

成都航空有限公司  
旅客、行李国内运输总条件  
(EU02 版)

## ■ 1 总则

### 1.1 主要内容

成都航空有限公司指定旅客、行李国内运输总条件是确保国内航班的旅客行李在航站的地面服务保障工作的有效运行，主要由以下内容组成：

- 1.1.1 定义
- 1.1.2 适用范围
- 1.1.3 客票
- 1.1.4 票价和费用
- 1.1.5 定座
- 1.1.6 拒绝运输和限制运输
- 1.1.7 购票
- 1.1.8 班期时刻和航班取消及变更
- 1.1.9 客票变更
- 1.1.10 退票
- 1.1.11 团体旅客
- 1.1.12 乘机
- 1.1.13 行李运输
- 1.1.14 旅客服务
- 1.1.15 不正常航班服务
- 1.1.16 飞机上的行为
- 1.1.17 行政手续
- 1.1.18 连续承运人
- 1.1.19 损失责任与赔偿限额
- 1.1.20 生效和修改

### 1.2 制定的依据

1.2.1 依据《中华人民共和国民用航空法》、《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》、《公共航空运输承运人运行合格审定规则》、《民用航空器运行适航管理规定》等有关法规制订本条件。

### 1.3 实施

1.3.1 作为成都航空有限公司的国内旅客、行李运输的客票销售、地面服务等各环节工作人员及地面服务代理人，在航站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。

1.3.2 总条件的颁发实施，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、行李运输等各个方面标准化、程序化、规范化管理起到完善作用，从而实现安全第一、飞行正常、优质服务。

### 1.4 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，含义如下：

1.4.1 “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。

- 1.4.2 成都航空有限公司英文名为“CHENGDU AIRLINES CO., LTD.”，简称“成都航空”，两字代码为“EU”，公司地址：中国成都双流国际机场，公司网址“WWW.CDAL.COM.CN”。
- 1.4.3 “承运人”指使用民用航空器从事旅客、行李或者货物运输的公共航空运输企业，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。
- 1.4.4 “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。
- 1.4.5 “销售代理人”指从事民用航空运输销售代理业务的企业。
- 1.4.6 “成都航空销售代理人”或“授权代理人”指已被成都航空指定并代表成都航空，为其航班并经其授权后为其他航空承运人的航班销售航空旅客运输的销售代理人。
- 1.4.7 “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。
- 1.4.8 “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代理人。
- 1.4.9 “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。
- 1.4.10 “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。
- 1.4.11 “儿童”指年龄满两周岁但不满十二周岁的人。
- 1.4.12 “婴儿”指年龄不满两周岁的人。
- 1.4.13 “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。
- 1.4.14 “合同单位”指与成都航空签订定座、购票合同的单位。
- 1.4.15 “航班”指飞机按规定的航线、日期、时刻的定期飞行。
- 1.4.16 “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。
- 1.4.17 “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、武警警官证、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户口簿等证件。）
- 1.4.18 “客票”指承运人或其授权代理人销售并赋予运输权利的有效文件，包括电子客票和纸质客票。
- 1.4.18.1 “电子客票”是指由承运人或其授权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。
- 1.4.18.2 “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。
- 1.4.19 “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。
- 1.4.20 “联程客票”指列明有两个（含）以上航班的客票。
- 1.4.21 “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。

- 1.4.22 “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。
- 1.4.23 “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。
- 1.4.24 “定期客票”指列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。
- 1.4.25 “不定期客票”指未列明航班、乘机日期和定妥座位的客票。
- 1.4.26 “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。
- 1.4.27 “旅客联”指客票中标明“旅客联”的部分，始终由旅客持有。
- 1.4.28 “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。
- 1.4.29 “特种票价”指不属于普通票价的其他票价。
- 1.4.30 “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。
- 1.4.31 “漏乘”指旅客在航班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。
- 1.4.32 “错乘”指旅客乘坐了不是客票上列明的航班。
- 1.4.33 “超售”指承运人接受定座数超过航班飞机最大允许旅客座位数，以期满足更多旅客成行需求并将航班座位虚耗降到最低的销售行为
- 1.4.34 “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”。
- 1.4.35 “行李”指旅客在旅行中为了穿着、使用、舒适或使得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。
- 1.4.36 “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。
- 1.4.37 “自理行李”指已填开行李票，并经承运人同意由旅客自行负责照管的行李。
- 1.4.38 “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由旅客自行携带乘机的零星小件物品。
- 1.4.39 “行李票”指客票中与运输旅客托运行李有关的部分。
- 1.4.40 “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。
- 1.4.41 “截止办理乘机登机手续时间”是指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。
- 1.4.42 “离站时间”指航班旅客登机后，关机门的时间。
- 1.4.43 “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。
- 1.4.44 “中途分程”指经承运人事先同意，旅客在出发地点和目的地点间旅行时由旅客有意安排在某个地点的旅程间断。
- 1.4.45 “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。
- 1.4.46 “退票”指由于旅客或成都航空或其他原因，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。
- 1.4.47 “退票费”指旅客自愿退票，承运人依照规定所收取的费用。

- 1.4.48 “变更”指在相同承运人的前提下，改变航程/服务等级/子舱位/乘机日期/时间/航班等。
- 1.4.49 “改期”指在承运人、航程、舱位等级、子舱位不变的前提下，改变乘机日期/时间/航班。
- 1.4.50 “签转”指改变客票上列明的航班承运人。
- 1.4.51 “损失”指在在航空运输期间，因成都航空原因造成旅客的人身伤亡或财产损失。
- 1.4.52 “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。
- 1.4.53 “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。
- 1.4.54 “航班取消”是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。
- 1.4.55 “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。

## ■ 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 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。

3.2.2 特种票价的客票有效期，按照成都航空规定的特种票价的有效期限计算。

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。

### 3.3 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种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。

### 3.5 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。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为依据的。票价是承运人与旅客之间运输合同的基本内容。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。除票价另有规定外,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订座舱位的退票规定办理退票。

3.5.2 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。

3.5.3 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。

3.5.4 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。

3.5.5 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。

3.5.6 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。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 OPEN 客票的运价差额。确认之后再变更或确认未定妥事项时造成原客票已定妥内容的改变，均须按照运价使用条件的要求重新计算全航程票价并收取因带来的票款差额和相应的变更费用。

### 3.6 超售细则

#### 3.6.1 超售的定义

1) 超售是指承运人接受定座数超过航班飞机最大允许旅客座位数，以期满足更多旅客成行需求并将航班座位虚耗降到最低的销售行为。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”。

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。

#### 3.6.2 超售旅客处理方式

1) 成都航空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。

2) 当出现超售时，成都航空应首先寻找自愿放弃座位的旅客，并与旅客协商给予一定金额的奖励或补偿。

3) 成都航空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。

4) 当没有足够的旅客自愿放弃座位时，成都航空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

## ■ 4 票价和费用

### 4.1 票价的适用

4.1.1 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费用。

4.1.2 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。



4.1.3 客票价为旅客开始乘机之日适用的票价（不含民航发展基金和燃油附加费）。客票出售后，如遇票价调整，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。

4.1.4 使用特种票价的旅客，应遵守该特种票价规定的条件。

#### 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 客票以人民币 10 元为计算单位，成都航空收取或支（付）的任何其他费用均以人民币为计算单位，位数一律四舍五入。

#### 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。

### ■ 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，某些特种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

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

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其授权代理人，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 拒绝运输权

6.1.1 成都航空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：

6.1.1.1 为了遵守国家的有关法律、政府规章和命令。

6.1.1.2 旅客的行为、年龄、精神或身体状况不适合航空旅行，或对其他旅客可能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害或危险。

6.1.1.3 旅客不遵守成都航空的规定。

6.1.1.4 旅客拒绝接受安全检查。

6.1.1.5 旅客未支付使用的票价、费用和税款或未承兑其与成都航空之间的信用付款。

6.1.1.6 旅客未能出示国家的法律、政策规定、命令、要求或旅行条件所要求的本人有效身份证件。

6.1.1.7 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。

6.1.1.8 如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。

- 6.1.1.9 旅客拒绝遵守机组成员或经授权的其他工作人员按出口座位限制规定发出的指令。
- 6.1.1.10 怀孕超过 36 周（含）的孕妇或预产期不确定但已知为多胎分娩或预计有分娩并发症的旅客。
- 6.1.1.11 未满 14 天的初生儿。
- 6.1.1.12 在空中要求进行静脉注射者
- 6.1.1.13 有醉酒或吸毒迹象者。
- 6.1.1.14 成都航空出于安全原因或根据自己合理判断的其它情形。

## 6.2 对被拒绝运输旅客的安排

### 6.2.1 对被拒绝运输的旅客，成都航空按下列规定办理

- 1) 属本章第 6.1.1.1 条情形的旅客，已购客票按 10.5 非自愿退票的规定办理。
- 2) 属于本章 6.1.1.2、6.1.1.3、6.1.1.4、6.1.1.6、6.1.1.7、6.1.1.8、6.1.1.9、6.1.1.10、6.1.1.11、6.1.1.12、6.1.1.13 条情形的旅客已购客票按 10.6 自愿退票的规定办理。
- 3) 属本章第 6.1.1.5 条情形的旅客，按 4.2.2 的规定，由旅客补付不足的票款、费用和税款，或按 10.5 非自愿退票的规定办理，退还旅客已支付的票款。
- 4) 属于本章 6.1.1.7、6.1.1.8 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。

## 6.3 限制运输

无成人陪伴儿童、病残旅客、孕妇、盲人、聋人或犯罪嫌疑人等特殊旅客，只有在符合成都航空规定的条件下，经成都航空预先同意并在必要时做出安排后方予载运。

## ■ 7 购票

### 7.1 一般规定

- 7.1.1 旅客可在成都航空或成都航空授权销售代理人的销售处购票。
- 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。
- 7.1.3 购买儿童票、婴儿票，应提供儿童、婴儿出生年月的有效证明。
- 7.1.4 重病旅客、孕妇（怀孕超过 32 周的）购票，应持有县级（含）以上医疗单位出具的医生诊断证明，经成都航空同意后，方可购票。
- 7.1.5 每位旅客应单独持有客票。
- 7.1.6 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班期时刻表、航线图、航空运价表和旅客须知等必备资料。

## ■ 8 班期时刻和航班取消及变更

### 8.1 班期时刻

8.1.1 成都航空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。

8.1.2 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达到时刻、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 条原因之一者，成都航空取消或延误航班，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，或造成旅客已定妥的航班衔接错失，成都航空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成都航空后续航班。

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，安排成都航空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。

8.3.4 按非自愿退票的规定办理。

### 8.4 延误、取消航班的旅客服务

对延误、取消航班的旅客，成都航空应分别按 14.2.1、14.2.2、14.2.3 和 14.2.4 的规定提供服务。

## ■ 9 客票变更

### 9.1 非自愿变更

9.1.1 乘坐成都航空航班的旅客，由于天气、空中交通管制等无法控制或不能预见的非成都航空原因以致航班取消、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，成都航空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成都航空航班；

(2) 征得旅客及有关承运人的同意后，办理签转手续。

9.1.2 乘坐成都航空航班的旅客，由于机务维护、航班调配等成都航空原因以致航班取消、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，成都航空应当考虑旅客的合理需求并采取以下措施之一：

- (1) 为旅客优先安排有可利用座位的成都航空航班；
- (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，安排旅客乘坐成都航空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 自愿变更

- 9.2.1 旅客自愿变更按适用的《成都航空国内旅客运输票价和使用条件》执行。
- 9.2.2 旅客在航班经停地自动终止旅行，该航班未使用的票款不退。

## 9.3 改变承运人及签转

- 9.3.1 旅客非自愿改变承运人，按本条件 8.3.2 或 8.3.3 的规定办理。
- 9.3.2 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) 旅客未在航班规定离站时间前改变过期航班、日期；
  - 3) 旅客改变承运人的要求应在航班规定离站时间 24 小时（含）以前提出；
  - 4) 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。
- 9.3.2.1 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》执行。
- 9.3.3 凡不符合 9.3.2 的旅客要求改变承运人，一律按 10.6 自愿退票的规定办理。
- 9.3.4 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签转。

## ■ 10 退票

### 10.1 一般规定

- 10.1.1 由于承运人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，客票状态必须为 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，成都航空应按列明的退票限制条件将票款退给付款人或其指定人。
- 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，应出示旅客的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

旅客要求退票，应在其客票有效期内向成都航空提出，否则成都航空有权拒绝办理。

### 10.4 退票地点

10.4.1 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在终止旅行地要求退票，可在当地的成都航空售票处办理；如当地无成都航空售票处，可在经成都航空特别授权的当地成都航空销售代理人售票处办理。

10.4.2 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。

10.4.3 旅客非自愿退票，可在原购票地、航班始发地、经停地、终止旅行地的成都航空售票处或引起非自愿退票事件发生地的成都航空地面服务代理人售票处办理。

### 10.5 非自愿退票

10.5.1 乘坐成都航空航班的旅客，由于天气、控制交通管制等无法控制或不能预见的原因，以及机务维护、航班调配等原因造成未按运输合同完成运输而使旅客申请退票，称为非自愿退票。

10.5.2 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，不收取退票费。

(2) 在航班始发站，非自愿退票不论是成都航空原因还是非成都航空原因，均退还旅客全部票款。

(3) 由于天气、航空管制等非成都航空原因，造成航班在经停地延误或取消飞行，应使用旅客实付的全航程票面价减去已使用航段对应舱位票款，剩余余额退还旅客。

(4) 航班因成都航空原因（如机务维护、航班调配等）在经停地延误或取消飞行，退还经停地至目的地原实付票款对应舱位的票款，且不超过原机票票款。

### 10.6 自愿退票

10.6.1 旅客自愿要求退票，按适用的《成都航空国内旅客运输票价和使用条件》执行。

10.6.2 下列情形免收退票费

- 1) 旅客因病要求退票，必须在航班规定起飞时间前提出并提供县级（含）以上医疗单位出具的医生诊断证明，免收退票费。患病旅客的陪伴人员（不得多于 2 人）要求退票，应与患病旅客同时办理退票手续，免收退票费。
- 2) 持婴儿客票的旅客要求退票，免收退票费。

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 1.1.10 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，按团体旅客自愿退票的规定办理。

### 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 10.4.3 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》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门，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的航班规定离站时间前 90 分钟，截止办理乘机手续时间为航班规定离站时间前 40 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》办理变更、签转、退票手续。

#### 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 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 由于成都航空原因造成旅客错乘，成都航空应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 航班超售

##### 12.6.1 实施超售的航线、航班以及超售数量的确定

- 1) 仅对当日有后续航班（本公司或其他有签转协议公司）的航班进行超售。
- 2) 当日航班密度较大、后续航班充足的可适当增加超售数量，否则应减少甚至不超售。
- 3) 根据当次航班的历史座位虚耗情况确定。
- 4) 根据临近时刻竞争公司航班销售情况确定。
- 5) 具体开展超售的航线、航班和可超售的座位数由市场营销部制定。

##### 12.6.2 超售旅客处理方式

- 1) 在头等舱（公务舱）有空余座位的情况下，将超售旅客进行免费升舱处理。
- 2) 在航班无剩余座位，造成旅客不能按原定航班成行的情况，应对超售后未成行的旅客进行补偿，并对其客票做免费变更、签转、联程等处理。

##### 12.6.3 超售的补偿

超售旅客补偿采用现金补偿、免票补偿（仅限同一航线）等方式。补偿标准按当时超售情况相应的运输适用条件补偿。

## ■ 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 1.1.32 定义范围内的物品。
- 2) 成都航空承运的行李，按照运输责任分为托运行李、自理行李和免费随身携带物品。

#### 13.1.2 不得作为行李运输的物品

1) 下列物品不得作为行李或夹入托运行李和自理行李内运输，也不得作为免费随身携带物品进入客舱运输：

- (1) 危险品



- a) 爆炸品；
  - b) 气体，包括易燃和非易燃无毒气体、有毒气体；
  - c) 易燃液体；
  - d) 易燃固体、自燃物质和遇水释放易燃气体的物质；
  - e) 氧化剂和有机过氧化物；
  - f) 毒性物质和传染性物质；
  - g) 放射性物质；
  - h) 腐蚀性物质；
  - i) 磁性物质；
  - j) 具有麻醉、令人不快或其他类似气味或性质的物体；
  - k) 容易污染飞机的物品；
  - l) 成都航空规定不得作为行李运输的其他危险物品。
- (2) 枪支、含各类仿真玩具枪、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。
  - (3) 军械、警械。
  - (4) 管制刀具。
  - (5) 活体动物，但本条件 13.5.5 中规定的小动物及导盲犬和助听犬除外。
  - (6) 国家规定的其他禁运物品。
- 13.1.3 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、易碎或易损坏物品、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。
- 13.1.4 限制运输的物品
- 1) 下列物品只有在符合成都航空运输条件的情况下，并经成都航空同意，方可接受运输：
    - (1) 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。
    - (2) 体育运动用器械，包括体育运动用枪支和弹药。
    - (3) 干冰、含有酒精的饮料，旅客旅行途中所需要的烟具、药品或化妆品等。
    - (4) 外交信袋，机要文件。
    - (5) 管制刀具以外的利器、钝器、例如菜刀、餐刀、水果刀、工艺品刀、手术刀、剪刀以及钢锉、铁锥、斧子、锥子等，应放入托运行李内运输。
    - (6) 本条件 13.5.5 规定的小动物、导盲犬和助听犬。
    - (7) 旅客旅行途中使用的折叠轮椅或电动轮椅。
  - 2) 禁止旅客随身携带液态物品乘坐国内航班
    - (1) 乘坐国内航班的旅客一律禁止随身携带液态物品，但可办理交运，其包装应符合民航运输有关规定。
    - (2) 旅客携带少量旅行自用的化妆品，每种化妆品限带一件，其容量容积不得超过 100 毫升，并应置于独立袋内，接受开瓶检查。
    - (3) 来自需在中国境内机场转乘国内航班的旅客，其携带入境的免税液态物品应置于袋体完好无损且封口的透明塑料袋内，并需出示购物凭证，经安全检查确认无疑后方可携带。

(4) 有婴儿随行的旅客，购票时可向航空公司申请，由航空公司在机上免费提供液态乳制品；糖尿病患者或者其他患者携带必需的液态药品，经安全检查确认无疑后，交由机组保管。

(5) 旅客因违反上述规定造成误机等后果的，责任自负。

## 13.2 行李包装及体积、重量限制

### 13.2.1 托运行李

1) 托运行李必须包装完善、锁扣完好、捆扎完好、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) 行李上不能插附其他物品；
- (4) 竹篮、网兜、草绳、草袋等不能作为行李的外包装物；
- (5) 行李上应写明了旅客的姓名、详细地址、电话号码。

2) 托运行李的重量每件不能超过 50 公斤，体积不能超过 40×60×100 厘米。超过上述规定的行李，须事先征得成都航空的同意才能托运。

### 13.2.2 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，并能置于旅客的前排座位之下或封闭式行李架内。

### 13.2.3 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、件数和体积限制的随身携带物品，应作为托运行李托运。

## 13.3 免费行李额及逾重行李费

### 13.3.1 免费行李额

1) 每位旅客的免费行李额（包括托运行李和自理行李）：持成人或儿童票的头等舱旅客为 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。

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 逾重行李费

1) 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。

2) 收取逾重行李费，应填逾重行李票。

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票价的 1.5% 计算，以人民币元为单位，尾数四舍五入。

## 13.4 行李申明价值

13.4.1 旅客的托运行李，每公斤价值超过人民币 50 元时，可办理行李的申明价值。

13.4.2 托运行李的声明价值不能超过行李本身的价值。每一旅客的行李申明价值最高限额为人民币 8,000 元。如成都航空对申明价值有异议而旅客又拒绝接受检查时，成都航空有权拒绝收运。

13.4.3 成都航空按照旅客申明的价值中超过 13.4.1 规定限额部分的价值的 5%收取申明价值附加费。金额以人民币为单位，尾数四舍五入。

## 13.5 行李的收运

### 13.5.1 拒绝运输权

1) 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 13.1.4 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、自理行李或免费随身携带物品，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，成都航空应请旅客加以改善；如旅客不能或拒绝改善，成都航空有权拒绝该行李的运输。

### 13.5.2 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。

### 13.5.3 收运要求

1) 旅客必须凭有效客票托运行李。成都航空应在客票及其行李票上填写托运行李的数量和重量。

2) 成都航空一般是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。

3) 成都航空对旅客托运的每件行李应栓挂行李牌，并将行李牌识别联交给旅客。经应联行同意的自理行李，在与托运行李合并计重并分别填入客票和栓挂自理行李牌后，交由旅客带入客舱自行照管。

4) 旅客托运有运输责任争议的行李，成都航空应经旅客书面同意，栓挂免除责任行李牌，以免除成都航空相应的运输责任。

### 13.5.4 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，成都航空应向旅客说明，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，而旅客由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。

### 13.5.5 小动物

1) 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。

2) 旅客托运小动物必须在定座时提出，并提供动物检疫证明，经成都航空同意后方可托运。

- 3) 旅客应在乘机的当日，按成都航空指定的时间，将小动物自行运至机场办理托运手续。
- 4) 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分伸出容器以损伤人员、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。
- 5) 旅客携带的小动物，必须装在货仓内运输。
- 6) 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。
- 7) 小动物不能办理申明价值。
- 8) 旅客应对所托运的小动物承担全部责任。在运输中除成都航空原因外出现患病、受伤和死亡，成都航空不承担责任。
- 9) 导盲犬、助听犬的运输，按本条件的规定办理。但导盲犬、助听犬在符合成都航空运输条件下可以由盲人或聋人旅客本人带入客舱运输。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。

#### 13.5.6 外交信袋

- 1) 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，成都航空也可按照托运行李办理，但成都航空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，按照逾重行李的规定办理。
- 3) 外交信袋需占用座位时，旅客必须在定座时提出，经成都航空同意后，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，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，运输按下列两种方法计算，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，按照运输起讫地之间，于该外交信使所持客票舱位等级相同的票价计算运费。
  - (3) 机要交通人员携带的机要文件，按本条的规定办理。

#### 13.5.7 违章行李

- 1) 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) 在始发地点发现违章行李，成都航空有权按照 13.5.1、13.5.2 的规定拒绝收运；如已承运，有权取消运输，或将违章行李物品取出后运输，已收逾重行李费不退。
  - (2) 在经停地点发现违章行李，成都航空应立即停运，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。

#### 13.5.8 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) 办理申明价值的行李退运时，在始发地点退还已交付的申明价值附加费，在经停地点已交付的申明价值附加费不退。
- 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；已交付的申明价值附加费不退。

## 13.6 行李交付

### 13.6.1 行李交付

- 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。
- 2) 若旅客未立即领取行李，成都航空从行李到达的次日起向旅客收取行李保管费。对于旅客旅行中的易腐物品，成都航空有权在行李到达 24 小时后予以处理。
- 3) 成都航空凭行李识别联交付行李，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。
- 4) 旅客行李延误达到后，成都航空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。
- 5) 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。
- 6) 旅客遗失行李牌识别联后，应立即向成都航空挂失。旅客如要求领取行李，应向成都航空提供足够的证明，并在领取行李时出具收据。如在申明挂失前行李已被冒领，成都航空不承担责任。

### 13.6.2 无法交付的行李

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。

### 13.6.3 行李不正常运输的处理

- 1) 行李运输发生延误、丢失或损坏，成都航空或成都航空地面代理人应会同旅客填写《行李运输事故记录》，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，可在始发地点、经停地点或目的地点办理。
- 2) 因成都航空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。

## 13.7 行李赔偿

### 13.7.1 成都航空的责任

- 1) 旅客的托运行李从托运时到交付时止，如发生延误，丢失或损坏，原则上可由成都航空承担相关责任。
- 2) 成都航空证明为了避免延误损失的发生已经采取了一切必要的措施或者不可能采取措施，不承担责任。
- 3) 托运行李的损失完全是由于行李本身的自然属性、质量或者缺陷造成的，成都航空不承担责任。
- 4) 由于旅客行李内装物品造成该旅客伤害或其行李损害，成都航空不承担责任。由于旅客行李内装物品对他人造成伤害或对他人物品或成都航空财产造成损害，旅客应当赔偿成都航空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 13.1.3 的物品的丢失或损坏，成都航空只按一般托运行李承担赔偿责任。

6) 在联程运输中，成都航空仅对发生在成都航空承运的航线上的行李的损失承担赔偿责任。

#### 13.7.2 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 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，如果无法确定丢失行李的重量，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申明价值，成都航空应按声明的价值赔偿。行李的声明价值高于实际价值时，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自理行李和免费随身携带物品遗失或损坏，成都航空承担最高赔偿金额每位旅客不超过人民币 3000 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) 已赔偿的旅客丢失行李找到后，成都航空应尽快通知旅客。旅客可将自己的行李领回，退还全部赔款，但临时生活用品补偿费可不予退还。发现旅客有明显的欺诈行为，成都航空有权追回全部赔偿。

#### 13.7.3 赔偿要求

旅客的托运行李丢失或损坏，应按本条件 13.7.4 的期限向成都航空或成都航空地面服务代理人提出赔偿要求，并随附客票（或影印件）、行李牌识别联、《行李运输事故记录》、证明行李内容和价格的凭证以及其他有关的证明。

#### 13.7.4 索赔和诉讼期限

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成都航空书面提出异议。托运行李发生损失的，最迟应当自收到托运行李之日起七日内提出；托运行李发生延误的，最迟应自托运行李交付旅客之日起二十一日内提出，否则不能向成都航空提出任何索赔诉讼。

2) 航空运输的诉讼时效期间为二年，自飞机到达目的地点、应当到达目的地点或者运输终止之日起计算。

## ■ 14 旅客服务

### 14.1 一般服务

14.1.1 成都航空应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，成都航空应积极采取措施，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，成都航空应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 由于成都航空机务维护、航班调配、机组等成都航空自身原因，造成航班在始发地出港延误或取消，成都航空按其规定向旅客提供餐食或住宿等服务。
- 15.1.2 由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非成都航空原因，造成航班在始发地出港延误或取消，成都航空应协助旅客安排餐食或住宿，费用由旅客自理。
- 15.1.3 国内航班在经停地点延误或取消，无论何种原因，成都航空均应负责向经停旅客提供餐食和住宿服务。
- 15.1.4 国内航班发生备降，无论何种原因，成都航空均应当向备降旅客提供餐食或住宿服务。
- 15.1.5 航班出港延误或者取消时，成都航空应当优先为残疾人、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。
- 15.1.6 航班延误或取消时，成都航空及成都航空地面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。
- 15.1.7 成都航空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。

### 15.2 配餐标准

- 15.2.1 航班延误超过 2 个小时不是正餐时间，或正餐时间航班延误 1 个小时到 2 小时之间，成都航空应当向旅客提供点心餐和饮用水。
- 15.2.2 航班延误超过 2 小时正值用餐时间，成都航空应当向旅客提供正餐。
- 15.2.3 正餐时间规定：  
早餐 06:30—9:00  
午餐 11:30—13:30  
晚餐 17:30—19:30

### 15.3 住宿服务标准

- 15.3.1 航班延误超过 4 个小时成都航空按照 15.1 规定为旅客办理或协助旅客办理住宿服务。

### 15.4 交通服务标准

- 15.4.1 如果是因为成都航空原因（因工程机务、航班计划、运输服务、机组人员）导致航班延误或取消，成都航空为旅客提供免费交通服务。
- 15.4.2 如果是因为非成都航空原因（天气、突发事件、空中交通管制、安检及旅客等）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。

## 15.5 不正常航班经济补偿标准

15.5.1 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”。

### 15.5.2 补偿最高标准：

因成都航空原因航班延误、取消、次日补班。延误时间4（含）—8小时，补偿给旅客最高不超过200元/人；延误8（含）小时以上，补偿给旅客最高不超过400元/人；

15.5.3 儿童按成人补偿金额的50%标准进行补偿，婴儿补偿标准统一为50元/人。

15.5.4 补偿方式：采用现场现金补偿与通过“致歉函”给予事后补偿两种方式进行经济补偿。事后经济补偿包括现金转账和邮政汇款等方式，承诺在收到“致歉函”之日起30个工作日内兑现。

## ■ 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自理行李时，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 损失责任及赔偿限额

### 19.1 损失责任

19.1.1 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。

19.1.2 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。

19.1.3 成都航空的责任，应不得超过经证明所损失的实际数额。成都航空对间接的或随之引发的损失不承担责任。

19.1.4 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、残废或死亡，成都航空不承担责任。

19.1.5 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。

### 19.2 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。

## ■ 20 生效与修改

20.1 本条件自 2016 年 11 月 1 日起生效并执行。成都航空 2010 年 1 月 23 日实行的《成都航空有限公司旅客、行李国内客运总条件》同时废止。

20.2 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。

20.3 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。