

# 川航国际/地区航线客票非自愿变更、退票规定

## 1. 适用范围

适用于使用川航国际有效运输凭证（客票代码：876）填开的川航实际承运的国际/地区航线及国内航线的客票、川航代码共享航班客票以及川航与外航联运或全程由外航承运航班的客票。

## 2. 非自愿判定标准

| 类型  | 判定标准  | 标识  |
|-----|---|-----|
| 计划性 | 1、PNR 中 UN 项调整后的起飞时间比原计划起飞时间提前 15 分钟（含）以上<br>2、PNR 中 UN 项调整后的起飞时间比原计划起飞时间推迟 15 分钟（含）以上<br>3、航班计划性取消 | IRR |
| 临时性 | “航班动态”（FOC）系统 “实飞” 时间在 “计飞” 时间 30 分钟（不含）以后  |     |

## 3. 非自愿变更、退票一般规定

3.1 航班不正常信息发布之前已办理座位取消、变更、退票等情况依据当期客票使用条件办理自愿变更或自愿退票。

3.2 如非自愿变更后的航班再次发生不正常情况，应按非自愿变更或非自愿退票办理；如变更后的航班正常，旅客提出客票变更或退票，依据当期客票使用条件办理自愿变更或自愿退票。

3.3 在一张客票上或由连续客票所组成的单一运输合同中，如有多个航程，其中一段航班不正常且符合非自愿客票判定标准，其它未使用航段可按非自愿变更或非自愿退票办理，未使用航段需同时办理。

3.4 不在一个运输合同内的航班发生不正常，造成旅客无法衔接川航航班，申请川航航班变更、退票，一律按照自愿变更或自愿退票办理。

3.5 机型变动，但航班实际起飞时间正常，未造成原航班超座或同服务等级舱位人数溢出，属于正常航班，如旅客提出变更或退票，依据当期客票使用条件办理。

3.6 联程航班如因航班时刻变动且造成不满足最短中转时间，其它未使用航段可按非自愿变更或非自愿退票办理，未使用航段需同时办理。

3.7 航班超编参见《计划性航班超座处置工作程序》、《航班临时性超编处置工作程序》办理。航班超售参见《旅客、行李国际运输总条件》中“10 超售”办理。

## 4. 非自愿变更

4.1 可免费变更至原购航班日期提前 15 天（含）或推后 15 天（含）的航班。若该时间范围内无可利用航班，可为旅客优先安排最近一班有可利用座位的航班。

4.2 非航司原因造成客票非自愿变更，不得签转外航。可采用变更原客票列明的航程，安排川航航班将旅客运达目的地点或同一区域市场航点；

由于航司原因造成客票非自愿变更，可采用变更原客票列明的航程，优先安排川航航班将旅客运达目的地点或同一区域市场航点，也可签转至川航与外航联运或全程由外航承运航班将旅客运达目的地点或同一区域市场航点。

同一区域市场航点定义：同一国家、美国和加拿大、欧洲地区、澳大利亚和新西兰

办理客票签转时，国际航段仅可签转当期发布的《川航现有国际联运合作航司一览》中的航司，签转舱位按备注栏中列明的舱位“从低至高”订座，若附件中未列明舱位，按对方航司系统发布运价“从低至高”原则订座。

国内航段签转须按与国内航司的互相销售多等级舱位客票与不正常航班客票签转协议办理，不得签转至代码共享航班。

由于外航不接受川航预定其特殊服务，已申请特殊服务的客票原则上不做签转，按非自愿退票办理。

4.3 非自愿变更需要通过客票换开方式办理时，新客票 EI 项必须增加非自愿标识“INVOL”。

## 5. 非自愿退票

5.1 客票完全未使用，退还全额已付票价和税费，免收退票费。

5.2 客票部分使用，退还未使用航段对应票价和税费，免收退票费。未使用航段对应票价计算方式如下：

5.2.1 使用系统运价销售的客票，客票 FC 项显示对应未使用航段票价时，退还 FC 项显示的未使用航段票价，

例如：CTU 3U HKT189.003U CTU138.46NUC327.46END ROE6.860925，若 CTUHKT 段已使用，HKTCTU 段航班取消，则应退还的票价为： $138.46 \times 6.860925 = \text{CNY}950$ ；

若客票 FC 项未显示对应未使用航段票价时，采用系数分摊方式计算未使用航段票价，

例如：客票 YVRCTUTSN，YVRCTU 段已使用，CTUTSN 段航班取消，则应退还的票价为 CNY1445

```
FC: A 08MAR23YVR 3U X/CTU 3U TSN1117.73NUC1117.73END ROE1.342004 XT 128.00
SQ7.00XG21.00YQ846.00YR
FARE: CAD 1500.00 | FOP:CASH(CNY)
EQUIV.FARE PD: CNY 7660.00
TAX: CNY133.00CA | OI:
TAX: CNY 50.00CN
TAX: CNY128.00SQ | FOR ALL TAXES: ▶DETR:X
TOTAL: CNY 8845.00 | TKTN: 876-
▶
)XS FXX YVR/3U/CTU/3U/TSN/Y/CNY/7660
FXXYVR/3U/CTU/3U/TSN/Y/CNY/7660
CTY CAR PF CCY AMT PRORATE
YVR
CTU 3U 6189 6215.78
TSN 3U 1438 1444.22
TOTAL 7627
CNY 7660
PRORATE VALUE 0.1459960
02MAR23 BASIC SALES PRORATION FOR INFORMATION ONLY
STRAIGHT RATE DUE EXCESS PROVISIO
FSKY/1E/PAGE 1/1
```

\*当 XS FXX 无分摊运价时，可使用 XS FSM 里程比例分摊方式计算未使用航段票价。

\*当分摊指令分摊出的国内航段金额高于该国内航段使用 FD 查出的相应服务等级公布普通运价时，应使用该国内航段相应服务等级公布普通运价作为该航段运价。

5.2.2 若私有运价产品对非自愿退票有特殊规定，以产品规则为准。

5.3 旅客自愿变更客票并支付变更费用后，变更后的航班发生不正常时，旅客要求退票，不收退票费，自愿变更时收取的票价差退还，变更费不退。