

# 旅客、行李 国内运输总条件

**General Conditions for Domestic  
Transportation for Passenger and Baggage**



**四川航空**  
**SICHUAN AIRLINES**

## 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》是依据《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》、《大型飞机公共航空运输承运人运行合格审定规则》(CCAR-121部)、《危险物品航空安全运输技术细则》、《危险品规则》、《消费者权益保护法》等其他现行有效的相关法律、法规制订。

总条件是四川航空股份有限公司国内旅客运输合同的一部分,是川航公司级的法规性文件,它所阐述的公司国内旅客、行李运输的方针、政策、规定、标准是公司从事国内旅客运输的客票销售、地面服务等各环节工作人员及地面服务代理人,在运行保障时必须依据的宗旨和准则。每一个与国内旅客、行李运输相关的部门和人员、包括分公司、运行基地、外站及地面服务代理人必须严格遵守并贯彻执行。

总条件的颁发实施,将对公司国内旅客运输中的客票销售、旅客服务、行李运输等各个方面的标准化、程序化、规范化管理起到指导和完善作用,从而确保公司的飞行运行在安全、正常、服务等方面都有不断的提高。

四川航空股份有限公司

总经理:



2023年2月1日

## 目 录

1.0	定义.....	01
2.0	适用范围.....	06
3.0	客票.....	07
4.0	票价和税费.....	12
5.0	定座.....	14
6.0	拒绝运输和限制运输.....	15
7.0	购票.....	19
8.0	班期时刻、航班取消及变更.....	20
9.0	客票变更.....	21
10.0	退票.....	23
11.0	团体旅客.....	26
12.0	乘机.....	27
13.0	航班超售.....	28
14.0	行李运输.....	31
15.0	旅客服务.....	44
16.0	航空器上的行为.....	46
17.0	附加安排.....	47
18.0	行政手续.....	47
19.0	连续承运人.....	47
20.0	损失责任及赔偿限额.....	47
21.0	生效与修改.....	48

## 1.0 定义

《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：

1.1 “国内航空运输”指根据旅客运输合同，其运输的出发地点、约定的经停地点和目的地点均在中华人民共和国境内（不含香港、澳门特别行政区及台湾地区）的航空运输。

1.2 “川航”是四川航空股份有限公司的简称。

英文名称：SICHUAN 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：[Http://www.sichuanair.com](http://www.sichuanair.com)。

1.3 “航空公司代码”指专为识别特定航空承运人的两个字符。

1.4 “承运人”是指使用民用航空器运送旅客、行李的公共航空运输企业。

1.5 “市场方承运人”指其两字英文代码被作为运输承运人记录在电子乘机联或有价票联上的航空公司。

1.6 “实际承运人”指提供实际航空运输及其附带服务的航空公司。当有双边协议时，例如代码共享协议，实际承运人可能不是销售承运人。

1.7 “川航规定”指除本“条件”外，川航为对旅客及其行李的运输进行管理而公布的并于公布之日生效的规定，包括有效的适用票价。

1.8 “航空销售代理人”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。

1.9 “授权销售服务代理人”指经川航授权并代表川航，在约定的授权范围内代为销售川航的航空运输服务产品及办理相关业务的销售代理人。

1.10 “地面服务代理人”指依据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。

1.11 “川航地面服务代理”指已被川航授权为其航班提供地面服务的地面服务代理人。

1.12 “旅客”指除机组成员以外，经承运人同意在民用航空器上载运或已经载运的任何人。

1.13 “团体旅客”指人数在 10 人（含）以上（或川航具体产品附有最低成团人数），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。凡购买婴儿、儿童及其他优惠票价客票的旅客不得计算在团体人数内。

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。（出生不满 14 天的婴儿不予承运）

1.15 “儿童”指开始旅行之日年龄满两周岁但不满十二周岁的人。

1.16 “无成人陪伴儿童”指开始旅行之日年龄已满五周岁但不满十二周岁的，无家长或年满 18 周岁以上且有完全民事行为能力的旅客在同一物理舱位陪伴，而单独乘机的儿童。

1.17 “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。

1.18 “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。

1.19 “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的飞行。

1.20 “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开据以办理定座和填开客票的业务单据。

1.21 “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有效证件。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、旅行证；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；外籍旅客的本人合法有效护照、海员证、外国人永久居留身份证，无前述相关证件的外国人，可使用外国人出入境证，

外国人因证件到期、遗失、损毁等原因正在办理证件补换发的，应当持用公安机关出入境管理部门出具的外国人签证证件受理回执、护照报失证明，或者各国驻华使领馆签发的临时性国际旅行证件（应附有公安机关出入境管理部门签发的有效签证或停留证件）、外交部签发的驻华外交人员证；民航局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。

1.22 “客票”是运输凭证的一种，包括纸质客票和电子客票。除连续客票外，一个票号对应一本客票，构成一个单一运输合同。

“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“行李票”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”是由川航或川航授权销售服务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。

1.23 “航空运输电子客票行程单”（以下简称“行程单”）指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以及登机的凭证。

“航空运输电子客票行程单”右下角的“填开日期”指旅客实际打印电子客票行程单的日期，与客票本身的有效期没有关联。

1.24 “连续客票”指使用同一承运人的两本或两本以上票号连续的客票填开，并构成一个单一运输合同的客票。。

1.25 “联程航班”是指列明在单一运输合同中的有两个（含）以上航班的航班。

1.26 “联程客票”指列明有联程航班的客票。

1.27 “联程票价”指将旅客所乘航段的票价相加，或给予适当的优惠，作为全程票价，在单一运输合同中体现。

1.28 “日”指日历日，包括一周中的七日。用于发通知时，通知发出之日不计算在内；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。

- 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、乘机日期和未定妥座位的客票。
- 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存储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”指由承运人或代表承运人所填开的纸质客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。
- 1.33 “运价”指航空公司公布的票价、费用和/或相关的运输条件。必要时，应取得相关部门的批准。
- 1.34 “普通票价”指在适用期内的公务、经济各舱位等级中成人的最高票价，包括按成人适用普通票价50%付费的儿童票价和按成人适用普通票价10%付费的婴儿票价。
- 1.35 “优惠票价”指不属于普通票价的其他票价。
- 1.36 “客票使用条件”指定座舱位代码或者票价种类所适用的票价规则。
- 1.37 “乘机登记截止时间”指实际承运人规定的旅客应该办理完毕乘机登记手续的最晚时间。
- 1.38 “误机”指旅客未按规定的时间办妥乘机手续或因身份证件不符合规定而未能乘机。
- 1.39 “漏乘”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。
- 1.40 “错乘”指旅客搭乘了不是其客票列明的航班，到达非客票上列明的目的地点。
- 1.41 “超售”指承运人为了避免座位虚耗，在某一航班上销售座位数超过实际可利用座位数的行为。
- 1.42 “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”。
- 1.43 “代码共享航班”指承运人通过协议在另一承运人的航班上使用自己公司代码或多家航空公司在同一个航班上使用各自的航班号

的航班。

1.44 “行李”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。

1.45 “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。

1.46 “非托运行李”指由旅客自行负责照管的行李。

1.47 “行李票”指客票上与运输旅客的托运行李有关的部分。

1.48 “行李识别标签”指专为识别托运行李而出具的凭据。

1.49 “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栓挂免除责任行李牌。

1.50 “截止办理乘机登记手续时间”是指实际承运人规定的旅客应该办理完毕乘机登记手续和领取登机牌的最晚时间。

1.51 “计划出港时间”指航班时刻管理部门批准的离港时间。

“计划到港时间”指航班时刻管理部门批准的到港时间。

1.52 “经停地点”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。

1.53 “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有意安排在某个地点的旅程间断。

1.54 “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。

1.55 “退票”指由于旅客或川航或其他原因，未能使用部分或全部客票，在客票有效期内，按规定退还旅客票款的过程。

1.56 “退票费”指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。

1.57 “客票变更”是对客票改期、变更舱位等级、签转等情形。

1.58 “变更费”是指根据运价使用条件，川航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、舱位等的变更收费。

1.59 “客票改期”指客票列明同一承运人的航班时刻、航班日期变更。



- 1.60 “票价价差”指旅客自愿从较低等级舱位改为较高等级舱位或从较低票价改为较高票价的运价差额。
- 1.61 “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。
- 1.62 “签转”指客票列明承运人的变更。
- 1.63 “航班取消”指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。
- 1.64 “机上延误”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。
- 1.65 “承运人原因”是指承运人内部管理原因，包括机务维护、航班调配、机组调配等。
- 1.66 “非承运人原因”是指与承运人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。
- 1.67 本规定以工作日计算的时限均不包括当日，从次日起计算。

## 2.0 适用范围

- 2.1 除 2.2、2.3、2.4、2.5 条款中另有规定外，本条件仅适用于在客票上“承运人”栏内列明川航的名称或者航空公司代码的国内运输。
- 2.2 在某些航班上，川航与其它承运人实施了“代码共享”，这意味着即使旅客定妥了川航的航班且旅客的客票上载明川航的名称或者代码，但是搭乘的可能是另一承运人运营的民用航空器。此种情形，在旅客定座或购票时，川航会将实际运营该航空器的承运人告知旅客。

本条件也将适用于由其它承运人实际运营的代码共享航班。但是，每个代码共享航班的实际承运人都有各自的关于其航班运营的运输总条件或运输条款，而且可能部分内容与川航的运输总条件有所差异。实际承运人的这些差异条款与条件，在代码共享航班中将视为川航运输总条件的组成部分，并在由实际承运人运营的代码共享航班上取代川航运输总条件所对应的内容得到优先适用。川航与代码共享航班实际承运人之间可能存在差异的条款和条件，包括但不限于：

- 2.2.1 乘机登记手续截止办理时间;
  - 2.2.2 拒绝运输与限制运输;
  - 2.2.3 行李运输,包括但不限于免费托运行李、随身携带物品的额度及超限额行李收费标准等;
  - 2.2.4 拒绝登机 and 航班延误的补偿;
  - 2.2.5 航班禁烟。
- 2.3 根据川航包机协议办理的运输,本条件仅适用于该包机协议和包机客票的条款中引用本条件的情形。
- 2.4 在本条件适用于川航提供的国内航空运输,如本条件与适用的法律或者川航的运价规则相抵触,则该适用的法律或者运价规则优先适用。如果本条件的任何条款与适用的法律相抵触,则该条款无效。但是,本条件的其它条款仍然有效。
- 2.5 除本条件另有规定外,如果川航的任何其他规定和与本条件相抵触,则本条件优先适用。

### 3.0 客票

#### 3.1 一般规定

3.1.1 川航客票是川航和客票上所列姓名的旅客之间运输合同的初步证据。川航只向持有川航或与川航签有联运协议的航空公司票证的旅客提供运输,而且可以要求旅客出示相应的有效身份证件,否则无权乘机。川航客票中的合同条件是川航运输总条件部分条款的概述。

3.1.2 旅客购买多本客票,即与川航订立多个相互独立的运输合同。旅客购买一本联程客票,即与川航订立一个单一运输合同。根据相关法律法规及本条件的规定,购买多本客票或购买一本联程客票,将产生不同的法律效果。除另有规定外,本条件约定的川航与旅客的权利义务关系仅适用于一个单一运输合同,不牵连至其他运输合同。旅客应对此有充分认识并根据自身实际情况进行选择购买。

3.1.3 客票不得转让。转让的客票无效,票款不退。

3.1.4 纸质客票不得修改。修改的客票无效,票款不退。

3.1.5 如客票不是由有权乘机或退票的人出示,而川航按规定向出示

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。

3.1.6 客票上的旅客姓名应与旅客提供的身份信息相符，否则川航有权拒绝承运。

3.1.7 如果旅客要求乘坐的航段的客票票联不是未使用的有效客票状态，川航有权拒绝承运。

3.1.8 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，旅客未能出示根据川航的规定填开的并包括所乘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) 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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 定期客票只适用于客票上列明的乘机日期和航班。

(7) 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 OPEN。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 OPEN 状态，但在实际承运前必须确认方可接收运输。

(8) 如果旅客出具的客票是不定期的，旅客可根据川航的运价规

则和航班座位可利用情况申请定座。此类客票在客票使用条件和运输合同允许的范围内，在实际承运前，首次免费确认客票上未定妥的事项可以免去变更费用（即变更手续费），只需补收定妥座位时新航程与原不定期客票的运价差额。确认之后再次变更或确认未定妥事项时造成原客票已定妥内容的改变，均须按照客票使用条件的要求重新计算全航程票价并收取因此带来的票款差额和相应的变更费用。

3.1.9 在客票上，四川航空股份有限公司的名称被缩写为川航的代码“3U”。

### 3.2 客票的有效期

3.2.1 除客票上、本条件或者适用的运价（运价可以限定客票的有效期，此种限定将在客票上载明）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客票自填开客票之日起计算，一年内运输有效。

3.2.2 若客票的第一航段已使用，则整本客票或连续客票的有效期自旅行之日开始计算一年内有效，不论以后是否改变航程或换开客票，原有效期不变。若原客票完全未使用，客票换开后，新客票的有效期自旅行开始之日计算，一年内有效，换开后的客票第一航段未使用的，或不定期客票自客票换开之日起计算，一年内有效。

3.2.3 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。

3.2.4 优惠票价的客票有效期，按照川航规定的该优惠票价的有效期计算。

### 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，由于川航的下列原因造成其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）未能在合理的时间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优惠票价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。

3.3.3 如旅客及其近亲属在旅行开始之前或旅途中死亡,在提供航空公司要求的死亡证明及近亲属证明后,该旅客及其近亲属的客票可予以更改(免收变更费用)或按照非自愿退票的规定办理退款。

### 3.4 纸质客票遗失

#### 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。

(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、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实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,川航不承担责任。

#### 3.4.2 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。

#### 3.4.3 遗失客票的补开

(1) 定期客票遗失,川航原则上不予以补开新票。但在特殊情况下,经受理报失的川航直属销售部门批准,在原订航班停止办理乘机手续前向川航提供符合本条件 3.4.1 规定的资料与证明,经川航查证后,在下列条件下可以补开原定航班新客票:

a. 旅客须填写《四川航空股份有限公司遗失票证报失申请书》;

b. 旅客须声明同意赔偿可能由此造成的川航的一切损失,包括

已经或今后被他人冒用或冒退以及必要的诉讼费用。

(2) 不定期客票遗失，只能申请退款，不能申请补开新客票。

(3) 对未经查证的遗失客票，川航有权不予补开新客票。如旅客要求继续旅行，应按现行票价另购新票。

(4) 定期客票补开客票应收取手续费人民币 200 元。

(5) 补开的新客票不得办理退款或变更。

#### 3.4.4 遗失客票的退款

(1) 客票遗失，旅客应当及时按 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，办理退款手续。

(2) 遗失客票的退款金额和手续费：

a. 如新购客票与所遗失部分的航程、航班、日期、原舱位相同或低于原舱位，则退还新购客票的票款，不收退票手续费；如高于原舱位，则只退还原遗失部分的票款，退款按非自愿退票计算，不收取手续费。

b. 如旅客未另购新票或另购新票与遗失部分的航程、航班、日期不符，按川航自愿退票规定办理原遗失客票，以报失时间为准来收取退票费。

#### 3.5 票联的顺序和使用

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 客票的乘机联必须按照客票所列明的航程，按顺序使用，不得颠倒使用，否则川航有权不予接受承运。若运价对乘机联使用顺序有特别规定（例如要求客票必须按顺序依次使用），则必须遵守。除运价另有规定外，对于未按顺序使用的乘机联，在客票开始旅行之日起（客票第一航段未使用的，从填开之日起）十三个月内，可以按未使用乘机联对应定座舱位的退票规定办理退票（特殊产品按相关规定办理）。

3.5.3 如果旅客要改变运输合同的任何一项内容，应当事先与川航联系，并遵循客票使用条件限制。运输合同一经改变，将按新的运输合

同重新计算票价。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，应当尽早与川航联系，川航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，而不需重新计算票价。

3.5.4 如果旅客未经川航同意而改变运输，川航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，而且旅客客票未使用的票联将作废。

3.5.5 客票上某些运输内容的变更，将会导致票价的提高，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。

3.5.6 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。

3.5.7 如果旅客不搭乘已定妥座位的航班，且未预先通知川航，川航可以取消旅客客票上列明的续程或回程航班定座。但是，如果预先通知，川航将根据旅客的需要重新确定续程或回程航班的票价后保留定座。

## 4.0 票价和税费

### 4.1 票价的适用

4.1.1 适用票价是旅客购票时所适用的有效运价，适用于客票上所载明的特定日期和航程等运输内容。客票出售后，如票价调整，票款不作变动。如果由于旅客原因变更运输内容，将可能影响应支付的票价。

4.1.2 旅客所支付的票价，是以川航的运价规则和客票上所列明的运输为依据的。票价是川航与旅客之间运输合同的基本内容。

4.1.3 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，不包括同一城市的机场与机场之间或机场与市区之间的地面运输费用和各项附加费。

4.1.4 某些以优惠价销售的客票，可能适用特殊的退改签政策，包括退票仅能退还部分票款或不予退票、改签等。旅客应选择最适合自身需要的票价。

4.1.5 川航公布的普通票价和优惠票价，需经国家和行业主管部门批准，适用于直达航班运输，具体详见四川航空官网。

4.1.6 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，已售出的客票，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。

4.1.7 使用优惠票价的旅客，应遵守该优惠票价规定的客票使用条件。

#### 4.2 革命伤残军人、儿童、婴儿票价

4.2.1 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》或《中华人民共和国人民警察伤残抚恤证》原件，按照同一航班成人国内普通票价的 50%购票。

4.2.2 儿童旅客按照同一航班成人普通票价的 50%购买儿童票，并提供座位。

4.2.3 婴儿旅客按照同一航班成人普通票价的 10%购买婴儿票，不提供座位；如需要单独占用座位时，应购买儿童票。

4.2.4 有成人陪伴儿童及婴儿购买的客票服务等级须与其陪伴人一致（同为经济舱或同为公务舱）。

4.2.5 残疾军人和伤残人民警察、儿童、婴儿可以选择购买 4.2.1、4.2.2 及 4.2.3 票价客票之外的其他适用票价客票，但是应当遵守相应的客票使用条件。

#### 4.3 税费及费用

4.3.1 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。

4.3.2 燃油附加费、民航发展基金和航空保险附加费由承运人根据国家有关规定发布并收取。婴儿和儿童可以豁免民航发展基金。按照成人普通票价的 10%购买的不占座婴儿免燃油附加费，儿童按成人收费标准的 50%收取燃油附加费，革命伤残军人和因公致残的人民警察燃油附加费实行减半收取，如个位不足 10 元按舍去尾数计收。

#### 4.4 票款的交付

4.4.1 票价和费用的支付，旅客应使用出票地国家或地区的货币，除



非在旅客付款或付款前川航或川航的授权代理人指定使用另一种货币。由于当地货币不能兑换等原因，川航可以自行决定接受其它种类的货币。除川航与旅客另有协议外，票款一概现付。

4.4.2 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。

4.4.3 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。

## 5.0 定座

### 5.1 定座基本要求

5.1.1 未经川航或川航的授权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川航规定的手续和购票时限内交付票款，经川航认可或川航的授权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以任何方式支付票款成功后，才能认为座位已经定妥和有效。

5.1.2 按照川航规定，某些优惠票价含有限制或排除旅客更改、取消定座权利的条件。有关票价的具体使用条件，可向川航查询。

5.1.3 川航可以在必要时暂停接受某一航班的定座。

5.1.4 旅客购票时须凭旅客本人的有效身份证件办理，并主动提供真实有效的联系电话。如果旅客购买电子客票，购票时使用的有效身份证件应与旅客办理乘机登记手续时使用的相同。

### 5.2 个人资料

5.2.1 旅客认可提供给川航与旅客旅行有关的个人资料用于定座、购票及其它相关服务。为此，旅客同意川航保留和使用旅客的个人资料，并可将该资料传送给川航的有关部门、授权代理人、政府部门、其它相关承运人或相关运输服务的提供者、或法律、法规许可的机构。

5.2.2 旅客个人资料的真实性由旅客本人负责，川航没有审查的义务。

5.2.3 旅客如拒绝提供个人资料，川航有权不予定座及购票。

### 5.3 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。

#### 5.4 不保证提供旅客申请或指定的机上座位

川航将尽力满足旅客预先申请机上座位的要求。但是，川航不能保证提供任何指定的座位。川航只负责按旅客客票的舱位等级提供座位。飞机应急出口处的座位必须由川航指定安排。出于运行、安全或安保的需要，川航始终保留分配或者重新分配机上座位的权利，即使在旅客登机之后。

#### 5.5 更改或取消座位

5.5.1 旅客更改或者取消定座，应当在川航规定的时限内提出。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。

5.5.2 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，川航有权取消旅客所有已定妥的座位。

#### 5.6 川航对未使用座位的取消

5.6.1 对于已定妥的川航续程或回程航班座位，川航不要求座位再确认。但是，如果其它承运人要求旅客对续程或回程的座位进行再确认，而旅客未确认，该承运人有权取消该旅客的续程或者回程航班定座。

5.6.2 旅客需自行了解与旅行有关的承运人对座位再确认的要求。如需再确认，旅客应向客票上载明其代码的承运人办理座位再确认手续。

## 6.0 拒绝运输和限制运输

### 6.1 拒绝运输权

6.1.1 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：

(1) 依据国家有关规定禁止运输的旅客或者物品；

(2) 拒绝接受安全检查的旅客；

(3) 未经安全检查的行李；

(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；

(5) 国家规定的其他情况；

(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，川航有权拒绝运输：

a. 旅客不遵守国家的法律、政策规定和命令，或不遵守川航的规定；

b. 旅客为陌生人携带任何行李或物品；

c. 旅客未能或拒绝遵守机组人员的指示；

d. 旅客以前在航空运输过程中有过不良行为，并且川航有理由相信此种不良行为仍有可能再次发生；

e. 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；

f. 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“OPEN FOR USE”；

g. 出示纸质客票或宣称持有电子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；

h. 旅客拒绝遵守川航有关安全或安保方面的指令、扰乱客舱秩序；

i. 被限制乘坐民用航空器的特定严重失信人及被执行人；

J. 其他川航规定的拒绝运输的旅客，包括但不限于：

——旅客的精神或身体状况（包括受酒精或药物的影响），可能对其本人、其他旅客、机组人员人身或财产造成危险或危害，或可能危及或者影响其他旅客或者机组人员的安全、健康、便利或舒适；

——不能提供川航规定的证明文件的患病旅客；

——各类不适宜乘机旅行的患病旅客等。

## 6.2 被拒绝运输后的客票处置

旅客因本规定第 6.1 条被拒绝运输而要求出具书面说明的，除国家另有规定外，川航将及时出具；旅客要求变更客票或者退票的，川航可以按照所适用的运输总条件、客票使用条件办理。

## 6.3 限制运输

婴儿、无成人陪伴儿童、患病旅客、孕妇、残疾旅客或者其他需要特殊服务的旅客，只有在符合川航及有关承运人规定的条件下，事先向川航提出，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；涉及残疾旅客运输按照《残疾人航空运输管理办法》执行。

### 6.3.1 婴儿的承运

(1) 川航承运的婴儿是指旅行之日出生已满 14 天（出生次日开始计算第 14 天），但不满 2 周岁的婴儿。

(2) 婴儿旅客乘机时应有已满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行，每位成年旅客可携带不超过：

两名婴儿，或

一名婴儿和一名十二周岁以下的儿童，或

两名十二周岁以下的儿童。

(3) 持婴儿票的旅客不提供座位；如需单独占座，应购买儿童票；每位成年旅客携带婴儿超过一名时，超过的人数应购买儿童票，并供给座位。

### 6.3.2 儿童、青少年的承运

(1) 已满 2 周岁但不满 12 周岁的儿童旅客乘机，应有已满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行。儿童应购买与其陪伴人相同舱位服务等级的客票。

(2) 已满 5 周岁，但不满 12 周岁的儿童旅客乘机，如无已满 18 周岁且具有完全民事行为能力的成人陪伴同行，应事先向川航申请办理无成人陪伴儿童服务。每一航班承运的无成人陪伴儿童有数量限制，超出数量川航有权拒绝运输。

(3) 已满 12 周岁不满 18 周岁的青少年旅客单独旅行，可自愿申请无成人陪伴青少年服务。

### 6.3.3 孕妇的承运

(1) 怀孕不足 32 周（含）的孕妇旅客乘机，除医生诊断不适宜乘机者外，川航将作为一般旅客承运。

(2) 怀孕超过 32 周但不足 36 周的孕妇乘机，应在乘机前 72 小时内填开诊断证明书，并有县、市级（或相当于这一级）的医疗单

位盖章和该院医生签字方能生效。

(3) 怀孕超过 36 周（含）的孕妇，或预产期在 4 周以内，或预产期不确定但已知为多胎分娩或预计有分娩并发症者，川航不提供航空运输服务。

#### 6.3.4 受伤或患病旅客的承运

(1) 具有下列情况之一的旅客，川航将要求其出具有医生签署的“医疗证明”，并且本人须填写“特殊旅客乘机申请书”：

a. 重病旅客，或在飞行过程中没有额外的医疗协助无法安全地完成航空旅行的病伤旅客；

b. 需用早产婴儿保育箱者；

c. 要求在空中使用医用氧气者；（川航暂不提供）

d. 可能在空中有生命危险或要求医疗性护理者；

e. 已知有传染性疾病但采取措施可以预防者；

f. 担架旅客；

g. 患有艾滋病的旅客（身体无任何外伤）；

h. 其他川航认为必须填写“特殊旅客乘机申请书”的旅客。

(2) 患有下列疾病的伤病旅客，除为了挽救生命，经川航同意并作出特殊安排外，川航不提供航空运输服务：

a. 处于严重或危急状态的心脏病患者，如严重的心力衰竭、出现紫绀症状或心肌梗塞（在旅行前六周内曾发生过梗塞）者；

b. 严重的中耳炎，伴随有咽鼓管塞症的患者；

c. 近期患自发性气胸的病人或近期做过气胸整形手术的患者；

d. 大纵膈肿瘤、特大疝肿及肠梗阻病人；

e. 头部损伤造成颅内压增高及颅骨骨折者；

f. 下颌骨骨折近期使用过金属线连接者；

g. 在过去 30 天内患过脊髓灰质炎的病人，延髓形脊髓灰质炎患者；

h. 带有严重咳血、吐血或者呕吐症状的病人；

i. 近期遭受过严重外伤或进行过重大外科手术，伤口尚未完全愈合者。

(3)“医疗证明”在航班预计起飞时间前 4 天内填开的方为有效，病情严重的旅客，则应具备航班预计起飞时间前 2 天内填开的“医疗证明”，具体详见四川航空官网。

## 7.0 购票

### 7.1 一般规定

7.1.1 旅客可以通过川航的网站或致电川航的服务热线，或者在川航售票处或授权的代理人售票处等川航认可的渠道进行咨询、定座和购买客票。

川航网站：<http://www.sichuanair.com>

川航热线：95378、028-88888888

7.1.2 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，并提供准确的有效联系方式，填写《旅客定座单》，同时确保其与办理乘机登记手续时使用的证件相同。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。

7.1.3 对于虚假购票、恶意占座的旅客，川航有权视情况限制其定座及购票。

7.1.4 购买儿童票、婴儿票，应提供儿童、婴儿出生年月月的有效证明。

7.1.5 每一位旅客应单独持有客票。

7.2 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。

7.3 如旅客购买的是代码共享航班，在定座、购票时，航空公司及其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。

7.4 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，具体详见四川航空官网。

7.5 电子客票行程单最迟应在航班起飞后 28 天之内打印。旅客应妥善保管，以便办理退票手续时使用。

7.6 如果旅客未在川航规定的购票时限内交付票款，川航有权取消其定座。

## 8.0 班期时刻、航班取消及变更

### 8.1 班期时刻

8.1.1 川航应尽力按照公布的在旅客旅行之日有效的班期时刻，合理地运送旅客及其行李。

8.1.2 除非损失是由于川航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，川航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。川航雇员、代理人或川航的代表就始发或到达时间、日期或任何航班飞行所作的解释仅作为参考，川航对此不承担责任。

8.1.3 航班时刻表中载明的航班时刻或机型，在其公布之日与旅客实际开始旅行之日期间将可能发生变动，川航对该航班时刻或机型不予保证，而且该航班时刻或机型也不构成川航与旅客之间运输合同的组成部分。

8.1.4 川航在接受旅客订票之前，将告知旅客当时有效的预订航班时刻，并在旅客客票上列明。在客票售出后，川航可能会更改航班时刻。如果旅客给川航提供了有效联系方式，川航应通知旅客航班时刻的变更。在旅客购票之后，如果川航对航班时刻做出变更而旅客不能接受，并且川航无法为旅客安排其可以接受的替代航班，可按照非自愿退票的规定办理退票。办理客票的非自愿变更时，旅客在确认替代航班后，由于旅客原因再次提出变更或退票的，按照自愿变更或退票的相关规定办理。

### 8.2 航班取消及变更

8.2.1 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：

- (1) 为了遵守国家的法律、行政法规、规章、命令或要求；
- (2) 为保证飞行安全；
- (3) 其他无法控制或不能预见的原因。

8.3 由于 8.2 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：

- 8.3.1 为旅客安排有可利用座位的川航航班；
- 8.3.2 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；
- 8.3.3 变更原客票列明的航程，安排川航或其他承运人的航班，或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；
- 8.3.4 按非自愿退票的规定办理。
- 8.4 川航将采取一切必要的措施来避免旅客以及旅客的行李延误。如川航已经采取了一切必要的措施或不可能采取该措施的，川航不承担责任。
- 8.5 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 15.2 的规定提供服务。

## 9.0 客票变更

### 9.1 自愿变更

9.1.1 自愿变更客票，指旅客因其自身原因要求变更客票。客票自愿变更收费、签转等规定，按照现行《川航国内散客运输公布运价使用条件》及优惠票价使用相关规定办理。

9.1.2 旅客购票后，如自愿要求改变舱位等级或运价发生变化，川航及川航授权销售代理人应在航班有可利用座位和时间允许的条件下予以积极办理。如从较低等级舱位变更至较高等级舱位，或从较低运价改为较高运价，需向旅客收取票价价差和运价使用条件所要求的变更费用。如从较高等级舱位变更至较低等级的舱位，或从较高运价改为较低运价，按自愿退票处理后，重新购票。

9.1.3 除另有规定外，旅客购票后欲改变航程或乘机人，原票均按自愿退票规定办理退票，根据新航程或新乘机人姓名重新购票。

9.1.4 变更费的费率以退座时间计算。除运价另有规定外，变更费和票价价差按客票票面价计算。

### 9.2 非自愿变更



9.2.1 非自愿变更，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，导致旅客变更客票的情形。

9.2.2 乘坐川航航班的旅客，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、航班改变、衔接错失或不能提供旅客原已定妥的座位，川航应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

(1) 为旅客优先安排有可利用座位的川航航班。

(2) 客票使用条件允许时，征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续。

(3) 变更原客票列明的航程，安排川航航班，将旅客运达目的地或中途分程地点。

9.2.3 乘坐川航航班的旅客，由于机务维护、航班调配等川航原因以致航班取消、提前、延误、航班改变、衔接错失或不能提供旅客原已定妥的座位，川航应当考虑旅客的合理需要并采取以下措施之一：

(1) 为旅客优先安排有可利用座位的川航航班；

(2) 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续；

(3) 变更原客票列明的航程，安排旅客乘坐川航和/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，票款、逾重行李费和其他服务费用的差额多退少不补。

9.2.4 旅客办理非自愿变更，如不接受川航统一安排的，可选择川航允许范围内免费变更。

### 9.3 签转

9.3.1 旅客购票后，自愿要求改变承运人，在符合下列全部条件下，川航可予以签转：

(1) 旅客使用的客票无签转限制。

(2) 旅客要求变更的承运人与川航签有联运协议，可以相互填开或接收票证。

(3) 签转后承运人适用票价高于川航票价，需补齐差额后进行签转；若签转后承运人适用票价低于川航票价，允许签转但差额不退，

或按自愿退票处理。

9.3.2 凡不符合本条 9.3.1 的旅客要求改变承运人，一律按自愿退票的规定办理。

9.3.3 川航销售代理人未经川航特别授权不得为旅客办理签转。

## 10.0 退票

### 10.1 一般规定

10.1.1 由于川航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客票，川航应按规定办理退票。

10.1.2 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，票联状态必须为 OPEN FOR USE（即有效的开放使用状态）；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 川航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人或其指定人。针对授权销售服务代理人销售的客票在呼叫办理改期后退票，需退还至客票上列明的旅客。

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列明的旅客本人，应出示旅客及退票受款人的有效身份证件。

10.2.4 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 10.2.1、10.2.2、10.2.3 款规定的人，应被视为正常退票。川航也随即解除运输合同及责任。

### 10.3 退票期限

旅客要求退票，最迟应在开始旅行之日起（客票第一航段未使用的，从填开之日起）十三个月内提出，逾期不予办理。完全未使用的客票换开后，旅客要求新客票退款，最迟应在开始旅行之日（换开后第一航段仍未使用的，从换开之日）起十三个月内办理，逾期不予办

理。

#### 10.4 退票地点

10.4.1 旅客自愿办理退票，应在下列地点办理：

(1) 在出票地要求退票，可在原购票地办理退票；

(2) 特殊产品客票如另有退票地限制规定，根据其退票规则，可在川航直属渠道或经川航特别授权代理处办理。

10.4.2 旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止旅行地的川航直属售票处或川航直销服务热线办理。

10.4.3 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 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。非自愿退票，按下列规定办理：

(1) 客票全部未使用，退还全部已付票款（含税款），不收取退票手续费。

(2) 如客票已部分使用，应从原付票款中扣除已使用航段上相应的散客或团体优惠或承运人公布运价的金额及已使用的税费，但所退金额不得超过原付票款金额，余额退还旅客，不收取退票费。

(3) 航班在经停地、备降地延误或取消，旅客终止行程，国内航班退还旅客经停地、备降地至目的地航段实付票款对应舱位折扣率的票款（民航发展基金、燃油附加费不退），且不超过原机票票款。如无公布运价、退还未使用航段之间其他交通工具的票款，但不得超过原付票款金额。

(4) 旅客自愿变更航班并支付变更费用后，其所变更的航班发生不正常时，旅客要求退票，不收退票费，但已付变更费用不退。

#### 10.6 自愿退票

10.6.1 自愿退票，是指旅客因其自身原因要求退票。自愿退票，按下列规定办理：

10.6.2 按照现行《川航国内散客运输公布运价使用条件》及优惠票价规定办理。旅客误机后的退票按照航班起飞后的退票规定执行。

10.6.3 如果旅客的客票无不得退票限制，且不属于本条件 10.5 规定范围的退票，退款金额按下列规定办理：

(1) 如果客票尚未使用，退款额等于已付票价扣除合理的服务费或退票费之后的余额；

(2) 如果客票已部分使用，退款额等于已付票价减去已使用航段适用票价的差额，再扣除合理的服务费或退票费以后的余额，已使用航段税费不退。

(3) 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》享受成人普通票价 50% 优惠的革命伤残军人和因公致残人民警察要求退票，免收退票费。使用川航公布的其他舱位优惠票价购票的军警残旅客，退票按照具体对应舱位规定执行。

(4) 如无特别说明，使用成人普通运价 10% 优惠的不占座婴儿旅客要求退票，免收退票费。

(5) 旅客在航班的经停地自动终止旅行，该航班未使用航段的票款不退。

10.6.4 退票费的费率以退座时间计算。

10.6.5 退票费按客票票面价计算。

10.7 退款至信用卡或借记卡

如果旅客购票时使用信用卡或借记卡支付票款，则票款只能被退还到原卡账户上。川航将根据本条规则以旅客原支付的票款金额与币种为基础计算退款额。由于货币兑换差额的原因，退还到旅客卡中的票款额可能与信用卡或借记卡公司记入的原借款额有所不同。旅客无权就此差额向川航提出退款索赔。

10.8 拒绝退票

除了非自愿退票外，有以下任何一种或一种以上情况的，有关单位应拒绝退票：

10.8.1 逾期未提出退票申请；

10.8.2 申请时未能出示有效证件或票证；

10.8.3 已使用部分的票价等于或高于全程票价时，剩余的乘机联，不能退款；

10.8.4 客票上注明不得退票。

## 10.9 退回税款

退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款。无余款可退或不得退票的客票，也可单独退还，且不扣除手续费，但需在退款期限内办理。

10.10 川航在收到旅客有效退款申请（含退款所需票证证明）之日起7个工作日内办理完成退款时间（上述时间不含金融机构处理时间）。

## 11.0 团体旅客

### 11.1 购票时限

团体旅客可以在开放的航班上申请定座，定妥座位后，应在规定或预先约定的时限内购票，否则，所定座位不予保留。

### 11.2 变更

#### 11.2.1 自愿变更

在购买团体客票后，如自愿要求改变航班、日期、舱位等级、承运人，按团体旅客自愿退票办理。

#### 11.2.2 非自愿变更

团体旅客非自愿变更，按照 9.2 非自愿变更规定处理。

### 11.3 退票

#### 11.3.1 自愿退票

（1）团体旅客购票后自愿要求退票，除川航具体产品另有规定外，按现行《川航国内产品、替代舱位及团队规则》执行。

（2）团队客票的自愿退票手续均在原出票地点办理。

#### 11.3.2 非自愿退票

（1）团体旅客非自愿退票，始发地退还全部票款。

（2）团体旅客非自愿退票，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发生地的川航特别授权销售代理人办理。

### 11.4 误机

团体旅客误机，客票将作废，票款不退。

## 12.0 乘机

### 12.1 一般规定

12.1.1 旅客应当在川航规定的时限内到达机场，在川航或川航地面服务代理人停止办理乘机手续前，凭与购票时一致的有效身份证件办理客票查验、托运行李、获取纸质或者电子登机凭证等乘机手续。

12.1.2 川航或川航地面服务代理人应将旅客姓名、航班号、乘机日期、登机时间、登机口、航程等已确定信息准确、清晰地显示在纸质或者电子登机凭证上。

登机口、登机时间发生变更的，川航或川航地面服务代理人应及时告知旅客。

12.1.3 如旅客未能按时到达川航的乘机登记柜台，或未在规定的登机口关闭时间之前到达登机口，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。

#### 12.1.4 办理航班乘机手续的时间：

(1) 各机场截止办理乘机手续时间不一致，如旅客对川航航班出港机场截止办理乘机手续时间不了解，应提前向销售人员进行咨询或登录川航官方网站 <http://www.sichuanair.com> 查询。旅客应预留充足的时间办理乘机手续，如果旅客未在规定的航班截止办理乘机手续时间之前办理乘机手续，川航有权取消旅客的定座。

(2) 对于旅客旅行中其它承运人办理乘机登记手续的截止时间，旅客需向相关承运人查询。为了旅行顺畅，建议旅客预留充足的时间办理乘机登记手续。

12.1.5 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。

12.2 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。

### 12.3 旅客误机

12.3.1 旅客如发生误机，可在乘机机场的川航乘机登记柜台、川航售票处、川航地面服务代理人售票处或原购票地点按照本条件 9.0、

10.0 办理客票变更或退票手续。

#### 12.4 旅客漏乘

12.4.1 由于旅客原因发生漏乘，按自愿变更或自愿退票规定办理。

12.4.2 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。如旅客要求变更或退票，按非自愿变更或非自愿退票的规定办理。

#### 12.5 旅客错乘

12.5.1 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。

12.5.2 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。

#### 12.6 旅客误机

12.6.1 由于旅客原因导致误机后要求客票变更或退票的，川航按自愿变更或自愿退票有关规定办理。

12.6.2 由于川航原因导致旅客误机后要求客票变更，在后续航班有空余座位的情况下，川航将积极予以安排，按照本条件 9.2 “非自愿变更”有关规定办理；旅客要求退票的，按本条件 10.5 “非自愿退票”有关规定办理。

### 13.0 航班超售

#### 13.1 超售信息告知

13.1.1 按照国际航空运输行业通行的做法，为减少因部分旅客临时取消出行计划而造成的航班座位虚耗，川航可能在某些航班上进行适当的超售，以满足更多旅客的出行需求。

13.1.2 因川航超售原因导致实际乘机旅客人数超过实际可利用座位数，而造成少数超售旅客不能按原定航班成行的，川航或者其地面服务代理人将根据征集自愿者程序，寻找自愿放弃行程的旅客，并按协商标准进行赔偿和服务。在无法征集到足够自愿者的情况下，川航将

使用优先登机规则拒绝部分旅客登机，并提供超售赔偿和后续服务，按旅客需要出具因超售而放弃行程或者被拒绝登机的证明。

### 13.2 适用范围

川航超售处理程序适用于川航实际承运的航班。

### 13.3 征集自愿者程序

#### 13.3.1 适用旅客

在航班因超售导致部分旅客可能无法成行时，川航将在已发生实际超售航班的旅客中征集自愿者：

- (1) 已购买并定妥该航班座位；
- (2) 持有有效机票；
- (3) 具备川航规定的乘机条件；
- (4) 在规定停止办理值机手续前到达值机柜台；
- (5) 接受川航相关补偿条件，放弃原定座位。

#### 13.3.2 征集程序

(1) 川航在机场现场发布航班超售公告并征募超售航班上自愿放弃行程的旅客。

(2) 征得自愿者同意后，川航将为旅客办理补偿手续。

(3) 如自愿者未能当班成行，川航将按双方协商标准进行赔偿并提供后续服务保障；如原航班起飞前仍有空余座位，川航将为自愿者办理乘机手续。

### 13.4 优先登机规则

在川航无法征集足够自愿者的情况下，会拒绝部分旅客登机。川航对于以下旅客将给予优先登机：

#### 13.4.1 经济舱旅客座位的优先保障顺序如下：

(1) 重要旅客、残疾旅客、携带人体捐献器官旅客、重要旅客随行人员（按顺序进行保障）；

(2) 其他特殊旅客，持公司贵宾卡、金熊猫终身白金卡、白金卡、金卡的旅客；

(3) 到达站转机衔接时间短的中转联程旅客；

(4) 集团客户（有多重身份者按高身份保障）；



- (5) 金熊猫银卡旅客;
- (6) 团体旅客;
- (7) 三人(含)以上同行的散客(同一 PNR 中);
- (8) 金熊猫普卡旅客;
- (9) 已定座的持公司免票人员。

13.4.2 公务舱旅客座位的优先保障顺序如下:

- (1) 重要旅客、残疾旅客、携带人体捐献器官旅客、重要旅客随行人员(按顺序进行保障);
- (2) 其他特殊旅客、持公司贵宾卡、金熊猫终身白金卡、白金卡、金卡的旅客;
- (3) 舱位优先顺序(C>I>J>P);
- (4) 集团客户(有多重身份者按高身份保障);
- (5) 持金熊猫银卡、普卡的旅客;
- (6) 持公司公/商务升舱单的旅客;
- (7) A 舱旅客;
- (8) 混舱旅客。

13.5 超售服务及赔偿

13.5.1 因超售导致旅客自愿放弃行程或者被拒绝登机时,川航将优先安排旅客乘坐最早的航班以确保旅客成行,或为旅客按非自愿规定办理非自愿退票并按照 13.5.2 的标准进行额外补偿。

13.5.2 旅客可在川航补票窗口或各营业部指定售票处办理退票手续,并且按照以下标准提供额外补偿:

航班类别	赔偿标准
中国境内	300 元
中国内地-地区航线	800 元
中国-亚洲国家、中东区域	1500 元
中国-美洲、大洋洲、欧洲、非洲(中东区域除外)	2500 元

13.5.3 对于根据自愿者征集程序自愿放弃行程的旅客,川航将根据双方协商标准进行赔偿及提供相应后续保障服务。

13.5.4 对于因优先登机规则被拒绝登机的旅客，川航将根据超售航班的类别，按以下标准给予赔偿：

国内航班

航班类别	后续航班等待时间	赔偿标准（取其高）
中国境内	2 小时以内	经济舱全票价 20%或补偿 300 元
	2-4 小时	经济舱全票价 30%或补偿 500 元
	4-8 小时	经济舱全票价 50%或补偿 800 元
	8 小时以上	安排食宿并补偿同一航班航线 1 年期免票 1 张（限旅客本人使用）或最高补偿经济舱全票价的 100%

针对以上因优先登机规则被拒绝登机的旅客，在后续航班等待处理时间大于 4 小时，川航将提供免费食宿。

13.5.5 超售服务和赔偿标准如与适用的强制性法律法规不一致，可按相应法律法规执行。

## 14.0 行李运输

14.1 不得作为行李运输的物品：

14.1.1 可能危及航空器、机上人员或者财产安全的物品，比如在国际民用航空组织（ICAO）《危险物品安全航空运输技术细则》和国际航空运输协会（IATA）《危险品规则》以及川航《危险物品运输手册》中列明的以下禁运物品（包括但不限于）：爆炸品；装置及仿真品（含弹药、爆破器材、烟火制品等）；气体（包括易燃气体、非易燃非毒性气体、毒性气体）；易燃液体；易燃固体、易于自燃的物质、遇水释放易燃气体的物质；氧化剂和有机过氧化物；毒性物质和传染性物品；放射性物质；腐蚀性物质、杂项危险品等。

14.1.2 我国的法律、法规或者命令禁止运输的物品。

14.1.3 枪支及其主要零部件（符合本条件 14.3.3 规定的除外）

含军用、民用、公务用枪、国家禁止的其他枪支：如手枪、步枪、冲锋枪、机枪、防暴枪、气枪、猎枪、麻醉注射枪、样品枪、道具枪、钢珠枪、催泪枪、电击枪，及上述物品的仿制品等。

14.1.4 弹药（符合本条件 14.3.3 规定的除外）、军械、警械及其主要零部件（警棍、军用或警用匕首、刺刀等）；国家禁止的械具（电击器、防卫器等），其他类似物品及上述物品的仿制品。

14.1.5 国家管制刀具（匕首、三棱刀、机械加工用的三棱刮刀、带有自锁装置的刀具和形似匕首但长度超过匕首的单刃刀、双刃刀以及其它类似的单刃、双刃、三棱尖刀等），及其他属于国家规定的管制器具，如弩。

14.1.6 其他物品：

（1）由于物品的危险性、不安全性，或由于其重量、体积、包装、形状或者性质不适宜运输的物品，及规定的其他禁运物品；

（2）传染病病原体；

（3）火种（包括各类点火装置），如打火机、火柴、点烟器、镁棒（打火石）；

（4）额定能量超过 160Wh/Whr 或生产厂家召回的有安全缺陷的或标识不清、无明确生产厂家厂商或无法确认额定能量/锂金属含量的充电宝、锂电池（电动轮椅使用的锂电池运输标准按照川航相关规定办理）；

（5）酒精体积百分含量大于 70%的酒精饮料；

（6）活体动物（本条件第 13.7.5 款和第 13.7.6 款规定的小动物、服务犬除外）；

（7）医用小型气态氧气瓶（或空气瓶）及液氧装置，包括已使用的空氧气瓶；

（8）易腐物品及带有明显异味的鲜活物品（本条件 14.3.16 款规定的按川航有关规定妥善包装并办理托运手续的海鲜、榴莲等除外）；

备注：如有航空站托运以上物品的限制标准较我公司更为严格，则应按相关航空站标准执行。

（9）强磁化物、有强烈刺激性气味或者容易引起旅客恐慌情绪的物品以及不能判明性质可能具有危险性的物品。

14.2 不得作为托运行李运输的物品：

14.2.1 川航对托运行李中放置或夹带下述物品的遗失和损坏，按一

般托运行李承担责任。损害赔偿责任参见本条件 14.10.2。

旅客不得在托运行李中放置或夹带现金、流通票证、有价证券、汇票、珠宝、贵金属及其制品、金银制品、古玩字画、绝版视频、绝版印刷品或手稿、样品等贵重物品、易碎或易损坏物品、易腐物品、重要文件和资料、旅行证件、医疗证明、X光片、外交信袋、电脑及配件、个人通讯设备及配件、个人电子数码设备及配件等需要专人照管的物品以及个人需定时服用的处方药。

14.2.2 如果在旅客的行李中夹带了本条件第 14.1 款禁止携带或运输物品，如果由于政府有关部门、机场管理机构、安全检查机构实施的与行李检查有关的行为造成的此类物品的遗失及损坏，对此类物品的任何遗失、损坏或没收，川航不承担责任。

14.3 特殊行李/限制运输的物品：

特殊行李是指：形状、长度、重量特殊或本身性质存在特殊性的行李，

特殊行李包括作为行李托运的小动物、竞技体育比赛中使用的各种器械装备及用品、小型电器、仪器及媒体设备、渔具、无法放置在一般托运行李包装中需单独包装运输的乐器及水产品等。

特殊行李/限制运输的物品只有在符合川航所规定的限制条件、数量和包装要求的情况下，并经川航同意，方可接受运输：

14.3.1 精密仪器、电器及媒体设备等类似物品，应作为货物托运，如按托运行李运输，应符合普通行李尺寸要求且必须有妥善包装（尽可能使用原厂或专业包装），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，并且此类物品的重量不计算在免费行李额内。

14.3.2 对于不适宜在航空器货舱内运输的物品，如精致的乐器，并且不符合本条件 14.4.2 款规定，应作为占座行李带入客舱并单独付费，由旅客自行保管。乐器（含包装）作为占座行李时，三边分别不得超过 40X60X140 厘米。

14.3.3 用于狩猎和体育运动的枪支和弹药应作为托运行李运输，且出具相关准运证明。枪支必须卸下子弹、扣上保险并按规定妥善包装。

每位旅客携带毛重不超过 5kg 子弹（弹药不得包含爆炸性或燃烧性），多人携带的弹药不得合并成 1 个或数个包装件。此类枪支和弹药的运输应符合适用的法律、法规及川航的规定，具体详见四川航空官网。

14.3.4 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、剪刀等；用作武术文艺表演的刀、矛、剑、戟、棍棒（含伸缩棍、双节棍）等；运动器械器具如球棒、桌球杆、板球球拍、曲棍球杆、高尔夫球杆、登山杖、滑雪杖等；指节铜套（手钉）以及钢锉、铁锥、斧子、短棍、锤子等，应放入托运行李内运输。

竞技体育比赛和健身锻炼使用的各种运动器械，应妥善包装，尽量使用原厂包装或专业包装，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。任何充气类运动器械器具应放气后运输。

14.3.5 干冰，液态物品、酒类及含有酒精的饮料等。

易腐物品保鲜用的干冰，净重不得超过 2.5 公斤，其包装需满足危险品运输相关规定。

随身携带液态物品的数量和包装应满足民航相关运输规定，超出限制范围的液态物品可办理托运，其包装须满足川航规定。

酒类仅能作为托运行李交运，具体详见四川航空官网。

14.3.6 因残疾、健康、年龄等原因行动受限旅客旅行中使用的电动轮椅，具体详见四川航空官网。

14.3.7 本条件 14.7.5 款规定的小动物。

14.3.8 本条件 14.7.6 款规定的导盲犬和导听犬、辅助犬。

14.3.9 本条件 14.7.7 款规定的外海信袋、机要文件。

14.3.10 锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）不得作为托运行李运输，且随身携带的锂电池、锂电池移动电源（如充电宝）需满足额定能量或锂含量限制、数量限制、相关批准规定且仅限个人自用携带，具体详见四川航空官网。

14.3.11 古董剑、刀或者旅游纪念品剑、刀及类似物品，只能作为托运行李运输，并符合川航有关规定。

14.3.12 渔具。

渔具包括一个工具箱，钓鱼用篮子或帆布袋，一副鱼竿及包装袋

或盒子。渔具只能作为托运行李运输，且应对托运的渔具妥善包装。

14.3.13 含水银的小型医用或临床用体温计。

仅限作为托运行李运输，且应放置在安全保护盒内。

14.3.14 占座行李。

旅客必须在定座时提出占座行李的申请，经川航和有关承运人同意，方可予以运输。

14.3.15 骨灰运输。

骨灰应按特种货物进行运输，如旅客在符合川航相关规定的前提下，可作为托运行李运输，也可由旅客随身携带进入客舱。

14.3.16 鲜活易腐物品

鲜活易腐物品（如海鲜、大闸蟹、榴莲）等仅作为托运行李运输且必须妥善包装，每件重量不超过 20 公斤，在运输过程中不会产生渗漏、无明显异味。在地面工作人员确认包装无误，并且旅客同意拴挂“免除责任行李牌”后，方可接受运输。否则，可拒绝收运。

14.3.17 生物制品与活体组织。

生物制品与活体组织应采取冷藏、保温措施，其包装及冷却剂的使用应符合航空运输规定。未经中国民用航空局特殊批准，川航不承运对人体、动植物有害的菌种、病毒、毒素、带菌培养基等生物制品与活体组织。

14.3.18 自行车。

可作为行李运输的自行车，仅限非电动的旅游或比赛使用的单人自行车，其他类别的自行车应作为货物运输。每位乘客仅有一辆自行车可记入免费行李额；超出部分应按普通超限行李进行收费。

14.4 行李包装及体积、重量限制

14.4.1 托运行李

（1）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。对包装不符合要求的行李，川航可拒绝收运或不承担损坏、破损的赔偿责任。托运行李应符合下列条件：

a. 两件（含）以上物品不应捆为一件行李托运；

b. 行李上不应附插（带）其他物品。

（2）托运行李每件最大重量不能超过 50 公斤，体积最大不能超过 40×60×100 厘米，最小不能小于 5×15×20 厘米。不满足上述规定的行李，应作为货物运输。

（3）对易碎、包装不符、易腐、旅客晚交运行李，超过托运行李尺寸、重量和交运时有破损的行李应拴挂免除责任行李牌，以免除川航相应的赔偿责任，同时：

- a. 应明确告知旅客所免除责任的项目；
- b. 应在所免除责任的项目上做标记；
- c. 旅客应在“旅客签字”栏内签字。

#### 14.4.2 非托运行李（即随身携带物品）

川航限定非托运行李（即随身携带物品）的重量，持公务舱客票的旅客，每人可随身携带两件物品；持经济舱客票的旅客，每人只能随身携带一件物品。每件随身携带物品的三边分别不得超过 20×40×55 厘米，每件随身携带物品的重量不超过 5 公斤。超过上述重量、件数或体积限制的随身携带物品，应作为托运行李运输。

#### 14.5 免费行李额及逾重行李费

##### 14.5.1 免费行李额

（1）每位旅客的免费行李额：持成人或儿童客票的公务舱旅客为 40 公斤，经济舱旅客为 20 公斤。持婴儿票的旅客，无免费行李额。

（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客票价等级标准合并计算。

（3）旅客自愿改变舱位等级，应按照新购票的票价等级享受免费行李额；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）旅客使用国际票证的连续客票，且国内航段实际承运人为川航时，应视为构成国际运输国内航段，其免费行李额按国际航线适用的行李运输规则执行。

（5）旅客国内客票与国际客票分离使用的（即国内航段非国际票

证的连续客票), 则不构成国际运输国内航段, 该旅客的免费行李额应分别按各航段适用的国内、国际航线免费行李额执行。

(6) 携带婴儿的旅客可以免费携带在航班上喂食婴儿的食品、婴儿使用的纸尿裤; 一辆可带入客舱的便携式可折叠婴儿车, 折叠后长、宽、高分别不超过 55 厘米 (22 英寸)、40 厘米 (16 英寸)、20 厘米 (8 英寸), 超过上述尺寸的婴儿车应作为托运行李运输。

#### 14.5.2 逾重行李费

(1) 旅客的托运行李超过免费行李额的部分, 称为逾重行李, 应当支付逾重行李费。

(2) 收取逾重行李费, 应填开逾重行李票。

(3) 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普通票价的 1.5% 计算。以人民币元为单位, 尾数四舍五入。

#### 14.6 行李声明价值

14.6.1 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。

14.6.2 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。

14.6.3 川航按照旅客声明的价值中超过本条件 14.6.1 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。

#### 14.7 行李的收运

##### 14.7.1 拒绝运输权

(1) 在收运行李或者运输过程中, 发现行李中装有本条件 14.1 和 14.2 款所列不得作为行李运输的任何物品, 川航应当拒绝收运或者

终止运输, 并通知旅客。

(2) 旅客的托运行李, 如属于或夹带有本条件 14.2 所列的物品, 川航有权拒绝接受该行李作为托运行李运输。

(3) 旅客携带了属于本条件 14.3 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。

(4) 旅客的托运行李或随身携带物品，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。

#### 14.7.2 检查权

出于安全和安保需要，川航对旅客及其行李进行安全检查，扫描或者 X 射线检查。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。

#### 14.7.3 收运要求

(1) 旅客必须凭有效客票托运行李。

(2) 川航一般只在航班离站当日办理乘机手续时收运行李。

(3) 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。

(4) 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后，拴挂免除责任行李牌，以免除川航相应的运输责任。只限于符合本条件 14.4.1 (3) 款范围内的物品。

#### 14.7.4 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，川航应及时通知旅客，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。

#### 14.7.5 小动物（宠物）

(1) 小动物是指旅客托运的小型动物，包括家庭饲养的狗、猫或其它类别的小动物。野生动物和具有形体怪异或具有攻击性、易于伤人等特性的动物，如蛇、藏獒、斗牛犬等，不属于小动物范围，不能作为行李运输。承运人有权决定小动物是否属于可运输的范围及宠物运输的方式，并且有权限制一架飞机运输宠物的数量。

(2) 如动物的体形过小（例如：乌龟、鼠类、观赏鱼等）或体形

过大（笼体包装超过该航线最大体积限制），不得作为行李运输。

（3）不适合航空旅行的小动物（包括具有攻击性特性、易于伤人特性、易发生呼吸问题及短鼻系列的猫、犬及其杂交品种、对高温高空环境不适的猫、犬等）不得作为行李运输。

（4）旅客携带的活体动物必须办理托运手续。除非是残疾旅客本人携带进入客舱的服务犬或者是宠物包机航线，宠物经川航特殊安排后可作为特殊行李（占座行李）进入客舱。

（5）旅客托运小动物必须在定座时提出，并装入质量与尺寸符合托运标准的容器，并随附有效的检疫合格证明和疫苗接种证明，经川航同意后方可托运。

（6）川航目前不接受旅客携带活体动物的联运。

（7）旅客应在乘机的当日，不晚于离站时间前 90 分钟，将小动物自行运至机场办理托运手续。

备注：如有机场对小动物的托运有更严格的要求，应按照当地机场的相关标准执行。

（8）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。

（9）小动物运输不能办理声明价值。

（10）宠物需要分开独立包装，每个独立包装的宠物和宠物箱的合计重量（含宠物箱内的食物和水）不得超过 32kg（含）。最大不能超过 40×60×100 厘米，最小不能小于 5×15×20 厘米，超过（或低于）尺寸和重量标准应作为货物运输。

（11）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、受伤或死亡，川航不承担责任。

#### 14.7.6 服务犬（导盲犬、导听犬、辅助犬）

（1）川航遵照民航主管部门残疾人航空运输相关法律法规，为符合条件的乘机人及服务犬提供运输。

（2）旅客携带服务犬乘机，必须在不晚于航班预计起飞时间前 48 小时提出申请，在符合川航运输条件并经川航同意后，可由残疾旅客本人带入客舱运输。服务犬连同其容器和食物可以免费运输，不

计算在免费行李额内。

(3) 残疾旅客对携带的服务犬可能对其他旅客或川航造成的所有损害或伤害承担全部责任。

(4) 服务犬在运输途中受伤、生病、死亡，均由具备乘机条件的残疾旅客自行负责；

(5) 服务犬的运输限制及标准，具体详见四川航空官网。

#### 14.7.7 外交信袋

(1) 外交信袋应当由外交信使随身携带，自行照管，三边分别不超过  $20 \times 40 \times 55$  厘米。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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 占用每一座位的外交信袋的总重量不得超过 75 公斤，三边分别不得超过  $40 \times 60 \times 100$  厘米。占用座位的外交信袋没有免费行李额。运费计算方法：

外交信袋占座只能订 C/Y 舱，不收民航发展基金（如有燃油附加费需收取），票价按照旅客购票舱位的最高公布运价收取。

(5) 机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

#### 14.7.8 违章行李

旅客的托运行李和随身携带物品中，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：

(1) 在始发地发现违章行李，川航有权按照 14.7.1 (1)、(2) 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。

(2) 在经停地发现违章行李，应立即停运，已收逾重行李费不退。

(3) 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。

#### 14.7.9 行李退运

(1) 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。

(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。

(4) 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。

#### 14.8 行李交付

14.8.1 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。

14.8.2 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。

14.8.3 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。

14.8.4 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。

14.8.5 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。

#### 14.8.6 无法交付的行李

行李自到达的次日起，超过180日仍无人认领，川航可按照无法交付行李的有关规定处理。对于旅客行李中的鲜活、易腐物品，不受上述时间限制。

#### 14.9 行李不正常运输的处理

14.9.1 托运行李运输发生延误、丢失或损坏，旅客要求出具行李运

输事故凭证，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。

14.9.2 旅客的托运行李延误到达的，川航将及时通知旅客领取。

除国家另有规定外，由于非旅客原因导致托运行李延误到达，旅客要求直接送达的，川航应免费将托运行李直接送达旅客或者与旅客协商解决方案。

#### 14.10 行李赔偿

##### 14.10.1 川航的责任

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

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 对于旅客在托运行李内夹带的本条件 14.2 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。

(6) 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。

##### 14.10.2 赔偿限额

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

(4) 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。

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

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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。

#### 14.10.3 赔偿要求

旅客的托运行李丢失或损坏，应按本条件 14.10.4 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》、证明行李内容和价值的凭证以及其他有关的证明。

#### 14.10.4 临时生活用品补偿费

(1) 因川航原因使旅客的托运行李未能同机到达，造成旅客旅途生活不便，经停站/目的站可给予旅客适当的临时生活补偿费。

(2) 临时生活用品补偿标准

a. 公务舱临时生活补偿费标准为人民币 200 元。

b. 经济舱临时生活补偿费标准为人民币 100 元。

(3) 如果迟运行李找到并交付行李，则临时生活费不退还川航。如行李没有找到，临时生活费用的赔偿计入行李丢失赔偿额内。

#### 14.10.5 索赔和诉讼时效

(1) 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；托运行李发生延误的，至迟应当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。

(2) 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。

## 15.0 旅客服务

### 15.1 一般服务

15.1.1 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。

15.1.2 川航不负责为旅客提供机场区域内、在同一城市的机场与机场之间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。

15.1.3 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。

15.1.4 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。

15.1.5 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。

### 15.2 不正常航班的服务

#### 15.2.1 信息通告

在航班状态发生变化之后的 30 分钟内，川航应通过各种渠道及时、准确地向旅客发布航班出港延误或者取消信息，包括航班出港延误或者取消原因及航班动态。

#### 15.2.2 服务要求

航班出港延误或者取消时，川航及航空销售代理人或者地面服务代理人应按照本条件，做好旅客服务工作：

（1）在航班出港延误或者取消时，应当优先为残疾人、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。

（2）航班出港延误或者取消时，根据本条件及《川航国内散客运输公布运价使用条件》，为旅客妥善办理退票或者改签手续。

（3）及时为旅客提供航班延误或者取消的书面证明。

#### 15.2.3 服务标准

（1）由于机务维护、航班调配、机组等川航自身原因，造成航班在始发地出港延误或者取消，川航应向旅客提供餐食或者住宿等服务。

（2）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，造成航班在始发地出港延误或者取消，川航应协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理。

（3）国内航班在经停地延误或者取消，无论何种原因，川航均应向经停旅客提供餐食或者住宿服务。

（4）国内航班发生备降，无论何种原因，川航均应当向备降旅客提供餐食或者住宿服务。

#### 15.2.4 机上延误处置

（1）发生机上延误后，应每 30 分钟向旅客通告延误原因、预计延误时间等航班动态信息。

（2）机上延误期间，在不影响航空安全的前提下，应保证盥洗设备的正常使用。

（3）机上延误超过 2 小时（含）的，应当为机上旅客提供饮用水和食品。

（4）机上延误超过 3 个小时（含）且无明确起飞时间的，应在不违反航空安全、安全保卫规定的情况下，安排旅客下飞机等待。

#### 15.2.5 延误补偿条件及标准

由于机务维护、航班调配、机组等航空公司的原因，造成航班延误，川航将根据为旅客改签、变道及绕道的实际延误时间进行补偿：



(1) 承运人原因航班延误、取消补班（包括备降地、经停地），延误 4 小时（含）以上不超过 8 小时，向旅客补偿人民币 200 元。延误 8 小时（含）以上，向旅客补偿人民币 400 元。

(2) 儿童客票的经济补偿按照成人补偿金的 50% 计算；婴儿客票的经济补偿按照成人补偿金的 10% 计算。

### 15.3 川航受理旅客投诉的电子邮件和电话

中国境内投诉受理电子邮件地址：[fuwu@sichuanair.com](mailto:fuwu@sichuanair.com)

中国境内投诉受理电话：95378-1-7

## 16.0 航空器上的行为

16.1 如果旅客在飞机上的行为危及航空器或者航空器上任何人或者财产的安全，或者妨碍机组人员履行职责，或者不遵守机组的指示，包括但不限于吸烟、酗酒或吸食毒品，对机组或其他旅客造成或有可能造成不适、不便、损害或者伤害的行为，川航可以采取合理的措施，包括实施管束，以阻止该行为的继续。该旅客有可能在任何地点被要求下机并被拒绝续运，而且该旅客有可能因客舱内的不当行为被起诉。

16.2 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。

### 16.3 便携式电子设备的禁用和限制

全程禁止旅客在机上使用锂电池移动电源（充电宝），有关便携式电子设备的禁用和使用限制详见四川航空官网。

### 16.4 航班禁烟

川航所有的航班均已禁烟，机上所有区域均不允许吸烟。吸电子烟和合成蒸汽吸烟装置也在禁止之列。

### 16.5 酒精饮料

客舱内，除川航航班上供应的含酒精饮料外，不得饮用其他含酒精饮料。

## 16.6 安全带

当旅客在机上就坐时，应按要求全程系好安全带。

## 17.0 附加服务安排

17.1 如果川航为旅客安排由第三方提供的航空运输之外的服务，或者川航为您出具地面运输、旅馆预订或者车辆租赁等由第三方提供的（非航空）运输或者服务的票证或者收款凭证，在安排上述附加服务时，川航仅作为旅客的代理，而对于旅客能否得到此类服务及其服务质量不承担责任。第三方服务提供者的条款和条件适用于该服务。

17.2 如果川航向旅客提供地面运输，本条件不适用于该地面运输。

## 18.0 行政手续

18.1 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。

18.2 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。

18.3 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。

## 19.0 连续承运人

19.1 川航和其它承运人依据一本客票或者连续客票履行的运输，应当被视为一个单一的运输。另请参见本条件 20.1.1 款之规定。

## 20.0 损失责任及赔偿限额

### 20.1 损失责任

20.1.1 川航对旅客的运输责任受本条件约束，旅客航程中的其它承运人对旅客的运输责任受其各自的运输条件约束。

20.1.2 川航仅对在客票承运人栏中填有川航代码的航班或航段在运

输过程中导致的损害承担责任。如果川航为其它承运人的运输填开客票或者办理托运行李，仅作为该承运人的代理人为上述行为。但对于托运行李，旅客可以向客票及行李票上列明的第一或者最后承运人索赔。

20.1.3 对于因川航遵守适用的法律、法规、政府规章和规定或由于旅客不遵守上述法律、法规、政府规章和规定而引起的任何损失，川航不承担责任。

20.1.4 除本条件另有规定外，按照适用的法律法规，川航对旅客承担的责任仅限于经证实的损失和费用。川航对间接的或随之引发的损失不承担责任。

20.1.5 如果损害是由于旅客的过失造成或促成的，应按照适用的法律法规，相应免除或者减轻川航的赔偿责任。

20.1.6 川航的运输合同，包括本条件以及免除或限制责任的条款，同样适用于川航的代理人和受雇人。任何情况下，从川航及川航的代理人和受雇人获取的赔偿总额不得超过规定的责任限额。

20.1.7 除非有明确规定，本条件不应使川航放弃适用的法律、法规有关免除或限制川航责任的任何规定。

20.1.8 川航对因旅客的健康状况引起或者加重的任何疾病、受伤或致残，包括死亡，不承担责任。

## 20.2 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。

## 21.0 生效与修改

21.1 本条件 2023 年 2 月 1 日起生效并实施。

21.2 川航有权依照中国民用航空局规定的程序，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。

21.3 川航不得将本条件限制旅客权力或者增加旅客义务的修改内容

适用于修改前已购票的旅客，但是国家另有规定的除外。

21.4 如需了解本条件未能详尽说明的其他内容，可登录四川航空官网查询。