登机；
4）　在飞行途中，如发现旅客处于醉态或在毒品、麻醉品作用影响下，不适于旅行或妨碍其他旅客旅行时，机长有权令其在下一个经停地点下机。
6.2.13 需要持续输血、输液以维持生命的旅客。
6.2.14 其他严重疾病的旅客。
6.2.15 不能提供成都航规定的证明文件的特殊旅客。
6.2.16 要求在空中进行静脉注射者。
6.2.17 机上需使用医用氧气的旅客。
6.2.18 囚犯。
6.3　对被拒绝运输旅客的安排
6.3.1 对被拒绝运输的旅客，成都航空按下列规定办理：
1）　在成都航空运行中，属本章第 6.1 及 6.2 节（除 6.2.4，6.2.12 条外）情形的旅客，已购客票凭相关证明按 10.5 非自愿退票的规定办理；
2）　属本章第 6.2 中 6.2.4 条款情形的旅客，按自愿退票的规定办理；

3） 属于本章 6.2 中 6.2.6 条款情形的旅客，成都航空保留扣留其客票的权利，必要时呈报有关主管部门处理；。

4） 当成都航空因安全等原因拒绝为具备乘机条件的残疾人提供运输时，将向其说明拒绝的理由。具备乘机条件的残疾人要求提供书面解释的，成都航空将在拒绝运输之后 10 日内提供。

6.4 限制运输

6.4.1 无成人陪伴儿童、伤病旅客、残疾旅客、孕妇或犯罪嫌疑人等特殊旅客，只有在符合成都航空及有关承运人规定的条件下，事先向成都航空提出，经成都航空及有关承运人预先同意并在必要时做出安排后方予载运。

6.4.2 成都航空有权根据相关规章及实际运行情况更新拒绝运输及限制运输的旅客种类名单，特殊旅客的承运标准详见**成都航空官网“旅客须知—特殊旅客”项目栏或咨询成都航空服务热线。**

7 购票

7.1 一般规定

7.1.1 旅客可在成都航空官方网站、成都航空直属售票处或成都航空授权的销售代理人处办理购票。

7.1.2 旅客购买客票应如实提供个人有效身份证件、联系电话等重要信息。旅客在成都航空直属购票处或成都航空授权的销售代理人的售票处购票须填写《旅客定座单》。

7.1.3 旅客应确保其购票时使用的证件与办理乘机登记手续时使用的证件相同。

7.1.4 旅客应对所提供的身份证件和联系方式的真实有效性负责。

7.1.5 购买儿童票、婴儿票，应提供儿童、婴儿出生年月的有效证明。

7.1.6 无成人陪伴儿童、伤病旅客、残疾旅客、孕妇或犯罪嫌疑人等特殊旅客购票应当符合成都航空相关规定，并经成都航空同意后，方可购票，特殊旅客的承运标准详见**成都航空官网“旅客须知—特殊旅客”项目栏或咨询成都航空服务热线。**

7.1.7 每位旅客应单独持有客票。

7.1.8 婴儿及不满 5 周岁的儿童乘机必须有年满 18 周岁、具备完全民事行为能力的成人陪同。

7.2 成都航空或成都航空销售代理人应根据旅客的要求，出售单程、联程或来回程客票。

7.3 成都航空或成都航空销售代理人的售票场所应设置运输总条件、班期时刻表、航线图、航空运价表和旅客须知、国内旅客票价和客票使用条件、旅客携带危险品规定等必备资料。

7.4 如旅客购买的是代码共享航班，在定座、购票时，成都航空及成都航空销售代理人应告知旅客该航班的性质、市场方承运人和实际承运人以及实际承运人的乘机规定。

8 航班机型及时刻

8.1 一般规定

8.1.1 成都航空销售页面所展示的机型，在其公布之日后至旅客实际开始旅行之日前可能发生变动，成都航空对该航班机型不予保证，且该航班机型也不作为成都航空与旅客之间约定的运输合同的组成部分。
8.1.2 客票售出后,成都航空可根据合理判断或自身经营所需变更航班时刻或机型，成都航空将根据旅客提供的有效联系方式通知旅客航班时刻的变更。
8.1.3 成都航空将采取一切合理的措施来避免航班发生延误、取消、备降。如成都航空已经采取了一切可合理的措施或不可能采取该措施的,因此给旅客造成的损失，成都航空不承担责任，对于因旅客未采取适当措施造成的损失扩大，成都航空不承担责任。中国法律及国际公约另有规定的除外。
8.1.4 除非损失是由于成都航空的故意或明知可能造成损失而轻率地作为或不作为所造成的,否则成都航空对其班期时刻表或其他公布的航班时刻中的差错或遗漏不承担责任。成都航空雇员、代理人或成都航空的代表就始发或到达时刻、日期或任何航班飞行所作的解释仅作为参考，成都航空对此不承担责任。
8.2 航班取消及变更
8.2.1 有下列情形之一的，成都航空可按规定不经事先通知改变机型或航线、取消、中断、延期或推迟航班飞行：
1） 为了遵守国家的法律、政府规章和命令；
2） 为了保证飞行安全；
3） 其他成都航空无法控制或不能预见的原因。
8.3 由于 8.2 条原因之一造成成都航空航班取消或航班出港延误，或未能向旅客提供已定妥的座位（包括舱位等级），或未能在旅客的中途分程地点或目的地点停留，或造成旅客已定妥的航班衔接错失，成都航空按照 9.3 和 10.5 的相关规定为旅客办理非自愿变更或退票手续。

9 客票变更

9.1 客票变更包括旅客自愿变更客票和旅客非自愿变更客票。
9.2 自愿变更
9.2.1 旅客自愿变更客票按照适用的《成都航空国内旅客运输票价和使用条件》及《成都航空特殊产品客票销售使用条件》办理。
9.3 非自愿变更
9.3.1 旅客因下列情况需要变更客票时，成都航空及成都航空销售代理人可为旅客办理一次该航班及联程航班的非自愿变更：
1） 因成都航空原因或非成都航空原因造成旅客乘坐的航班出港延误、取消、出港提前、航程改变、舱位等级变更或者成都航空无法运行原航班等情形，由此导致旅客需要变更客票的情况；
2） 因成都航空原因或非成都航空原因造成旅客乘坐的航班延误，致使联程航班的衔接时间小于最短衔接时间，由此导致旅客需要变更客票的情况。
9.3.2 出港未延误仅到港延误的航班，在旅客未乘坐该航班的情况下提出的客票变更申请，应按本条件 9.2 款自愿变更规定办理。
9.3.3 由于上述成都航空原因导致旅客非自愿变更客票，成都航空将采取以下方式之一为旅客进行客票保障：

1） 为旅客优先安排有可利用座位的成都航空航班，变更航班的日期范围可选择发生变动航班原客票定座日期当日或前后 7 天的航班，如以上日期范围内无可利用的成都航空航班，则允许免费变更至最近的可利用的成都航空航班；
2） 在征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续，安排旅客乘坐其他承运人的航班，签转航班的日期范围可选择发生变动航班原客票定座日期当日或前后 7 天的航班；
3） 为旅客办理变更原客票列明的航程，或提供双方认可的其他运输方式，将旅客运达目的地或中途分程地点，票款、逾重行李费和其他服务费用的差额多退少不补。
9.3.4 由于非成都航空原因导致旅客非自愿变更客票，成都航空将采取以下方式之一为旅客进行客票保障：
1） 为旅客优先安排有可利用座位的成都航空航班，变更航班的日期范围可选择发生变动航班原客票定座日期当日或前后 7 天的航班，如以上日期范围内无可利用的成都航空航班，则允许免费变更至最近的可利用的成都航空航班；
2） 征得旅客及有关承运人的同意后，协助旅客办理签转手续，费用由旅客自行承担。
9.3.5 非自愿相同服务等级舱位变更，免收变更费。
9.3.6 非自愿变更服务等级舱位：低舱位等级改高舱位等级，无须补差；高舱位等级改低舱位等级，退还票价差额。
9.3.7 非自愿变更次数仅限一次，旅客确认变更后的航班并办理过客票非自愿变更手续后，由于旅客自身原因再次提出变更或退票，按照变更后客票的取座时间为准，自愿变更或自愿退票的按照原票面舱位规定办理。
9.3.8 旅客在航班经停地自愿终止旅行，该航班未使用的票款不退。
9.4 改变承运人及签转
9.4.1 旅客非自愿改变承运人，按本条件 9.3.3 条款或 9.3.4 条款的规定办理。
9.4.2 旅客自愿要求改变承运人，在符合下列全部条件下，成都航空可予以签转：
1） 旅客使用的票价无签转限制；
2） 新承运人与成都航空有票证结算关系且新承运人的航班有可利用的座位。
9.4.3 自愿签转规定按适用的《成都航空国内旅客运输票价和使用条件》及《成都航空特殊产品客票销售使用条件》执行。
9.4.4 凡不符合 9.2 条款的旅客要求改变承运人，一律按自愿退票的规定办理。
9.4.5 成都航空销售代理人未经成都航空特别授权不得为旅客办理自愿签转。
9.5 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。

10 退票

10.1 一般规定
10.1.1 非自愿退票，是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。自愿退票是指旅客因其自身原因要求退票。
10.1.2 由于成都航空未能按照运输合同提供运输或旅客自愿改变其旅行安排，对旅客未能使用的全部或部分成都航空客票，成都航空将按规定办理退票。

10.1.3 旅客要求退票，除遗失客票的情况外，必须凭纸质客票未使用的全部乘机联和旅客联、付款凭据，如客票为连续客票的应提供完整的连续客票，方可办理退票。对于电子客票，客票状态必须为有效的开放使用状态（OPEN FOR USE）；已打印了行程单的旅客，必须凭行程单办理退票。

10.2　退票受款人

10.2.1 成都航空有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

10.2.2 当客票上列明姓名的旅客不是该客票的付款人，并且在客票上已列明了退票限制条件，成都航空将按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。针对授权销售服务代理人销售的客票在客服中心办理变更后退票，需退还至客票上列明的旅客或其指定人。

10.2.3 旅客退票应出示本人有效身份证件；如退票受款人不是客票上所列明的旅客本人，应出示旅客本人和退票受款人的有效身份证件，以及旅客本人的授权委托书。

10.2.4 成都航空将票款退给持有未能使用的全部或部分乘机联和旅客联的客票并符合 10.2.1、10.2.2 或 10.2.3 规定的人，应被视为正当退票，成都航空也随即解除责任。

10.3　退票期限

10.3.1 旅客要求退票，应在 3.2.1 规定的客票有效期内向成都航空提出，逾期不予办理。

10.3.2 成都航空将在收妥旅客有效退款申请（含退款所需证明资料）次日起 7 个工作日内办理完成退票退款（上述时间不含金融机构处理时间）。

10.4　退票地点

10.4.1 旅客申请退票，应在下列地点办理：

1）　旅客申请自愿退票，可联系原出票地办理退票；旅客申请非自愿退票，可联系原出票地或成都航空直属售票处办理；特殊产品客票如有退票地限制规定的除外。

2）　持不定期客票的旅客要求退票，仅限在原购票的售票处办理。

10.5　非自愿退票

10.5.1 旅客因下列情况需要退票时，成都航空及成都航空销售代理人可为旅客办理该航班及后续联程航班的非自愿退票，免收退票费：

1）　因成都航空原因或非成都航空原因造成旅客乘坐的航班出港延误、取消、出港提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，由此导致旅客退票的情况；

2)　因成都航空原因或非成都航空原因造成旅客乘坐的航班延误，致使联程航班的衔接时间小于最短衔接时间，由此导致旅客退票的情况；

3）　出港未延误仅到港延误的航班，在旅客未乘坐该航班的情况下提出的退票申请，应按本条件 10.6 款规定办理。

10.5.2 旅客提交非自愿退票，按以下规定办理：

1）　客票全部未使用，退还全部已付票款，包括民航发展基金、燃油附加费，不收取退票费；

2）　航班在经停地延误或取消飞行，导致旅客客票未全部使用，根据旅客购票折扣退还经停地至目的地对应折扣票款，且不超过原机票票款，民航发展基金、燃油附加费不退；

3） 航班如在非规定的航站降落，后续航段如果旅客未成行，旅客要求退票，应退还由降落站至到达站的票款，但不得超过原付票款金额，不收取退票费，民航发展基金、燃油附加费不退。如遇航班返航，退回原付票款金额及民航发展基金、燃油附加费。

(1) 从航班备降地到目的地有航班运营，根据旅客购票折扣按相同折扣率计算退票款。

(2) 从航班备降地到目的地无航班运营，参考动车票价退款（经济舱对应动车/高铁二等座票价，头等舱/公务舱和锦程经济舱/舒适经济舱对应动车/高铁一等座票价，儿童客票、婴儿客票参考铁路儿童票、婴儿票退款）。

(3) 从航班备降地到目的地无航班运营且无动车运行的情况下，按照跨省 200 元，省内 100 元退款；儿童、婴儿客票按照跨省 100 元，省内 50 元退款。

4） 如旅客已经接受成都航空的交通安排或旅客已经同意并领取“交通补偿/交通补贴”款项，则视作成都航空已经完成旅客运送义务，不再进行退票操作。

10.5.3 除 10.5.1 条款规定以外的非自愿退票，客票全部航段未使用，退还全部原付票款；客票已使用部分航段，扣除已使用航段票款，退还剩余票款，但不得超过客票原付总金额。

10.5.4 旅客自愿变更航班并支付变更费用后，如变更后的航班客票需做非自愿退票，按照本条件 10.5.1 及 10.5.2 条款处理，不收取退票费，但已收取的变更费不退。

10.6 自愿退票

10.6.1 旅客自愿要求退票，按照适用的《成都航空国内旅客运输票价和使用条件》和《成都航空特殊产品客票销售使用条件》执行。

10.6.2 旅客因病不能按照客票列明的航班或日期旅行，可凭证明材料，在客票有效期内，办理未使用航段免费退票。相关规定详见成都航空官网“旅客须知-出行提示-旅客因病退票规则”项目栏或咨询成都航空服务热线。

10.6.3 旅客在航班的经停地自愿终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

11 团体旅客

11.1 团体旅客人数的计算

除另有规定外，团体旅客是指符合本条件 1.12 定义的旅客。

11.2 购票时限

已经定妥座位的团体旅客应在成都航空规定或预先约定的时限内购买客票。否则，所定座位不予保留。

11.3 自愿变更

团体旅客购票后，如自愿要求改变航班、日期、舱位等级、承运人，按照适用的《成都航空国内旅客运输票价和使用条件》和《成都航空特殊产品客票销售使用条件》团体旅客规定办理。

11.4 退票地点

11.4.1 团体旅客自愿退票只限在原购票地售票处办理。

11.4.2 团体旅客非自愿退票，可在 10.4.1 规定的退票地点办理。

11.5 非自愿或因病要求变更或退票

团队旅客非自愿或团体旅客中部分成员因病要求变更或退票，分别按照 8.3、10.5 或 10.6.2 的规定办理。

11.6　团体旅客自愿退票

11.6.1 团队旅客自愿退票按适用的《成都航空国内旅客运输票价和使用条件》和《成都航空特殊产品客票销售使用条件》执行。

12　乘机

12.1　一般规定

12.1.1 旅客应当在成都航空规定的时限内到达指定机场，凭客票及本人有效身份证件按时办理客票查验、托运行李、领取登机牌等乘机手续。

12.1.2 如旅客未能按时到达成都航空的乘机登记柜台或登机口，或未出示其有效身份证件及运输凭证，或未能做好旅行准备，成都航空为不延误航班可取消旅客已定妥的座位。对旅客由此所产生的损失和费用，成都航空不承担责任。

12.1.3 成都航空开始办理航班乘机手续的时间一般不迟于客票列明的航班规定离站时间前 120 分钟，截止办理乘机手续时间为航班离站时间前 45 分钟（如当地机场有不同要求，严格按照当地机场规定执行）。

12.1.4 成都航空及成都航空地面服务代理人应按时开放乘机登记柜台， 按规定接受旅客出具的客票，快速、准确地办理乘机登记手续。

12.2　乘机前，旅客及其行李（包括托运行李和非托运行李）物品必须经过安全检查。

12.3　旅客误机

12.3.1 如因旅客原因发生误机，可在成都航空直属售票处、原出票地、经成都航空特别授权的当地成都航空销售代理人售票处按照适用的《成都航空国内旅客运输票价和使用条件》和《成都航空特殊产品客票销售使用条件》办理自愿变更、自愿签转、自愿退票手续。

12.3.2 由于成都航空原因造成旅客误机，成都航空将尽早安排旅客乘坐后续航班成行，如旅客要求退票，按本条件 10.5 非自愿退票的有关规定办理。

12.4　旅客漏乘

12.4.1 由于旅客原因发生漏乘，按 12.3 旅客误机的规定办理。

12.4.2 由于成都航空原因造成旅客漏乘，成都航空将尽早安排旅客乘坐后续航班成行，如旅客要求退票，按本条件 10.5 非自愿退票的有关规定办理。

12.5　旅客错乘

12.5.1 旅客错乘飞机，成都航空将尽早安排错乘旅客搭乘后续航班飞往旅客客票上列明的目的地，票款不补不退。如旅客要求在错乘的到达站终止旅行，票款不补不退。

12.5.2 由于成都航空原因造成旅客错乘，成都航空将尽早安排旅客搭乘后续航班飞往旅客客票上列明的目的地点，票款不补不退。如旅客要求退票，按本条件 10.5 非自愿退票的规定办理。

12.6　中止行程

12.6.1 在关闭舱门后，旅客因个人原因提出中止行程，如机长评估该行为可能导致航班延误或进一步延误，影响机上其他旅客利益时，除不可抗力及旅客突发急病或威胁到生命的情况外，机长有权拒绝旅客中止行程的要求。旅客因此扰乱机上秩序的，自行承担相应的法律后果。

13　行李运输

13.1　一般规定

13.1.1 行李范围

1）　成都航空承运的行李，只限于符合本条件 1.41 定义范围内的物品。

2）　成都航空承运的行李，按照运输责任，行李种类分为：“非托运行李”和“托运行李”。

13.1.2 限制作为行李运输的物品，详见成都航空官网“旅客须知-旅客行李”项目栏或咨询成都航空服务热线。

13.2　行李包装及体积、重量限制

13.2.1 非托运行李

1）　尺寸限制：每件非托运行李体积不超过 20×40×55 厘米，且需能妥善放置于前排座位下方或封闭式行李架内，不得占用应急通道或影响其他旅客。

2）　重量与件数限制：

(1)　儿童票的旅客非托运行李额等同于成人票旅客，婴儿票无非托运行李额度；

(2)　其他客票旅客的非托运行李额度：

A　头等舱、公务舱、锦程/舒适经济舱的旅客可携带 2 件非托运行李；

B　普通经济舱的旅客仅限携带 1 件非托运行李；

C　每件非托运行李的重量均不得超过 5 公斤。

3）　若旅客非托运行李超过上述重量、件数或体积限制，应作为托运行李运输。

13.2.2 托运行李

1）　托运行李的体积和重量限制：托运行李的体积和重量限制应遵循当地法律法规，无明确规定的，单件托运行李的三边之和不得超过 300 厘米（118 英寸），单件托运行李的最大重量不得超过 50 公斤（110 磅），超过上述限制的行李，应作为货物运输。

2）　搭乘同一航班前往同一目的地的两个（含）以上的同行旅客，如在同一时间、同一地点办理行李托运手续，其免费行李额可以按照各自的票价等级标准合并计算。

3）　重要文件和资料、外交信袋、证券、货币、汇票、贵重物品、易碎易腐物品和其他需要专人照管的物品，不得夹入行李托运。

4）　托运行李应保证包装完善，锁扣完好，捆扎牢固，能承受正常操作压力并安全装卸运输，且需符合以下条件：

(1)　两件（含）以上的包件，不能捆为一件；

(2)　旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁；

(3)　行李上不能附插（带）其他物品；

(4)　竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物。

5）　除另有规定的特殊行李外，行李的托运应当优先计入旅客的行李额。

13.3 免费行李额及特殊行李

13.3.1 免费行李额

1）　每位旅客可按照客票舱位等级和相关规定享受免费托运行李额度，详见**成都航空官网“旅客须知-旅客行李”项目栏或咨询成都航空服务热线**；符合本条件第 13.2.1 规定的非托运行李可免费运输。

2）　搭乘同一航班前往同一目的地的两个（含）以上的同行旅客，如在同一时间、同一地点办理行李托运手续，其免费行李额可以按照各自的票价等级标准合并计算。

3） 旅客非自愿改变舱位等级，应按照原票价等级享受免费行李额。
4） 构成国际运输的国内航段，每位旅客的免费行李额按适用的国际航线免费行李额计算。
13.3.2 特殊行李
详见**成都航空官网“旅客须知-旅客行李”项目栏或咨询成都航空服务热线。**
13.4 逾重行李费
13.4.1 旅客的托运行李超过免费托运行李额的部分，称为逾重行李，应当支付逾重行李费。
13.4.2 收取逾重行李费，应填开逾重行李票。
13.4.3 逾重行李费率为每公斤按逾重行李票填开当日所适用的经济舱普通票价的 1.5%计算，以人民币元为单位，计算结果四舍五入到个位。
13.4.4 符合本条件 10.5.1 非自愿退票规定的旅客，已收取的逾重行李费全额退回。
13.5 行李声明价值
13.5.1 旅客的托运行李，每公斤价值超过人民币 100 元时，可办理行李的声明价值。
13.5.2 托运行李的声明价值不能超过行李本身的价值。每一旅客的行李声明价值最高限额为人民币 8，000 元。如成都航空对声明价值有异议且旅客拒绝配合检查或提供凭证，公司有权拒绝办理该行李声明价值手续。
13.5.3 成都航空按照旅客声明的价值中超过 13.5.1 规定限额部分的价值的 5‰收取声明价值附加费。金额以人民币元为单位，尾数四舍五入到个位。
13.5.4 不可办理行李声明价值的情形：
1） 非托运行李、占座行李、外交信袋及乐器等特殊物品，不办理声明价值；
2） 宠物、服务犬等活体动物，不办理声明价值；
3） 联程旅客若后续航段承运人不提供行李声明价值服务，公司有权拒绝为其办理该联程行李的声明价值服务。
13.6 行李的收运
13.6.1 拒绝运输权
1） 旅客的非托运行李如属于或夹带本条 13.1.2 所列的物品，成都航空有权拒绝接受该行李的运输。
2） 旅客的托运行李，如属于或夹带有本条件 13.1.2 所列的物品，成都航空有权拒绝接受该行李为托运行李。
3） 旅客携带了属于本条件 13.1.5 所列的物品，如旅客没有或拒绝遵守成都航空的限制运输条件，成都航空有权拒绝接受该物品的运输。
4） 旅客的托运行李、非托运行李，如因其形状、包装、体积、重量或特性等原因不符合成都航空运输条件，成都航空将请旅客加以改善；如旅客不能或拒绝改善，成都航空有权拒绝该行李的运输。
13.6.2 检查权
成都航空为了运输安全的原因，可以会同旅客对其行李进行检查；必要时，可会同有关部门进行检查。如旅客拒绝接受检查，成都航空有权拒绝接受该行李的运输。
13.6.3 收运要求
1） 成都航空在收运前或运输中发现行李含禁运物品的，可拒绝收运或终止运输，并通知旅客。

2） 为保证行李运输安全，在旅客办理乘机手续时须确认无禁运物品。
3） 托运行李因形态、包装、体积、重量或特性不符合运输条件的，须请旅客改善；旅客拒绝的，可拒绝收运。
13.6.4 行李运载
1） 旅客的托运行李，应与旅客同机运送，特殊情况下不能同机运送时，成都航空将向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送。
2） 旅客的逾重行李在飞机载量允许的情况下，应与旅客同机运送。如载量不允许，而旅客又拒绝使用后续可利用航班运送，成都航空可拒绝收运旅客的逾重行李。
13.6.5 违章行李
旅客的托运行李、非托运行李中，凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险品及具有异味或易污损飞机的物品等，其整件行李称为违章行李。对违章行李，成都航空按照以下规定处理：
1） 始发站发现违章行李：有权拒绝收运；
2） 已承运的,可取消运输或取出违章物品后运输（已收逾重行李费不予退还），取出的违章物品交相关部门处理；
3） 经停站发现违章行李：立即停运，已收逾重行李费不予退还。
13.6.6 行李退运
1） 旅客在始发地点要求退运行李，必须在行李装机前提出。如旅客退票，已收运的行李也必须同时退运。以上退运，均退还已收逾重行李费。
2） 旅客在经停地点退运行李，除时间不允许外，可予以办理，但未使用航段的已收逾重行李费不退。
3） 办理声明价值的行李退运时，在始发地点退还已交付的声明价值附加费，在经停地点已交付的声明价值附加费不退。
4） 由于成都航空的原因，需要安排旅客改乘其他航班，行李运输应随旅客做相应变更，已收逾重行李费多退少不补：已交付的声明价值附加费不退。
13.7 行李交付
13.7.1 行李交付
1） 旅客领取行李时，须凭行李牌识别联、登机牌或有效身份证件办理。对于非旅客本人领取行李所造成的损失及费用，成都航空不承担责任。
13.7.2 无法交付的行李
1） 自行李到达的次日起，超过 90 日仍无人认领，成都航空可按照无法交付行李的有关规定处理。
13.7.3 不正常行李
1） 航空运输过程中出现异常状态的托运行李，包括以下类型：
(1) 行李少收：旅客到达目的地后未领取到托运行李，包括暂未找到和确认丢失；
(2) 行李内物丢失：指行李外包装完好，但内部部分物品遗失；
(3) 行李损坏：行李在运输中因挤压、碰撞等导致外包装破损、污染，或内装物品受损；
(4) 无人领取行李：包括行李到港后长时间未被领取、错运至本站、丢失后找回待交付旅客、当日未能装机发运的滞留行李。
2） 旅客必须在离开行李提取区（隔离区）前向成都航空提出不正常行李申明，并且在提出申明之日起七天以内提出索赔。托运行李发生延误的,旅客对行李延

误给其造成损失,至迟应自收到托运行李之日 21 日内以书面形式向成都航空提出。
3） 旅客乘坐公司代码共享航班时发生的行李不正常事件，由实际承运的航空公司负责处置和赔偿。
4） 少收行李（临时生活补贴）
(1) 因成都航空责任导致旅客托运行李未能同机到达，造成旅客旅途生活必需物品短缺的，可向旅客发放经济舱旅客每人 100 元人民币的临时生活补贴。
(2) 成都航不提供临时生活补贴的情况：
A 行李用当天的后续航班运达；
B 行李栓挂有免除责任行李牌，其免责项目为“旅客晚交运行李”；
C 旅客的永久或长期地址为托运行李的目的地；
D 延误的行李当天能够送达旅客的。
5） 无人领取行李
（1） 无人领取行李的保管期限为 90 天（自行李到达或发现次日起算）。逾期未被领取的，成都航空可按照无法交付行李的有关规定处理。
6） 错拿行李
(1) 旅客行李发生错拿时，成都航空有义务协助旅客查找并追回错拿行李。
(2) 若旅客因行李错拿遭受损失，成都航空应协助旅客向过错方主张索赔。
(3) 若旅客向成都航空提出索赔，成都航空需根据实际情况（如行李延误、破损或内物丢失），按对应情形的赔偿标准向旅客承担赔偿责任。
(4) 若因错拿导致行李无法交付旅客的，成都航空按行李丢失相关规定承担赔偿责任。
(5) 成都航空履行赔偿责任后，保留向实际过错方追偿的权利。
13.8 不正常行李的赔偿
13.8.1 不正常行李赔偿限额
1） 已办理声明价值的行李，凭有效声明价值附加费收据，按声明价值为限赔偿；声明价值高于实际价值的，按实际价值赔偿。
2） 国内航班未声明价值的行李赔偿限额：根据中国民航局《国内航空运输承运人赔偿责任限额规定》，赔偿金额不超过每公斤人民币 100 元。
13.8.2 行李损坏/丢失的赔偿
1） 成都航空承运的托运行李若发生损坏、毁灭、全部或部分丢失，将与旅客协商赔偿金额。协商时旅客提供有效价值证明（如购买发票、保修卡）。若对该行李已收取逾重费，旅客需退还逾重行李费票据旅客联，公司同步退还对应逾重费。
13.8.3 成都航空不承担赔偿责任的情形：
1） 贵重物品（现金、数码产品、珠宝等）、易碎品等本应随身携带的物品，若放入托运行李导致遗失或损坏，公司不承担赔偿责任；
2） 包装不合格导致的损坏：纸箱等不符合航空运输行李包装要求的行李发生损坏，不予赔偿，可协助旅客捆扎行李；
3） 行李轻微破损：如表面轻微磨损、划痕、配件松动、可恢复性凹陷等（属航空运输中难以避免的正常损耗），公司可协助修理（如紧固配件、简单清洁），但不承担赔偿责任。
4） 导致行李损坏/丢失的其他原因：
(1) 因自然灾害或其他公司无法控制的原因；

(2)　由于行李的自然属性、质量或者缺陷造成的。
5）　行李外包装完好，行李内装物品损坏的。
6）　对于贴挂“免除责任行李牌”并经旅客签字的托运行李，承运人不承担行李牌上已免除项目的运输赔偿责任。
13.8.4　中度和严重破损
1）　如拉链损坏、拉杆故障、轮子脱落、箱体中度变形等以及如箱体开裂、严重变形、穿透性划伤等（已无修理价值），根据破损程度和实际价值,赔偿不超过 300 元人民币，或为旅客更换同规格新箱（仅限行李查询处提供的箱子）。
13.8.5 污染赔偿：行李箱或内物因运输污染（如油渍、污渍），根据污损程度和实际价值,与旅客协商赔偿。
13.8.6 内物丢失赔偿：内物丢失的，成都航空将对行李进行称重确定丢失内物的重量，并协助旅客进行查找，经过多次查找行李仍无下落，在航班到达后第 21 天后进入内物丢失赔偿程序：
1）　根据丢失内物的实际价值与旅客协商确定赔偿金额，且赔偿金额不得超过按丢失内物实际重量及适用赔偿限额计算的上限；
2）　如果旅客在离开到达行李提取区域后才提出行李内物丢失声明，则除非有证据证明该物品是在成都航空监管期间丢失的，否则成都航空不负有责任。
13.8.7 行李丢失赔偿：按航线适用标准向旅客发放临时生活补贴；若丢失行李自事发之日起 21 天内仍未找回，即启动行李丢失赔偿流程。赔偿金额根据丢失行李的实际价值与旅客协商确定,且不得超过按该行李实际托运重量及适用赔偿限额计算的上限，临时生活补贴计入总赔偿额（即赔偿时扣除已发放的临时生活补贴）。若赔偿后找回行李的处理：
1）　赔偿后的行李找回时，成都航空须在 24 小时内通知旅客领取，旅客须取回行李并退还全部赔偿款（临时生活补贴除外）；
2）　旅客存在欺诈行为（拒绝取回行李或退还赔偿款）的，成都航空有权通过法律途径追回赔偿款，并保留追究其法律责任的权利。
13.8.8 所有不正常行李最终赔偿金额不超过行李实际价值（须扣除折旧后）及适用赔偿限额。
13.8.9 赔偿费用范围：
1）　行李运送费（如错运行李转运、延误行李派送等产生的运输成本）；
2）　行李损坏、丢失（含内物丢失）的赔偿款；
3）　临时生活补贴；
4）　行李清洗、维修等合理衍生费用。

14　旅客服务

14.1　一般服务
14.1.1 成都航空将以保证飞行安全和航班正常，提供良好的服务为准则，以文明礼貌、热情周到的服务态度，认真做好旅客运输中的空中和地面的各项服务工作。
14.1.2 成都航空不负责为旅客提供机场区域内、在同一城市的机场与机场或机场与市区之间的地面运输。对于此项地面运输服务提供者的行为或疏忽，或销售代理人为旅客取得此项服务给予任何帮助，成都航空不承担责任。
14.1.3 旅客在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。

14.1.4 在航空运输过程中，旅客发生疾病时，成都航空将积极采取措施，尽力救护。但是旅客的人身伤亡完全是由于旅客本人的健康状况造成的，费用及责任由旅客承担。
14.1.5 除另有规定外，空中飞行过程中，成都航空将按其规定向旅客免费提供饮料或餐食。旅客要求提供超过规定的其他服务，成都航空可收取相应的费用。

15 不正常航班的服务

15.1 不正常航班服务的一般规定
15.1.1 由于成都航空原因造成航班在始发地出港延误或取消，成都航空将根据延误的实际情况按规定向旅客提供餐食或住宿服务。
15.1.2 由于非成都航空原因造成航班在始发地出港延误或取消，成都航空将协助旅客安排餐食或住宿，费用由旅客自理。
15.1.3 国内航班发生备降或在经停地点出港延误或取消时，无论何种原因，成都航空将按规定向旅客提供餐食或住宿服务。
15.1.4 航班出港延误或者取消时，成都航空将优先为残疾人、老年人、孕妇、无成人陪伴儿童等需特别照料的旅客提供服务。
15.1.5 航班出港延误或取消时，成都航空及成都航空地面服务代理人应做好解释工作，并迅速及时将航班延误或取消等消息通知旅客。
15.1.6 旅客现场要求出具航班延误或者取消书面证明的，成都航空将及时提供。如成都航空现场无法提供，或旅客现场未要求但事后要求出具“航班延误/取消证明”的，成都航空将在旅客要求之日起（含当日）7 日内以信函、传真或电子邮件等方式向旅客提供相关证明。
15.1.7 如果旅客给成都航空提供了有效联系方式，成都航空将及时通知旅客航班时刻的变更。
15.2 交通服务标准
15.2.1 因成都航空原因导致航班出港延误或取消，成都航空按规定为旅客提供住宿服务的，将免费为旅客提供酒店至机场的交通服务。
15.2.2 因非成都航空原因导致航班延误或取消，成都航空将协助旅客联系车辆，费用由旅客自理。
15.3 不正常航班经济补偿标准
15.3.1 根据《中华人民共和国民用航空法》第一百二十六条“旅客、行李或者货物在航空运输过程中因延误造成的损失，承运人应当承担责任：但是承运人证明本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。”因此，给予旅客的是“经济补偿”，不是“经济赔偿”。
15.3.2 若因成都航空原因造成成都航空航班延误，成都航空可以对延误时间超过 4 小时且最终乘坐成都航航班的旅客进行经济补偿。若因非成都航空原因造成当次及当日后续航班延误，则不予补偿。
15.3.3 补偿标准：因成都航空原因航班延误或取消后再补班的，延误时间 4（含）—8 小时，补偿旅客 150 元/人；延误 8（含）小时以上，补偿旅客 300 元/人。
15.3.4 儿童补偿金额与成人一致，婴儿补偿标准统一为 50 元/人。

15.3.5 补偿方式：采用成都航空微信公众号线上发放补偿金、现场现金补偿与事后补偿三种方式进行经济补偿。事后经济补偿采用银行转账方式进行补偿。一个月后线上补偿方式关闭，通过事后经济补偿采用银行转账方式进行补偿。
15.4　航班出港延误或者取消时，成都航空及成都航空销售代理人或者地面服务代理人将按照本条件第9.3条及第10.5条规定为旅客办理非自愿变更或退票。

16　飞机上的行为

16.1　如果旅客在飞机上的行为危及到飞机或飞机上任何人或财产的安全，或妨碍机组人员履行职责，或不遵守机组的指示，或有其他旅客有理由反对的行为，机长可以采取其认为必要的措施，以阻止该行为的继续，包括对旅客实施管束。
16.2　旅客不得在飞机上使用移动电话、对讲机、遥控玩具和其他遥控装置的电子设备以及有关部门和成都航空认定干扰飞机安全运行的其他无线电发射装置。未经成都航空允许，旅客不得在飞机上使用除便携式录放机、助听器和心脏起搏器以外的任何电子设备。

17　行政手续

17.1　旅客必须遵守中华人民共和国的法律、政府规章、命令、要求和旅行条件的各项规定，并应服从政府、机场管理部门或成都航空的任何安全检查。
17.2　旅客应出示国家的法律、政府规章、命令、要求或旅行条件要求的有效证件。成都航空对未遵守国家法律、规定、命令、要求或旅行条件或其证件不符合要求的旅客，保留拒绝载运的权利。
17.3　政府有关主管部门检查旅客的托运行李或非托运行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而引致的任何损失，成都航空不承担责任。

18　连续承运人

18.1　由几个连续的承运人根据一本客票或一本客票和与其有关而填开的连续客票共同承担的运输，应视为是一个单一运输。

19　投诉与建议

19.1　旅客的建议、意见和服务质量投诉，可通过以下渠道联系成都航空：
19.1.1 通过拨打成都航空服务热线 956028/（028）66668888 反映。
19.1.2 通过登录成都航空官方网站 www.cdal.com.cn 反映。
19.1.3 通过致电、致函到成都航空专设的负责管理、监督内外服务的管理机构反映：

电话：　028-65098999
邮箱：　fwzl@cdal.com.cn
邮政编码：610200
邮寄地址：成都市双流区东升街道广牧路 1 号

20 损失责任及赔偿限额

20.1 损失责任

20.1.1 成都航空仅对发生在成都航空承运的航线上的损失承担责任。成都航空为其他承运人航线上填开客票或办理行李托运时，只作为该其他承运人的代理人。尽管如此，旅客享有对其托运行李向第一或最后承运人诉讼的权利。

20.1.2 对成都航空为遵守或旅客未遵守国家法律、政府规章、命令和要求而引起的任何损失，成都航空不应承担责任。

20.1.3 成都航空的责任，应不得超过经证明的直接损失。成都航空对旅客的间接损失或其他损失不承担责任。

20.1.4 旅客在运输时由于其年龄、精神或健康状况，对本人形成了危害或危险，由此造成或加重其本人的任何疾病、受伤、残疾或死亡，成都航空不承担责任。

20.1.5 成都航空责任的任何免除和限制适用于成都航空的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给成都航空使用的任何人及其代理人、雇员和代表。成都航空的上述代理人、雇员、代表以及任何人可支付的赔偿总额，不得超过成都航空的责任限额。

20.2 赔偿限额

成都航空对每名旅客的死亡、受伤的赔偿责任最高限额为人民币 400，000 元。

21 生效与修改

21.1 本条件自 2026 年 4 月 10 日起生效并执行。成都航空 2025 年 8 月 18 日实行的《成都航空有限公司旅客、行李国内运输总条件(EU07 版)》同时废止。

21.2 成都航空有权依照中国民用航空局规定的程序，在不经预先通知旅客的情况下，修改其运输条件、运输规定、票价和费用，但此类修改不适用于修改前已经开始的运输。

21.3 成都航空的工作人员、销售代表或雇员都无权更改或违反成都航空适用的运输条件、运输规定、票价和费用。

21.4 本条件解释权属成都航空有限公司。