



业务通告

营销部第2018【010】期

浙江长龙航空有限公司

国际客票销售总则

(GJ1801 版本)

一、适用范围

- 1、本销售总则适用于浙江长龙航空有限公司（简称“长龙航空”）国际客票填开的长龙航空实际承运的国际航班团队、散客客票，以及使用其他公司国际客票填开的长龙航空实际承运的客票。
- 2、系统发布运价：承运方通过 SITA 或 ATPCO 在 GDS 中发布的舱位和运价，可直接使用相应舱位销售，用 QTE: /GJ 计算运价，并通过 DFSQ: (A) 出票；有特殊运价通告规定则按具体规定执行。

二、客票使用规定

- 1、OPEN：全程不允许 OPEN。
- 2、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，则长龙航空有权拒绝承运；如有未按照航程顺序使用航段的客票，其他未使用航段不得办理自愿改期和自愿退票，但未使用航段的税费可以申请退还。
- 3、分别使用单程运价填开的多航段客票，不可以更改航程顺序，并按照各自单程运价规则办理。

- 4、 婴儿客票：必须与年满十八周岁的成人客票同一订座记录，且预先申请，经长龙航空同意后出票；婴儿票不占座，如需占座则视作儿童客票，按成人陪伴儿童票价销售；每一名成人旅客最多携带两名婴儿，当携带超过一名婴儿时，超过的婴儿须按占座婴儿销售；如果成人旅客需同时携带婴儿和儿童，则最多只能携带一名婴儿及二名儿童。
- 5、 儿童客票：
 - 5.1 成人陪伴儿童： 每一名年满十八周岁的成人旅客最多可携带两名儿童，儿童客票须与成人客票服务等级保持一致（注：超级经济舱和经济舱为不同服务等级），如不一致按无成人陪伴儿童办理；
 - 5.2 无成人陪伴儿童： 仅限长龙航空客服中心，至少提前 48 小时预订。

三、 票价

- 1、 凡长龙航空在 SITA AIR FARE（或 ATPCO）中发布了境外始发舱位公布运价的航线，必须直接使用公布运价进行销售。
- 2、 儿童票价
 - 2.1 成人陪伴儿童（CNN）票价： 如与成人客票同一订座记录，按其订座舱位成人适用价格的 75%收取；如与成人客票非同一订座记录，按儿童客票实际订座舱位对应的成人适用价格的 75%收取，儿童和成人订座记录内均须备注 PNR 记录或票号信息，注明儿童的随行成人；儿童订座姓名后必须输入 CHD 标识，票价级别为“CH25”；
 - 2.2 无成人陪伴儿童（UNN）票价： 按其订座舱位成人适用价格的 100%收取，票价级别同成人旅客；旅客订座姓名后必须输入 UM 标识，无成人陪伴儿童税费与成人陪伴儿童相同。
- 3、 婴儿票价
 - 3.1 无座婴儿（INF）折扣： 按携带婴儿成人适用价格的 10%收取，票价级别为“IN90”；
 - 3.2 占座婴儿（INS）折扣： 同成人陪伴儿童票价一致，票价级别为“IN25”；
 - 3.3 婴儿客票销售限制： A320 机型最大可承运婴儿数量为 6 名，包含占座和不占座婴儿旅客。（参照运行标准通告 [2017] 79 号关于 A320 机型增加婴儿承运

数量的通告)

四、退改签规定

1、自愿签转

所有舱位均不得自愿签转；

2、客票自愿变更

2.1 对于客票中的长龙航空航段（含实际承运和代码共享），如发生变更，则按运价通告相应条款执行；

注（1）旅客支付货币非人民币，则使用货币换算指令 XS FSC 将人民币换算成应收取货币；

（2）票面价格一律使用全进位制，以拾元为单位。（不包含燃油附加费及其他税费）

2.2 变更承运人：不允许；

2.3 变更航程：不允许。

3、自愿改期

3.1 须在客票有效期内办理改期，客票有效期外不予办理；

3.2 客票有效期内每本客票中所有长龙航空承运航段按改期次数收取改期费；

3.3 如客票中有多个航段，无论哪个航段变更日期，都应将各航段改期费的标准进行比较，取高者一次性收取；

3.4 当舱位变更和改期同时发生时，升舱费和改期费叠加计算收取；如舱位降低，原票按自愿退票处理，并另购新票；

3.5 改期费必须通过 SITA AIR FARE(或 ATPCO)指令查询该客票适用运价的改期费，或查询长龙航空下发的运价通告确定该客票适用运价的改期收费标准，补差价原则：多不退，少补；

所需费用 = 票价差 + 税费差 + 改期费

票价差 = 新票价 - 旧票价

税费差 = 新税 - 旧税（按各分项税计算）；

3.5.1 全程未使用的客票

票价差 = 出票当天的新票价 - 旧票价

税费差 = 出票当天适用的新税 - 旧税(按各分项税计算)

3.5.2 已部分使用的客票

票价差 = 原出票日期对应的新票价 - 旧票价

税费差 = 无

3.5.2.1 符合票价组合混舱规定的舱位：需收取 1/2RT 票价差，适用原客票票价规则及有效期；

3.5.2.2 不符合票价组合混舱规定的舱位不允许改期。

4、自愿退票

4.1 客票可在有效期内于原出票地办理退票，客票有效期外不予办理；旅客或购票单位申请退票，如果客票完全未使用，须从购票之日起 12 个月以内申请退票；如果客票已部分使用，应在旅行始发之日起 12 个月以内申请退票；

4.2 退票费用计算；

4.2.1 全程未使用客票，不得单退其中任意航段，需全航程办理退票后重新购票，退票费按运价通告相应条款执行；

4.2.2 已部分使用客票申请，扣减已使用航段 OW 运价(所用舱位无单程运价时，则减去最低适用单程散客舱位的运价)后退还剩余票款，退票费按运价通告相应条款执行；

4.2.3 升舱或同舱低票价变更至高票价的客票退票，全额退还补收的票价差额，剩余部分按原客票舱位及退座时间(多次变更按第一张客票退座时间)收取退票费，已收取的改期费不退；

4.3 儿童、占座婴儿变更及退票办理方式和收费标准同成人；不占座婴儿免收退票费；不占座婴儿变更，原客票免收退票费，重新购买新票；

4.4 税费退还计算；

4.4.1 按照运价政策规定需要收取退票费的计收仅针对运价部分，未使用航段的各项税费(含燃油费)均应退还旅客；

4.4.2 按照运价政策规定不允许退票的机票，未使用航段的各项税费(不含燃油费)均应退还旅客。

5、旅客姓名和证件号的修改

5.1 如旅客证件信息中证件号码和出生日期正确，则允许客票更名，并收取更名

费；但姓名中修改的错误字符（含拼写顺序错误，多、漏字符等各种情况）的数量不能超过 3 个，否则按自愿退票处理。办理客票更名前须核对旅行证件，以保证更名前后的证件号码和出生日期相同，如不同则不得办理更名，按自愿退票处理；

5.2 国际客票旅客姓名仅限一次更名，更名费为 200CNY 或等值当地货币；

5.3 旅客可通过电话联系长龙航空客服办理客票更名；

5.4 对于旅客姓名后面的标识，如 MR、 CHD、 INF 等的修改不做限制；

5.5 如旅客姓名正确，则对于旅客证件信息的修改无限制；

5.6 如旅客出票时将“姓”和“名”颠倒，造成机票上的姓名与证件上的不一致，允许办理免费更名，但仅允许免费办理一次，如再次办理，按收取更名费规定办理；

5.7 团队旅客姓名和证件号的修改：参照《浙江长龙航空有限公司国际航线团队销售及保证金考核管理规则》。

五、代理费标准

- 1、 国际客票代理费按照运价通告规定为准。
- 2、 儿童客票代理费同成人客票一致，婴儿客票、团队客票均无代理费。

六、团队规则

- 1、 团队必须整团同进同出。
- 2、 团队仅限于 T 舱。
- 3、 团队随行儿童、婴儿按团队成人价格销售，如团队政策有儿童、婴儿特殊运价政策按运价通告规定为准。
- 4、 团队不得自愿改期。
- 5、 团队机票不允许退票，只退还税费（不含燃油费）。

七、免费行李额

国际普通托运行李每件重量不超过 32 公斤（计重制）或 45 公斤（计件制）

(如目的站或始发站所在国另有特殊规定的,按照相关国家规定执行),体积不超过 40×60×100 厘米(计重制)、每一件的两边之和不得超过 158 厘米(62 英寸)(计件制)。超过上述规定的行李,应事先征得长龙航空的同意才能托运。

1、计重免费行李额

1.1 持成人或儿童票的经济舱(含超级经济舱)旅客为 20 公斤;

1.2 持婴儿票的旅客,给予 10 公斤的免费行李额,允许免费携带一辆折叠式婴儿推车或一个摇篮;

1.3 每位旅客只能随身携带一件行李,其重量不能超过 10 公斤,体积不超过 20×40×55 厘米,并能置于封闭式行李架内。

2、计件免费行李额

2.1 在自或至加拿大或美国的航程上,使用按件数计算的免费行李额;

2.1.1 持成人或儿童票的旅客,超级经济舱、经济舱的免费行李额为两件行李,每一件的两边之和不得超过 158 厘米(62 英寸),最大重量不得超过 23 公斤(50 磅);

2.1.2 持婴儿票的婴儿只能有一件托运行李和一辆折叠式婴儿车或推车;托运行李三边之和不得超过 115 厘米;

2.1.3 不接收单件重量超过 45 公斤(100 磅)的行李;

2.2 在自或至欧洲(长龙航营运的俄罗斯、中亚航线除外)的航程上,使用按件数计算的免费行李额;

2.2.1 持成人或儿童票的旅客,超级经济舱的免费行李额为两件,经济舱的免费行李额为一件。每一件行李的两边之和不得超过 158 厘米(62 英寸),最大重量不得超过 23 公斤(50 磅);

2.2.2 持婴儿票的婴儿允许免费托运一件重量不超过 10 公斤的行李,免费托运一辆婴儿车或推车,托运行李三边之和不得超过 115 厘米。

2、组成国际运输的国内航段,旅客适用的免费行李额,应当按相应国际航段的规定办理。

3、旅客自愿改变舱位等级,按改变舱位等级后的票价等级享受免费行李额;旅客非自愿改变舱位等级,按原票价等级享受免费行李额。

4、持混合舱位等级客票的旅客，其免费行李额按不同舱位的各航程分别确定。

八、ENDORSEMENT 栏

以下均为可选项，请根据运价适用规定选取填开：

NON-END/RER：不得签转，不得更改航线

NON- REF：不得退票

NON-CHG：不得改期

REF FEE CNYXXX：退票手续费为 XXXX

REB CNYXXX：改期为 XXXX

九、税费及附加费

税费及附加费的收取均以订座系统内数据为准、同时参照长龙航空下发的相关散客、团队销售运价通告；

如运价通告无特殊规定，所有运价均不含税费和附加费。

十、违规处罚

如各销售单位未按照以上各条款规定办理，将根据违规行为做出如下的处理：

序号	违规行为	违约金标准
1	少收或者漏收票款或税费	补足应收票款、税费的差额，并处以与差额款相同的违约金
2	使用批准的手工运价，但未按规定修改实收价格、行李额、最长/短停留期、票价级别等要求，对长龙航空造成经济损失和法律责任	承担因此造成的全部经济损失和相应的法律责任，并处于每张客票 200 元人民币的违约金
3	违规变更航段始发地或目的地，造成长龙航空损失	补收给长龙航空造成的损失金额，并处以损失额 2 倍的违约金
4	其他违规行为造成长龙航空经济损失或承担法律责任	承担造成的法律责任，补足损失金额，再处以与损失额 2 倍的违约金
5	其他违规行为未造成长龙航空经济损失	每张客票处以 20000 元人民币的违约金

本总则自发布之日起执行，若与之前的总则有内容冲突，均按本总则执行。

浙江长龙航空有限公司营销部

2018年01月26日