

四川航空股份有限公司
旅客、行李国内运输总条件

总经理声明

《四川航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》于 2007 年 10 月 29 日经中国民用航空总局运输管理司（总局运发〔 2007 〕 29 号）批准。现予以公布，并于年 12 月 1 日起施行。

特此声明

四川航空股份有限公司

总经理



2007年 11月 11日

目 录

- 第一章 定义
- 第二章 适用范围
- 第三章 客票
- 第四章 票价和税费
- 第五章 定座
- 第六章 拒绝运输和限制运输
- 第七章 购票
- 第八章 班期时刻、航班取消及变更
- 第九章 客票变更、签转、退票
- 第十章 团体旅客
- 第十一章 乘机
- 第十二章 行李运输
- 第十三章 旅客服务
- 第十四章 飞机上的行为
- 第十五章 行政手续
- 第十六章 连续承运人
- 第十七章 损失责任及赔偿限额
- 第十八章 生效与修改

第一章 定义

第一条 四川航空股份有限公司旅客、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，含义如下：

（一）“国内运输”指根据旅客运输合同，其发出地点、约定经停地点和目的地均在中华人民共和国境内的航空运输。

（二）“川航”是四川航空股份有限公司的简称。（英文名称：SCHUAN AIRLINES, 国际航空运输协会 IATA 成员代码：3U, 国际航空运输协会 IATA 结算代码：876, 公司地址：成都双流国际机场，网址：www.88888888.cn

（三）“承运人”指包括填开客票的航空承运人和承运或约定承运该客票所列旅客及其行李的所有航空承运人。

（四）“川航规定”指川航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。

（五）“销售代理人”指从事民用航空运输销售代理业务的企业。

（六）“川航销售代理人”或“授权代理人”指经川航授权并为其代理航班销售的代理人。

（七）“地面服务代理人”指从事民用航空运输地面服务代理业务的企业。

（八）“川航地面服务代理”指已被川航指定为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

（九）“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。

（十）“团体旅客”指统一组织的人数在 10 人（含）以上，航程、乘机日

期、航班和舱位等级相同并支付团体票价的旅客。

(十一)“儿童”指年龄满两周岁但不满十二周岁的人；“无陪儿童”是指年龄满五周岁但不满十二周岁的人。

(十二)“婴儿”指年龄不满两周岁的人。

(十三)“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。

(十四)“合同单位”指与川航签订定座、购票合同的单位。

(十五)“航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。

(十六)“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。

(十七)“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。

如：居民身份证、按规定可使用的有效护照、军官证、警官证、士兵证、文职干部或离退休干部证明，16周岁以下未成年人的学生证、户口簿等证件。

(十八)“客票”是指承运人或其授权代理人销售或认可并赋予运输权利的有效文件，包括纸质客票和电子客票。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。电子客票是普通纸质客票的电子替代产品。

(十九)“联程客票”指列明有两个(含)以上航班的客票。

(二十)“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。

(二十一)“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。

(二十二)“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，均不计算在内。

(二十三)“定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。

(二十四)“不定期客票”指未列明航班、乘机日期和未定妥座位的定票。

(二十五)“乘机联”指纸质客票中标明“乘机联”的部分，表示该乘机联适用于指定的两个地点之间的运输。

(二十六)“旅客联”指纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。

(二十七)“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。

(二十八)“特种票价”指不属于正常票价的其他票价。

(二十九)“误机”指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。

(三十)“漏乘”指旅客在始发站办理乘机手续后或在经停站过站时未搭乘上指定的航班。

(三十一)“错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。

(三十二)“超售”指超过航班飞机最大允许座位数的销售行为。

(三十三)“行李”指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或便利而携带的必要或适量的物品和其他个人财物。除另有规定外，包括旅客的托运行李和自理行李。

(三十四)“托运行李”指旅客交由承运人负责照管和运输并填开行李票的行李。

(三十五)“自理行李”指已填开客票，并经承运人同意由旅客自行照管的行李。

(三十六)“免费随身携带物品”指在承运人限定的品种和数量范围内并经承运人同意免费由旅客自行携带乘机的零星小件物品。

(三十七)“行李票”指纸质客票中与运输旅客托运行李有关的部分。

(三十八)“行李牌识别联”指识别行李的标志和旅客领取托运行李的凭证。它包含有承运人标志和二字代码以及六位数的序号等内容。

(三十九)“免除责任行李牌”指在收运行李时，发现有超过限制规定的行李应拒绝收运，而旅客仍坚持要求托运的情况下，则为超过限制规定的承运责任而拴挂免除责任行李牌。

(三十九)“离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。

(四十)“约定经停地点”指除出发地点和目的地点以外，在客票或承运人的班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定停留的地点。

(四十一)“损失”指在航空运输期间，因航空公司过失造成旅客的人身和财产损失。

(四十二)“客票变更”指在同一承运人条件下，改变客票舱位、航班号、航班日期。

(四十三)“签转”指改变承运人。

第二章 适用范围

第二条

(一)除本条第(二)(三)(四)(五)款中另有规定外,本条件适用于川航以飞机运送旅客、行李而收取报酬的国内航空运输。

(二)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。

(三)根据川航包机合同提供的运输,本条件仅适用于该包机合同和包机客票的条款中所涉及的范围。

(四)在本条件中如果含有与国家法律、政府规定、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。

(五)除另有约定外,在川航的规定中,如果含有与本条件不一致的条款,以本条件为准。

第三章 客 票

第一节 一般规定

第三条川航只向持有由川航填开的客票或其他有效运输凭证的旅客提供运输服务。川航客票始终是川航的财产。川航客票中的合同条件是川航运输总条件部分条款的部分概述。

第四条 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,而川航非故意性向出示该客票的人提供了运输或退款,川航对原客票有权乘机或退票的人,不承担责任。

第五条 客票不得涂改。涂改的客票无效,票款不退。

第六条 客票使用要求

(一) 旅客未能出示根据川航规定填开的有效客票，无权要求乘机。旅客出示残缺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。

(二) 客票必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用。如客票的第一段航程未被使用，而旅客在中途分程地点或约定的经停地点开始旅行，该客票运输无效，川航不予接受。

(三) 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川航接受运输。对未定妥座位的客票，川航或其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。

(四) 旅客应在客票有效期内，完成客票上列明的全部航程。

(五) 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，不需换开成我国国内客票后才能使用。

(六) 旅客在我国境外购买的用国际客票填开的纯国内航空运输的国际客票，应换开成我国国内客票后才能使用。

(七) 川航及其销售代理人不得在我国境外使用国内航空运输客票进行销售。

(八) 定期客票只适用于客票上列明的乘机日期和航班。

第七条 客票上承运人的名称可使用缩语代码。在客票“承运人”栏内承运人名称的第一个缩语代码相对应的出发地机场即被视为承运人的地址。

第二节 客票的有效期

第八条

(一) 正常票价的客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客

票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内运输有效。

(二) 特种票价的客票有效期，按照川航规定的该特种票价的有效期计算。

(三) 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起至有效期满之日的次日零时为止。

第三节 客票有效期的延长

第九条

(一) 由于川航的下列原因之一，造成旅客未能在客票有效期内旅行，其客票有效期将延长到川航能够按照该客票已付票价的舱位等级提供座位的第一航班为止：

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。

(二) 持正常票价客票或与正常票价客票有效期相同的特种票价客票的旅客未能在客票有效期内旅行，是由于川航在该旅客定座时未能按其客票的舱位等级提供航班座位，其客票有效期可以延长至川航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，但延长期不得超过 7 天。

(三) 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，除川航对所付票价另有规定外，川航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川航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 3个月。川航也可同等延长病残旅客的陪伴直系亲属的客票有效期。

(四)如旅客在旅途中死亡 ,该旅客陪同人员的客票可用延长客票有效期的方法予以更改。如已开始旅行旅客的直系亲属死亡 ,该旅客及其陪同的直系亲属的客票也可予以更改。此种更改应在收到死亡证明后办理 ,此种客票有效期的延长不得超过死亡之日起 45日。

第四节 客票遗失

第十条 遗失客票的挂失

(一)旅客的客票全部或部分遗失或残损 ,或旅客出示的客票未能包括旅客联和所有未使用的乘机联 ,旅客应以书面形式向川航或其授权的销售代理人申请挂失。

(二)旅客申请挂失 ,须出示其有效身份证件 ,如申请挂失者不是旅客本人 ,需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、遗失地公安部门的证明以及足以证实该客票遗失的其他资料或证明。

(三)在旅客申请挂失前 ,客票如全部或部分已被冒用或冒退 ,川航不承担责任。

第十一条客票遗失后如需继续旅行 ,需重新购票 ,遗失客票不补。

第十二条 遗失客票的退款

客票遗失 ,旅客应当及时按本章第十条规定的手续向原购票的售票处申请

挂失，该售票处应当及时通知各有关承运人。经查证该客票未被冒用、冒退，待客票有效期满后 30日内，按提出挂失申请的时间和相应票价基础计算退款手续费，如旅客重新补购客票，原遗失客票退款不收取退票费。

第四章 票价和税费

第十三条 票价的适用

（一）客票价指旅客由出发地机场至目的地机场的航空运输价格，不包括机场与机场或机场与市区之间的地面运输费用。

（二）川航公布的票价，适用于直达航班运输。如旅客要求经停或转乘其他航班时，应按实际航段分段相加计算票价。

（三）客票价为旅客开始乘机之日适用的票价。客票出售后，如票价调整，票款不作变动。

（四）使用特种票价的旅客，应遵守该特种票价规定的条件。

第十四条 票款的交付

（一）旅客应按国家规定的货币和付款方式交付票款，除川航与旅客另有协议外，票款一律现付。

（二）当收取的票款与适用的票价不符或计算有错误时，应按照川航规定，由旅客补付不足的票款或由川航退还多收的票款。

（三）客票价以人民币 10元为计算单位，川航收取或支（付）的任何其他费用均以人民币为计算单位，尾数一律四舍五入。

第十五条 革命伤残军人、儿童、婴儿票价

(一) 革命伤残军人和因公致残人民警察分别凭《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，按同一航班成人适用正常票价的 50%购票。

(二) 儿童按同一航班成人适用正常票价的 50%购买儿童票，并提供座位。

(三) 婴儿按同一航班成人正常票价的 10%购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占用座位时，应购买儿童票。每一成人旅客携带婴儿超过一名时，超过人数的婴儿应支付儿童票价。

第十六条 税费及费用

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。

第五章 定座

第十七条 定座基本要求

(一) 定座只有在旅客按照川航规定的手续和购票时限内交付票款，经川航或其销售代理人填开客票，并将该定座信息交给旅客以后，才能认为座位已经定妥和有效。未经川航或其销售代理人认可，不得认为定座已确认。

(二) 按照川航规定，某些特种票价可以附有限制或排除旅客更改、取消定座权利的条件。

(三) 川航可以在必要时暂停接受某一航班的定座。

第十八条 合同单位定座

合同单位应按合同的约定定座。

第十九条 购票时限

已经定妥的座位，旅客应在川航规定或预先约定的时限内购买客票。否则，原定座位不予保留。

第二十条 个人资料

旅客认可其向川航提供的个人资料，旨在用于定座及安排相关运输服务。为此，旅客授权川航保留其个人资料且可将资料传送给川航的有关部门，或其他相关承运人，或相关运输服务的提供者。

第二十一条 定座优先权

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。

第二十二条 机上座位安排川航除按旅客已经定妥的航班和舱位等级提供座位外，不保证在飞机上提供旅客所要求的指定座位。

第二十三条 座位再证实

旅客持有定妥座位的联程或来回程客票，如在该联程或回程地点停留 72 小时以上，须在联程或回程航班离站前两天中午 12 点（含）以前，办理座位再证实手续，否则原定座位不予保留。如旅客到达联程或回程地点的时间离航班规定离站时间不超过 72 小时，则不需办理座位再证实手续。

第二十四条 川航对未使用座位的取消

旅客没有按川航的规定使用已定妥的座位，也未告知川航有关部门，川航可以取消旅客所有已经定妥的续程和回程座位。

第六章 拒绝运输和限制运输

第二十五条 拒绝运输权

川航出于安全原因或根据自己合理的判断，认为属下列情形之一时，有权拒绝运输旅客及其行李：

（一）为遵守国家的有关法律、政府规定和命令；

（二）旅客的行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，或对其他旅客造成不舒适或引起反感，或对其自身或其他人员或财产可能造成任何危险或危害；

（三）旅客不遵守川航的规定；

（四）旅客拒绝接受安全检查；

（五）旅客未支付适用的票价、费用和税款或未承兑其与川航之间的信用付款；

（六）旅客未能出示本人的有效身份证件；

（七）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；

（八）出示客票的人不能证明本人即是客票上“旅客姓名”栏内列明的人。

第二十六条 对被拒绝运输旅客的安排

对被拒绝运输的旅客，川航按下列规定办理：

（一）属本章第二十五条第（一）款情形的旅客，已购客票按本条件第三十五条非自愿退票的规定办理。

（二）属本章第二十五条第（二）、（三）、（四）款情形的旅客，已购客票按本条件第三十六条自愿退票的规定办理。

(三)属本章第二十五条第(五)款情形的旅客,按本条件第十四条第(二)款的规定,由旅客补付不足的票款费用或税费,或按本条件第三十五条非自愿退票的规定办理,退还旅客已支付的票款。

(四)属本章第二十五条第(六)款情形的旅客,按本条件第四十九条误机的规定办理。

(五)对属本章第二十五条第(七)(八)款情形的旅客,川航保留扣留其客票的权利,必要时呈报有关主管部门处理。

第二十七条 限制运输

无成人陪伴儿童、病残旅客、孕妇、盲人、聋人或犯人等特殊旅客,只有在符合川航及有关承运人规定的条件下,经川航及有关承运人预先同意并在必要时做出安排后方予载运。

第七章 购票

第二十八条 一般规定

(一)旅客可在川航或其销售代理人的售票处购票。

(二)旅客购票须凭本人有效身份证件或公安机关出具的其他有效身份证件,并填写《旅客定座单》。

(三)购买儿童票、婴儿票,应提供儿童、婴儿出生年月的有效证明。

(四)重病旅客购票,应持有县级(含)以上医疗单位出具的医生诊断证明,经川航同意后,方可购票。

(五)每一位旅客应单独持有客票。

第二十九条 川航或其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。

第三十条 川航或其销售代理人的售票场所应设置班期时刻表、航线图、航空运价表和旅客须知等必备资料。

第八章 班期时刻、航班取消及变更

第三十一条 班期时刻

川航应尽力在合理的期限内运送旅客及其行李，遵守公布的在旅客旅行之日有效的班期时刻。

川航保留对前期公布的航班时刻表和班期时刻进行调整的权利，并履行提前告知义务。

第三十二条 航班取消及变更

有下列情形之一的，川航可按规定不经事先通知，改变机型或航线、取消、中断、推迟或延期航班飞行：

- (一) 为国家的法律、政府规定和命令；
- (二) 为保证飞行安全；
- (三) 其他无法控制或不能预见的原因。

第三十三条 由于本章第三十二条原因之一，川航取消或延误航班，因而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，或造成旅客已定妥座位的航班衔接错失，川航应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

- (一) 为旅客安排有可利用座位的川航后续航班；
- (二) 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；
- (三) 变更原客票列明的航程，安排川航或其他承运人的航班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；
- (四) 按本条件第三十五条非自愿退票的规定办理。

第三十四条 延误、取消航班的旅客服务

对延误、取消航班的旅客，川航应分别按本条件第八十三条、第八十四条、第八十五条和第八十六条的规定提供服务。

第九章 客票变更、签转、退票

第三十五条 非自愿变更、签转、退票

由于本条件第九条第(一)款所列的原因之一者，川航应在航班有可利用座位的情况下，按本条件第三十三条第(一)(二)(三)款和本条件第三十四条的规定办理。

第三十六条 自愿变更、签转、退票

(一) 旅客自愿变更、签转、退票按适用的《川航国内旅客票价和使用条件》执行。见附件一。

(二) 旅客在航班的经停地自动终止旅行，该航班未使用的票款不退。

第三十七条 退票收款人

(一) 川航有权向客票上列明姓名的旅客本人办理退票。

(二) 当客票上列明的旅客不是该客票的付款人，并且客票上已列明退票限

制条件，川航应按列明的退票限制条件将票款退给付款或其指定人。

（三）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列明的旅客本人，应出示旅客的授权委托书和旅客及退票受款人的有效身份证件。

（四）川航将票款退给持有未使用的全部或部分航段客票并符合本条第（一）、第（二）、第（三）款规定的人，应被视为正常退票。川航也随即解除合同。

（五）川航销售代理人未经川航特别授权不得为旅客办理签转。

第三十八条 退票期限

旅客要求退票，应在其客票有效期内向川航提出。

第三十九条 退票地点

（一）旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止旅行地的川航售票处或引起非自愿退票事件发生地的川航地面服务代理人售票处办理。

（二）旅客自愿退票，应在下列地点办理：

1. 在出票地要求退票，只限在原购票的售票处办理；

2. 在出票地以外的航班始发地或终止旅行地要求退票，可在当地的川航售票处办理；如当地无川航售票处，可在经川航特别授权的当地川航销售代理人售票处办理。受理退票的售票处必须获得旅客原购票的售票处和川航财务部门的书面授权后，方可予以办理。

（三）持不定期客票的旅客要求退票，只限在原购票的售票处办理。

第十章 团体旅客

第四十条 团体旅客人数的计算

川航团体旅客是指符合本条件第一条第（十）款定义的旅客。凡购买婴儿、儿童及其他特种票价客票的旅客不得计算在团体人数内。

第四十一条 购票时限

已经定妥的座位，团体旅客应在川航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。

第四十二条 改变舱位等级或航班、日期

团体旅客购票后，如自愿要求改变舱位等级，至迟应在航班规定离站时间 2 小时（含）以前提出，经川航同意后，方可予以办理，票款的差额多退少补。如自愿要求改变航班、日期，按本章第四十五条团体自愿退票的规定办理。

第四十三条 退票地点

（一）团体旅客自愿退票只限在原购票的售票处办理。

（二）团体旅客非自愿退票，可在本条件第三十九条第（一）款规定的退票地点办理。

第四十四条 非自愿或因病要求变更或退票

团体旅客非自愿或团体旅客中部分成员因病要求变更或退票，分别按照本条件第三十三条、第三十五条规定办理。

第四十五条 团体旅客自愿退票按适用的《川航国内旅客票价和使用条件》执行。见附件一。

第四十六条 团体旅客误机

团体旅客误机，按下列规定办理：

（一）误机发生在航班规定离站时间以前，收取客票价 50% 的误机费；

(二) 误机发生在航班规定离站时间以后，客票作废，票款不退。

第十一章 乘机

第四十七条 一般规定

(一) 旅客应当在川航规定的时限内到达机场，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。

(二) 如旅客未能按时到达川航的乘机登记柜台或登机门，或未能出示其有效身份证件及运输凭证，或未能做好旅行准备，川航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，川航不承担责任。

(三) 川航开始办理航班乘机手续的时间：100座(含)以上的飞机在航班离站时间前 90 分钟开始办理；100座以下的，在航班离站时间前 60 分钟开始办理，截止办理乘机手续时间均为航班离站时间前 30 分钟。川航应将上述时间以适当方式告知旅客。

(四) 川航及其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。

第四十八条 乘机前，旅客及其行李和免费随身携带物品必须经过安全检查。

第四十九条 旅客误机

(一) 旅客如发生误机，至迟应在该航班离站后的次日中午 12 点(含)以前，到当地下列地点之一办理误机确认：

1. 乘机机场的川航乘机登记柜台；
2. 川航售票处；

3. 川航地面服务代理人售票处。

(二) 已办理误机确认的旅客,可在本条第(一)款所列地点或原购票地点按照第三十六条第一款办理客票变更、签转、退票手续。

第五十条 旅客漏乘

(一) 由于旅客原因发生漏乘,按本章第四十九条旅客误机的规定办理。

(二) 由于川航原因造成旅客漏乘,川航应尽早安排旅客乘坐后续航班成行。

如旅客要求退票,按本条件非自愿退票的规定办理。

第五十一条 旅客错乘

(一) 旅客错乘飞机,川航应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。

(二) 由于川航原因造成旅客错乘,川航应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。如旅客要求退票,按本条件非自愿退票的规定办理。

第五十二条 航班超售

(一) 承运人应以适当方式告知旅客超售的含义及超售时旅客享有的权利。

(二) 当出现超售时,承运人应首先寻找自愿放弃座位的旅客,并与旅客协商给予一定奖励或补偿。

(三) 承运人应制定优先登机规则,并在售票场所,办理乘机手续柜台等处予以公告,该规则不得带有歧视性。

(四) 当没有足够的旅客自愿放弃座位时,承运人可以根据自己制定的优先登机规则拒绝部分旅客登机,并给予一定补偿。

第十二章 行李运输

第一节 一般规定

第五十三条 川航承运的行李，只限于符合本条件第一条第（三十三）款定义范围内的物品。

第五十四条 不得作为行李运输的物品

下列物品不得作为行李或夹入行李（包括托运行李和自理行李）内托运，也不得作为免费随身携带物品带入客舱运输：

（一）危险品

1. 爆炸品；
2. 气体，包括易燃和非易燃无毒气体、有毒气体；
3. 易燃液体；
4. 易燃固体、自燃物质和遇水释放易燃气体的物质；
5. 氧化剂和有机过氧化物；
6. 毒性物质和传染性物质；
7. 放射性物质；
8. 腐蚀性物质；
9. 磁性物质；
10. 具有麻醉、令人不快或其他类似气味或性质的物质；
11. 容易污损飞机的物品；
12. 川航规定不得作为行李运输的其他危险物品。

(二) 枪支,含各种仿真玩具枪、枪型打火机及其他各种类型带有攻击性的武器,但体育运动用器械除外。

(三) 军械、警械。

(四) 管制刀具。

(五) 活体动物,但本条件第六十七条规定的小动物及导盲犬和助听犬除外。

(六) 国家规定的其它禁运物品。

第五十五条 不得作为托运行李运输的物品

重要文件和资料、证券、货币、汇票、珠宝、贵金属及其制品、银制品、贵重物品、古玩字画、易碎和易损坏物品、易腐物品、样品、旅行证件等需要专人照管的物品不得作为托运行李或夹入行李内托运,而应作为自理行李或免费随身携带物品带入客舱运输。

第五十六条 限制运输的物品

下列物品只有在符合川航运输条件的情况下,并经川航同意,方可接受运输;

(一) 精密仪器、电器等类物品,应作为货物托运,如按托运行李运输,必须有妥善包装,并且此类物品的重量不得计算在免费行李额内。

(二) 本条件第六十七条规定的小动物、导盲犬和助听犬。

(三) 本条件第六十八条规定的外交信袋、机要文件。

(四) 体育运动用器械,包括体育运动用枪支和弹药。

(五) 旅客旅行途中使用的折叠轮椅或电动轮椅。

(六) 管制刀具以外的利器、钝器,例如菜刀、水果刀、餐刀、工艺品刀、手术刀、剪刀以及钢锉、铁锥、斧子、短棍、锤子等,应放入托运行李内运输。

(七) 干冰,含有酒精的饮料,旅客旅行途中所需的烟具、药品、化妆品等。

(八) 民航总局规定的其它需要开盖检查或限量携带的液体(如饮料等)。

第二节 行李包装及体积、重量限制

第五十七条 托运行李

(一) 托运行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎牢固,能承受一定的压力,能够在正常的操作条件下安全装卸和运输,并应符合下列条件:

1. 旅行箱、旅行袋和手提包等必须加锁;
2. 两件以上的包件,不能捆为一件;
3. 行李上不能附插其他物品;
4. 竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物;
5. 行李上应写明旅客的姓名、详细地址、电话号码。

(二) 托运行李每件最大重量不能超过 50 公斤,体积不能超过 40 60 100 厘米。超过上述规定的行李,应事先征得川航的同意才能托运。

(三) 符合以下情况之一的应栓挂免除责任行李牌

1. 行李超大,易碎,易腐
2. 包装不符合要求
3. 行李在托运前已破损
4. 不能作客舱行李的危险物品(如小刀,扳手等工具和利器)
5. 迟托运的行李
6. 客舱超大行李
7. 无锁或锁已失效

8. 收运时,都应使用免除责任行李牌,并在牌上注明相应情况,以免除相应责任,同时向旅客声明并请旅客在该行李牌相应位置签字认可。

第五十八条 自理行李

自理行李每位旅客只限一件，其重量不能超过 10 公斤，体积不超过 20 40 55 厘米，并应能置于旅客的前排座位之下或封闭式行李架内。

第五十九条 免费随身携带物品

免费随身携带物品的重量，每位旅客以 5 公斤为限。持头等舱客票的旅客，每人可随身携带两件物品；持公务舱或经济舱客票的旅客，每人只能随身携带一件物品。每件随身携带物品的体积不得超过 20 40 55 厘米。超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品，应作为托运行李托运。

第三节 免费行李额及逾重行李费

第六十条 免费行李额

（一）每位旅客的免费行李额（包括托运和自理行李）：持成人或儿童客票的头等舱旅客为 40 公斤，公务舱旅客为 30 公斤，经济舱旅客为 20 公斤。持婴儿票的旅客，无免费行李额。

（二）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客票价等级标准合并计算。

（三）旅客非自愿改变舱位等级，应按原票价等级，享受免费行李额。

（四）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。

第六十一条 逾重行李费

（一）旅客的托运行李和自理行李，超过该旅客免费行李额的部分，称为逾重行李，应当支付逾重行李费。

(二) 收取逾重行李费，应填开逾重行李票。

(三) 逾重行李费率以每公斤按逾重行李票填开当日所适用的经济舱票价的1.5%计算。收费总金额以人民币元为单位，尾数四舍五入。

第四节 行李声明价值

第六十二条

(一) 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。

(二) 托运行李的声明价值不能超过行李本身的实际价值。每一旅客的行李声明价值最高限额为人民币 8,000元。如川航对声明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，川航有权拒绝收运。

(三) 川航按照旅客声明的价值中超过本条第(一)款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。

第五节 行李的收运

第六十三条 拒绝运输权

(一) 旅客的托运行李、自理行李和免费随身携带物品，如属于或夹带有本条件第五十四条所列的物品，川航有权拒绝接受该行李的运输。

(二) 旅客的托运行李，如属于或夹带有本条件第五十五条所列的物品，川航有权拒绝接受该行李作为托运行李运输。

(三) 旅客携带了属于本条件第五十六条所列的物品，如旅客没有或拒绝遵守川航的限制运输条件，川航有权拒绝接受该物品的运输。

(四) 旅客的托运行李、自理行李或免费随身携带物品，如因其形态、包装、体积、重量或特性等原因不符合川航运输条件，川航应请旅客加以改善，如旅客

不能或拒绝改善，川航有权拒绝接受该行李的运输。

第六十四条 检查权 川航为了运输安全原因，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。如果旅客拒绝检查，川航有权拒绝接受该行李的运输。

第六十五条 收运要求

（一）旅客必须凭有效客票托运行李。川航应在客票及其行李票上填写托运行李的件数和重量。

（二）川航一般只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。如旅客要求提前托运，可事先约定。

（三）川航对旅客托运的每件行李应拴挂行李牌，并将其中的识别联交给旅客。经川航同意的自理行李，在与托运行李合并计算并分别填入客票及其行李票后，交由旅客带人客舱自行照管，并拴挂自理行李牌。

（四）旅客托运有运输责任争议的行李时，川航应经旅客书面同意，拴挂免除责任行李牌，以免除川航相应的运输责任。只限于符合第五十七条第（三）款定义范围内的物品。

第六十六条 行李运载

（一）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，川航应向旅客说明，并优先安排在载量允许的后续航班上运送。

（二）旅客的逾重行李在飞机载量允许的条件下，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，川航可拒绝收运旅客的逾重行李。

第六十七条 小动物

(一) 小动物是指家庭驯养的狗、猫、鸟或其它玩赏宠物。野生动物和具有形体怪异或易于伤人等特性的动物如蛇等，不属于小动物范围。

(二) 旅客托运小动物必须在定座时提出，并提供动物检疫证明，经川航同意后方可托运。

(三) 旅客应在乘机的当日，按川航指定的时间，将小动物自行运至机场办理托运手续。

(四) 装运小动物的容器应符合下列要求：

1. 能防止小动物破坏、逃逸和防止小动物将身体某一部位伸出容器，损坏和伤害人员、行李、货物或飞机；

2. 能保证小动物站立和适当活动，保证空气流通，不致使小动物窒息；

3. 能防止粪便渗溢，以免污染飞机、机上设备及其他物品。

(五) 旅客携带的小动物，必须装在货舱内运输。

(六) 小动物及其容器和携带的食物的重量，不得计算在旅客的免费行李额内，应按逾重行李交付运费。

(七) 小动物运输不能办理声明价值。

(八) 旅客应对所托运的小动物承担全部责任。在运输中除川航原因外出现的小动物患病、受伤和死亡，川航不承担责任。

(九) 导盲犬、助听犬的运输，按本条的规定办理。但导盲犬、助听犬在符合川航运输条件的情况下可以由盲人或聋人旅客本人带人客舱运输。导盲犬、助听犬连同其容器和食物可以免费运输而不计算在免费行李额内。

第六十八条 外交信袋

(一) 外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管。根据外交信使的要求，

川航也可以按照托运行李办理，但川航只承担一般托运行李的责任。

(二) 外交信使携带的外交信袋和行李，可以合并计重或计件，超过免费行李额部分，按逾重行李的规定办理。

(三) 外交信袋运输需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经川航和有关承运人同意，方可予以运输。

(四) 占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 75 公斤，总体积不得超过 40 60 100 厘米。占用座位的外交信袋没有免费行李额。运费按下列两种办法计算，取其高者：

1. 根据占用座位的外交信袋实际重量，按照逾重行李费率计算运费；

2. 根据外交信袋占用的座位数，按照运输起讫地点之间，与该外交信使所持客票票价等级相同的票价计算运费。

(五) 机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

第六十九条 违章行李

旅客的托运行李、自理行李和免费随身携带物品中，凡夹带国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品等，其整件行李称为违章行李。对违章行李，川航按下列规定处理：

(一) 在始发地发现违章行李，川航有权按照本章第六十三条第(一)(二)款的规定拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章夹带物品取出后运输，已收逾重行李费不退。

(二) 在经停地发现违章行李，应立即停运，已收逾重行李费不退。

(三) 对违章行李中夹带的国家规定的禁运物品、限制携带物品或危险物品，交有关部门处理。

第七十条 行李退运

(一) 旅客在始发地要求退运行李，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。

(二) 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。

(三) 办理声明价值的行李退运时，在始发地退还已交付的声明价值附加费，在经停地不退已交付的声明价值附加费。

(四) 由于川航的原因，需要安排旅客改乘其他航班，行李运输应随旅客作相应的变更，已收逾重行李费多退少不补；已交付的声明附加费不退。

第六节 行李交付

第七十一条 行李交付

(一) 旅客应在航班到达后立即在机场凭行李牌的识别联领取行李。必要时，应交验客票。

(二) 如旅客未立即领取行李，川航从行李到达的次日起向旅客收取行李保管费。对于旅客行李中的易腐物品，川航有权在行李到达 24 小时后予以处理。

(三) 川航凭行李牌的识别联交付行李，对于领取行李的人是否确系旅客本人，以及由此造成的损失及费用，不承担责任。

(四) 旅客行李延误到达后，川航应立即通知旅客领取，也可直接送达旅客。对延误行李不收取保管费。

(五) 旅客在领取行李时，未提出书面异议，即认为该行李已经按照运输合同完好交付。

(六) 旅客遗失行李牌的识别联，应立即向川航挂失。旅客如要求领取行李，

应向川航提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在声明挂失前行李已被冒领，川航不承担责任。

第七十二条 无法交付的行李

行李自到达的次日起，超过 90日仍无人认领，川航可按照无法交付行李的有关规定处理。

第七十三条 行李不正常运输的处理

(一)行李运输发生延误、丢失或损坏，川航或其地面服务代理人应会同旅客填写《行李运输事故记录》或《破损行李事故记录》，尽快查明情况和原因，并将调查结果答复旅客和有关单位。如发生行李赔偿，可在始发地、经停地或目的地办理。

(二)因川航原因使旅客的托运行李未能与旅客同机到达，造成旅客旅途生活的不便，应给予旅客临时生活用品补偿费人民币 100元。

第七节 行李赔偿

第七十四条 川航的责任

(一)旅客的托运行李从托运时起到交付时止，如发生延误、丢失或损坏，川航应当承担赔偿责任。

(二)川航证明为了避免延误损失的发生已经采取了一切必要措施或不可能采取措施的，不承担赔偿责任。

(三)托运行李的损失完全是由于行李本身的自然属性、质量或缺陷造成的，川航不承担赔偿责任。

(四)由于旅客行李内装物品造成该旅客伤害或其行李损失，川航不承担赔偿责任。由于旅客行李内装物品对他人造成伤害或对他人物品或川航财产造成损失，

旅客应当赔偿川航的所有损失和由此支付的一切费用。

(五)对于旅客在托运行李内夹带的本条件第五十五条所列物品的丢失或损坏，川航只按一般托运行李承担赔偿责任。

(六)在联程运输中，川航仅对发生在其承运的航线上的行李损失承担赔偿责任。

第七十五条 赔偿限额

(一)旅客的托运行李全部或部分损坏、丢失，赔偿金额每公斤不超过人民币 100元。如行李的价值每公斤低于 100元时，按实际价值赔偿。

(二)旅客丢失行李的重量按实际托运行李的重量计算，如果无法确定丢失的行李重量，每一旅客的丢失行李最多只能按该旅客享受的免费行李额赔偿。

(三)行李损坏时，按照行李降低的价值赔偿或负担修理费用。行李箱损坏，赔偿金额按行李箱自身重量每公斤不超过人民币 100元。

(四)旅客的丢失行李如已办理行李声明价值，川航应按声明的价值赔偿。行李的声明价值高于实际价值时，应按实际价值赔偿。

(五)由于发生在上、下飞机期间或飞机上的事件造成旅客的自理行李和免费随身携带物品灭失，川航承担的最高赔偿金额每位旅客不超过人民币 3,000元。

(六)行李赔偿时，对赔偿行李收取的逾重行李费应退还，已收取的声明价值附加费不退。

(七)构成国际运输的国内航段，行李赔偿按适用的国际运输行李赔偿规定办理。

(八)已赔偿的丢失行李找到后，川航应尽快通知旅客。旅客可将自己的行

李领回，退还全部赔偿，但临时生活用品补偿费不退。发现旅客有明显的欺诈行为，川航有权追回全部赔款。

第七十六条 赔偿要求

旅客的托运行李丢失或损坏，应按本条件第七十七条规定的期限向川航或其地面服务代理人提出赔偿要求，并随附客票（或复印件）、行李牌识别联、《行李运输事故记录》或《破损行李事故记录》、证明行李内容和价值的凭证以及其他有关的证明。

第七十七条 索赔和诉讼期限

（一）托运行李发生损失时，如有索赔要求，有权提出索赔的人应当在发现损失后向川航书面提出异议。托运行李发生损失的，至迟应当自收到托运行李之日起 7 日内提出；托运行李发行延误的，至迟应自托运行李交付旅客处置之日起 21 日内提出，否则就不能向川航提出索赔诉讼。

（二）关于赔偿责任的诉讼时效期间为两年，应从飞机到达目的地点之日起，或从飞机应当到达目的地点之日起，或从运输终止之日起计算，否则就丧失任何损失的诉讼权。

第十三章 旅客服务

第一节 一般服务

第七十八条 川航以保证飞行安全和航班正常，提供良好服务为准则，以文明礼貌、热情周到的服务态度，认真做好空中和地面的旅客运输的各项服务工作。

第七十九条 川航不负责为旅客提供机场区域内、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地面运输服务给予的任何帮助，川航不承担责任。

第八十条 在联程航班衔接地点的地面膳宿费用，应由旅客自理。另有约定的除外。

第八十一条 在航空运输过程中，旅客发生疾病时，川航应积极协助采取措施，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，费用由旅客承担。

第八十二条除另有规定外，空中飞行过程中，川航应按其规定向旅客免费提供饮料或餐食，但川航不提供超过规定品种和数量的餐食服务。

第二节 不正常航班的服务

第八十三条 由于川航机务维护、航班调配、商务、机组等原因，造成航班在始发地延误或取消，川航按其规定向旅客提供餐食或住宿等服务。

第八十四条 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非川航原因，造成航班在始发地延误或取消，川航应协助旅客安排餐食和住宿，费用应由旅客自理。

第八十五条 航班在经停地延误或取消，无论何种原因，川航或委托的地面服务代理人均应负责向经停旅客提供膳宿服务。

第八十六条 航班延误或取消时，川航及其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信息通知旅客。

第八十七条 川航和其他各保障部门应相互配合，认真负责，共同保障航班正常，避免不必要的航班延误。

第十四章 飞机上的行为

第八十八条 如果旅客在飞机上的行为危及到飞行安全或扰乱正常的营运秩序或妨碍机组人员履行职责，川航可以采取必要的安全措施，以阻止该行为的继续，包括对该旅客实施管束。

第八十九条 旅客应严格遵守机上安全设备使用规定，紧急情况下，应在机组（含乘务组）的指导下，使用机上应急设备、装具等；非应急情况下，严禁私自动用有关设备，如：救生衣、氧气瓶、防烟面具等，如造成后果，川航保留追究当事人责任的权利。

第九十条 旅客不得在飞机上使用便携式收音机、移动电话、电子游戏机或包括无线电操作的玩具和对讲机在内的发射装置。未经川航允许，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。

第十五章 行政手续

第九十一条 旅客必须遵守中华人民共和国的法律、政府规定、命令、要求和旅行条件的各项规定，服从政府或机场管理部门和川航的任何安全检查。

第九十二条 旅客应出示国家的法律、政府规定、命令、要求或旅行条件所要求的有效证件。川航对未遵守国家法律、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。

第九十三条 政府有关主管部门检查旅客的托运行李或自理行李时，旅客应当到场。对旅客未到场接受检查而发生的任何损失，川航不承担责任。

第十六章 连续承运人

第九十四条 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。

第十七章 损失责任及赔偿限额

第九十五条 损失责任

(一)川航应对发生在川航承运的航线上的损失承担责任。川航为其他承运人航线上填开客票或办理行李托运时，只作为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。

(二)对川航为遵守或旅客未遵守国家法律、政府规定、命令和要求而引起的任何损失，川航不应承担责任。

(三)川航的责任，应不得超过经证明损失的数额。川航对间接的或随之引发的损失不承担责任。

(四)旅客在运输中，由于其年龄、精神或健康状况，对本人形成危害和危险，由此造成或加重其本人的任何疾病、受伤、残废或死亡，川航不承担责任。

(五)川航责任的任何免除和限制适用并有利于川航的代理人、雇员和代表以及将飞机提供给川航使用的任何人及其代理人、雇员和代表。川航的上述代理人、雇员、代表以及任何人可支付的赔偿总金额，不得超过川航的责任限额。

第九十六条 赔偿限额

川航对每名旅客死亡、受伤的赔偿责任限额为人民币 400,000 元。

第十八章 生效与修改

第九十七条 本总条件自 2007年 12月 1日起生效并施行。原制定施行的《四川航空公司旅客、行李国内运输规定》同时作废。

第九十八条 川航有权依照中国民用航空总局规定的程序，不经通知修改其运输条件、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。

川航的工作人员、销售代理人或雇员都无权更改或违反川航适用的运输条件、运输规定、票价和费用。

附件一：

四川航空股份有限公司国内旅客运输票价和使用条件 8765

(公布版)

一、一般规定

1. 本条件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、使用川航国内运输客票 (包括使用 "876" 确认的 BSP 客票 填开的国内航线运输, 以及与川航签有子舱位销售协议、并使用其它航空公司客票填开的川航国内航线运输)。

2. 本条件仅适用于所列明的明折明扣 F/C/Y/T/K/H/M/G/S/L/Q/E/N/R 舱位票价销售, 不适用于川航特殊产品舱位销售。川航特殊产品舱位及票价和使用条件可通过川航电子运价使用手册或川航网站 www.88888888.cn 中对外公布的川航运输总条件附件查询。

3. 电子客票如有另行规定, 按其操作规定办理; 如无明确规定则适用本条件。

4. 团队运输适用于川航本票 经授权的代理人使用 BSP 中性票填开; 电子客票如有另行规定, 按其操作规定办理; 如无明确规定则适用本条件。

5. 销售单位应严格遵守价格与舱位对应的原则, 不得以低价格销售高舱位, 如有违规一经查出, 销售单位除补齐舱位差额外, 还必须赔偿双倍差额。

6. 票价类别按电脑中公布的票价类别要求填写。

7. 如客票有限制条件, 则客票 "签注栏" 填入 "不得签转 变更 退票" 等限制条件。

8. "签转" 指改变承运人。

9. '变更'指在相同承运人前提下,改变时间、航程、航班、服务等级或子舱位等。

10. 在本条件中未涉及的内容,按照《川航旅客行李国内运输总条件》执行。

11. 销售单位在出售客票时,特别是有'不得签转、变更、退票'规定的,必须事先向旅客说明相关使用条件,避免发生投诉。

12. 本规定自 2009年 4月 1日开始出票、以 2009年 4月 20日旅行起执行。

13. 四川航空股份有限公司对本《条件》保留最终解释权。

14. 价格投诉及举报电话 :12358

二、票价

1. 各舱位价格为明折明扣实收价,一律填开实付票价,金额以人民币十元为单位,具体价格以电脑中公布的票价为准。

2. 革命伤残军人和因公致残人民警察按头等舱(F)、公务舱(C)、经济舱(Y)正常票价的 50%计算,儿童、婴儿票价分别按头等舱、公务舱、经济舱正常票价的 50%和 10%计算。婴儿票不占座,婴儿如需占座,需按儿童票价计收费用。

三、定座和出票

1. F/C/Y舱允许全程填开 OPEN 票。

2. T/K/H子舱位去程不允许填开 OPEN 票,回程允许。

3. 其它子舱位不允许填开 OPEN 票。

4. 儿童 婴儿 革命伤残军人和因公致残人民警察票价，不能填开 OPEN 客票。

5. F/C/Y/T/K/H M /G/S/L/Q 允许预先订座，但保留至航班起飞前 72 小时；E/V/R 及其他子舱位定座，随订随售。

6. 儿童 / 婴儿 革命伤残军人和因公致残人民警察客票在 F/C/Y 舱订座，按成人相应服务等级 (F/C/Y) 的公布票价的有关规定执行，票价级别分别为 "所属服务等级 + CH" \ "所属服务等级 + N" \ "所属服务等级 + DF"。如使用特殊票价，则按相应特殊舱位使用条件执行。

7. 无人陪伴儿童票价级别为 "所属服务等级 + UM"，仅限川航直属售票部门 (含合作经营售票处) 办理，在无川航直属售票部门的地区由川航授权委托的指定代理人办理。

8. 团队客票不允许填开 OPEN 客票。

四、签转

1. 团队旅客出票后不得自愿签转承运人。

2. F/C/Y 舱公布价客票，允许自愿签转，其它子舱位不允许自愿签转。

3. 儿童 / 婴儿 革命伤残军人和因公致残人民警察客票按成人相应服务等级 (F/C/Y) 公布票价的有关规定执行，允许自愿签转。如使用其它舱位特殊票价，则按相应舱位使用条件执行。

4. 非自愿签转按照《川航旅客 行李国内运输总条件》执行。

五、客票变更 改期

1. 改期费 子舱位变更及升舱差额均按客票票面价计算。低舱位改高舱位，收补实际舱位差额；旅客高舱位改低舱位，差额不退，但允许旅客在此情况下按自愿退票规定办理，再重购新票；如改期后客票舱位相同，则按本款第 6 条执行。

2. 变更手续费与升舱费同时发生时，按较高者收取。

3. 客票子舱位变更及升舱，按川航相关规定执行，须在《国内航线误机 \ 退票 变更收费单》和新订客票上用 EI 指令注明 EXCHANGE 原舱位 提出变更的次数，用 REMARK 指令注明原客票号码，打印新旧客票订座信息及退款信息单一并上交 BSP 结算中心。

4. 团队旅客出票后不得自愿变更航班 日期，特殊情况必须经川航营业部主管领导同意后方可变更。

5. 非自愿变更：旅客非自愿更改舱位等级，低舱位改高舱位，无须补差，高舱位改低舱位，退还差额。

6. F/C/Y/T/K/H 子舱位间免费改期；M /G /S/L/Q 子舱位免费更改一次，再次更改每次收取票面价 10%的改期费；E/V /R 子舱位每次更改收取票面价 20%的改期费；其它特殊产品舱位客票变更 改期规定，可通过川航电子运价使用手册或川航网站 www.88888888.cn 中对外公布的川航运输总条件附件查询。

7. 使用 F\C\Y 舱正常运价订座的儿童 婴儿 革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票，客票有效期内免费改期，允许自愿变更承运人。如果使用其它特殊子舱位票价，则退票 签转 改期按相应特殊舱位的使用条件执行。

六、散客自愿退票

1. F/C舱免收退票手续费 ;Y/T/K/H子舱位收取客票价的 5%作为退票手续费 ;M /G /S/L/Q子舱位收取客票价的 10%作为退票手续费 ;E/V /R子舱位收取客票价的 30%作为退票手续费。其它特殊产品舱位客票退票规定 , 可通过川航电子运价使用手册或川航网站 www.88888888.cn 中对外公布的川航运输总条件附件查询。

2. 来回程及多航段客票的退票 : 客票全部未使用时 , 按照单程的退票规则分别计收各段的退票手续费 ; 若客票已部分使用提出申退 , 扣除已使用航段的舱位运价后 , 剩余航段按照单程的退票规则分别计收各段的退票手续费。

3. 使用 F\C\Y舱正常票价订座的儿童 婴儿 革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票 , 客票有效期内免费退票 , 如果使用其它特殊子舱位票价 , 则按相应特殊舱位的使用条件执行。

4. 已变更舱位航段退票手续费 : 根据退票时间 , 以变更舱位后所适用的新票价为基数 , 按第一次订座舱位所对应的退票手续费标准计算退票手续费。

七、团体旅客自愿退票

1. 团队客票全部未使用情况下 , 在航班规定离站时间前三天 (不含) 之前提出退票收取票面价 20%的退票费 ; 航班规定离站时间前三天 (含) 至航班规定离站时间 (不含) 以前提出退票 , 收取票面价 50% 的退票费 ; 航班规定离站时间 (含) 及之后提出退票 , 仅退机建费和燃油费 , 客票款不退。 .

2. 团队客票部分使用情况下提出退票 , 需扣除已使用航段的 Y舱全价 , 剩余未使用航段客票在扣除 Y舱全价后没有剩余金额 则不予退票 如有剩余金额 , 未使用航段客票退票则参照团队客票全部未使用的规定予以退票。

3. 团体部分旅客自愿要求退票，参照以上团体旅客退票规定执行。如果旅客退票后造成剩余旅客不成团，则剩余旅客各航段需全部补齐 Y 舱全价后方予成行，否则全体团队旅客做自愿退票处理。

八．非自愿退票

1. 非航空公司原因，客票全部未使用，退还全部原付票款；客票已部分使用，扣除已使用航段的实收票款，将其余额退还旅客。

2. 航空公司原因，始发地退还全部实收票款，经停地退还未使用航段的 Y 舱全价，但不得超过原付票款金额。

3. 团队旅客非自愿退票按以上规定执行。