

川航国际联运散客客票销售总则

(18763-5)

1、适用范围:

1.1 本销售总则适用于使用川航国际客票（客票代码：876）填开的川航与外航联运或全程为外航承运的航班散客客票（外航提供给川航的 SPA 运价不能用于全程为外航承运航班的销售）；使用外航票证填开的客票（含川航实际承运航班），一律由出票方处理，不适用于本总则。

1.2 与外航联运的团队客票按照相应的运价通告执行，不适用于本总则。

1.3 在填开客票之前必须查询填开的外航航班能否与川航进行联运销售。在 ETERM 系统的查询指令为：XS FXA

例如：查询用川航国际客票填开，能否与 CI（华航）航班进行联运。

输入 XS FXA I/3U/A/CI（“I”表示开票方为3U；“A”表示承运方为CI）

2、适用舱位和运价:

2.1 系统发布运价：各承运方均通过 ATPCO 在各 GDS 中发布了的舱位和运价，可直接使用相应舱位和运价进行联运销售，用 QTE：/3U 计算运价，并通过 DFSQ:A 出票。

2.2 SPA 运价：SPA 运价不得单独使用，必须用于 3U 实际承运航班与外航航段的联运销售，其中 3U 承运航段使用通过系统发布的舱位、运价和规则，外航联运航段使用对应 SPA 运价通告中的指定舱位和运价。

2.2.1 中国大陆境内各销售单位及授权代理人通过 ETERM 信息平台（白屏），查询川航与其他公司所签订的 SPA 运价通告，按照通告要求，手工修改运价出票。

2.2.2 境外各销售单位按国际部下发的 SPA 运价通告执行，并下发至各授权代理人，按照通告要求，手工修改运价出票。

2.2.3 使用 SPA 价格的联运航段 FAREBASIS 项的编写规则为“订座舱位代码+航空公司两字母+S”。

例如：订购一张成都台北（3U 承运），台北香港（CI 承运）客票，通过 ETERM 白屏查询 3U 与 CI 有 SPA 价格，按照 SPA 通告，CI 航班经济舱可订座 S 舱，价格为 550CNY，则按要求订座，并手工修改运价，具体如下：

该客票的全程实收价格为 2800，将 SCNY 项修改为实收价格，并在 FC 输入客票免费行李额度及 FAREBASIS 项。客票税费按系统发布税费收取，不做改动。

```
FN:FCNY4080.00/SCNY2800.00/CO.00
- /TCNY90.00CN/TCNY62.00TW/TCNY430.00XT/ACNY4662.00
FC:20JUN14CTUF-1PC3U TPE277.27GOWTW
- F-1PC CI HKG388.18SCIS
- NUC665.45
- END
- / ROE6.130990
- /XT
- 156.00YQ 274.00YR
```

3、航程使用规定：

3.1 使用来回程、缺口程运价填开的客票须按照出票后的航程顺序使用，不得变更航程使用顺序；如旅客要求变更航程使用顺序，则川航有权拒绝承运，且未按照航程顺序使用的航段不得办理自愿退票，但未使用航段税费可以退还。

3.2 分别使用单程运价填开的多航段客票，可以更改航程顺序，并按照各自的单程运价规则办理。

4、儿童、婴儿订座及票价:

- 4.1 自动出票按照系统内发布的儿童、婴儿票价执行。
- 4.2 SPA 运价按照对应的通告执行。
- 4.3 其他订座和出票同 I8763-1中相关规定。

5. 特殊旅客

5.1 无陪儿童、轮椅、担架等需要采取措施给予特殊礼遇或照顾的旅客，均不适用于与外航的联运销售。需在征得各段承运人同意后分别出票。

6. 自愿签转

6.1 所有航班和舱位均不得自愿签转。

7、客票自愿变更、退票标准

7.1 对于客票中的川航航段（含实际承运和代码共享），如发生变更和退票，则按川航相应规定办理。

7.2 对于客票中的外航航段，按如下规定执行：

7.2.1 如发生变更和退票，舱位变更费按系统发布运价或 SPA 运价收取舱位之间的差额（如价格降低的，则退还差额），其他误机、改期、延期、退票费均按照如下统一标准办理（包括 SPA 运价）：

| 地区 | 收费标准 | | 改期、航班变更费 (每航段) | | 延期费 (每航段) | | 退票费 (每航段) | |
|---------|------------|--------|-------------------|--------|------------|-----|------------|--------|
| | 头等舱 公务舱 | 经济舱 | 头等舱 公务舱 | 经济舱 | 头等舱 公务舱 | 经济舱 | 头等舱公 务舱 | 经济舱 |
| 中国大陆内航线 | 100CNY | 100CNY | 100CNY | 100CNY | 无 | 无 | 200CNY | 200CNY |

| | | | | | | | | |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 地区航线和亚洲 内国际航线 | 200CNY | 200CNY | 200CNY | 200CNY | 200CNY | 200CNY | 300CNY | 300CNY |
| 洲际航线 | 500CNY | 500CNY | 300CNY | 300CNY | 500CNY | 500CNY | 500CNY | 500CNY |

注：如旅客拟支付货币非人民币，则使用货币换算指令 XS FSC 将人民币换算成应收取货币，如将200CNY 换算成 CAD，指令为：XS FSC 200CNY/CAD。

7.2.2 当舱位变更和改期同时发生时：如价格上涨，只收取升舱费，免收改期费；如价格降低，则退还价格差额，另收取改期费。

7.2.3 当延期和改期同时发生时，两项费用都要收取。

7.2.4 变更承运人：对于客票中的外航航段，可自愿变更承运人，按新旧承运人之间的价差收取（或退还），另按7.2.1条规定收取相应的航班变更、误机、延期费（航班变更费与改期费不重复收取）。川航航段不得变更承运人。

7.2.5 变更航程：可自愿变更航程，按新旧航程之间的价差收取（或退还），另川航航段按川航规定、外航航段按7.2.1条规定收取相应的改期、误机、延期费（没有则免收）。

7.2.6 退还票价差额限在原出票地办理；如在非原出票地办理，则不予退还。

7.2.7 儿童、占座婴儿变更和退票办理方式和收费标准同成人；不占座婴儿免收变更、退票费。

7.2.8 联运客票（包括使用 SPA 手工运价客票），3U 承运航段以及外航承运航段的客票变更办理，原则上应采用换开客票的方式收取费用；如有不能换开客票的情况，则采用退旧出新的方式办理。

7.2.9 办理客票变更时，未使用的航段应同时办理。

7.2.10 办理退票时，退票费的计收仅针对运价部分，未使用航段的各项税费均应退还旅客。

8. 代理费标准：

以 ETERM 系统信息平台（白屏）发布的代理费通告为准，如无相应代理费通告以及境外代理人咨询当地营业部。

9. 免费托运行李额:

按 IATA 相关行李联运规定执行。

10. 非自愿变更和签转

10.1 由于任一承运方航班不正常，造成旅客无法按原购票时刻、航班或日期乘机时，可对旅客客票进行非自愿变更。航班不正常的界定以编码内有UN项或承运方出具的航班不正常证明为准，其中：航班时刻变更的界定以编码UN项中航班起飞时间或航班降落时间在客票列明的时间前后15分钟（不含）之外为准；变更时间在前后15分钟（含）之内的属于正常航班，客票按自愿变更处理。

10.2 根据川航和外航签订的不正常航班签转协议和联运协议，在征得旅客同意后，为旅客免费办理变更（签转和变更航程等），采用换开客票（或FIM）的方式利用川航、外航航班及绕道等多种办法到达目的地。如川航成都-墨尔本航班取消：

（1）采用手工换开客票的方式：根据航班衔接情况将客票换开为川航（或外航）的成都-广州后衔接南航的广州-墨尔本航班，要求在订座系统内定取相应航段（可根据舱位等级情况直接定C、Y舱），并备注非自愿签转，出票时票面价格等信息不变，但在EI项必须备注INV. REROUTING/EXCHANGE等信息。

（2）采用FIM签转的方式：由现场办理，签转给外航时，针对使用国际客票填开的国内航班操作方式见川航与国内公司签订的不正常航班签转协议的国际客票部分；针对国际、地区航班的操作方式见川航与国内外公司签订的国际航班不正常签转协议，如没有签转协议，则按照IATA的相应标准和规定办理。

（3）在签转给外航时，办理人员应提前和接运公司营业部、售票处（或现场）联系，待

接运公司同意后办理，以落实旅客座位，确保旅客成行。

10.3 在办理变更并经旅客确认新的航班信息后，由于旅客原因再次提出变更和退票的，按照自愿变更和退票的规定办理。

11. 非自愿退票

11.1 客票全部未使用：全额退还旅客，免收退票费。

11.2 客票已部分使用：扣除已使用航段的适用票价（对应航段的系统发布对应舱位运价或使用的SPA运价），余额退还旅客，免收退票费。

12. 违规处罚

按 I8763-1中违规处罚规定办理。