

多彩贵州航空有限公司

国内旅客运输多等级舱位规定及使用规则

（2019 版）

多彩贵州航空国内航班多等级舱位设置表

2019年4月30日（含）执行

舱位等级			时间点 (航班计划起 飞时间)	变更费		退票费		OPEN	自愿签转	免费托运 行李额
舱位代码	客票等级	折扣		时间点 (含)之前	时间点之后	时间点 (含)之前	时间点之后			
F	头等舱普通舱	-	2小时	免费	5%	免费	5%	允许	不允许	40KG
C	公务舱普通舱	-	2小时	免费	5%	免费	5%	允许		30KG
W	超经舱普通舱	100%	2小时	免费	5%	5%	10%	允许		20KG
W	超经舱折扣舱	浮动	2小时	免费	5%	5%	10%	不允许		
O	公务舱/超经舱免票	按对应产品规则执行						允许		
Y	经济舱普通舱	100%	12小时	5%	5%	5%	10%	允许		
B	经济舱折扣舱	90%	12小时	10%	20%	20%	30%	不允许		
M	经济舱折扣舱	85%	12小时	10%	20%	20%	30%			
H	经济舱折扣舱	80%	12小时	20%	30%	30%	40%			
K	经济舱折扣舱	75%	12小时	20%	30%	30%	40%			
L	经济舱折扣舱	70%	12小时	20%	30%	30%	40%			
J	经济舱折扣舱	65%	12小时	20%	40%	30%	40%			
Q	经济舱折扣舱	60%	12小时	20%	40%	30%	40%			
R	经济舱折扣舱	55%	12小时	30%	60%	60%	90%			

E	经济舱折扣舱	50%	12 小时	30%	60%	60%	90%				
V	经济舱折扣舱	45%	12 小时	30%	60%	60%	90%				
Z	经济舱折扣舱	40%	12 小时	30%	60%	60%	90%				
I	经济舱折扣舱	35%	12 小时	30%	60%	80%	90%				
U	经济舱折扣舱	30%	12 小时	30%	60%	80%	90%				
D	经济舱产品舱	-	12 小时	40%	70%	90%	100%				
P	经济舱产品舱	-	12 小时	40%	70%	90%	100%				
X	经济舱产品舱	-	12 小时	40%	70%	90%	100%				
T	经济舱产品舱	-	12 小时	40%	70%	90%	100%				
A	经济舱产品舱	按对应产品规则执行									
S	经济舱产品舱	按对应产品规则执行									
N	经济舱免票	按对应产品规则执行									允许
G	经济舱团队票	按对应团队规则执行									不允许

适用范围：出票日期为 2019 年 4 月 30 日（含）以后，起飞日期为 2019 年 4 月 30 日（含）以后的多彩贵州航空国内客票。

客票有效期：除非另有规定，客票有效期自旅行之日起，一年内承运有效；如果客票全部未使用，则从填开之日起，一年内承运有效。

变更后客票的有效期仍然以原客票有效期为准。

多彩贵州航空客服电话：0851-9610077

一、 一般规定

(一) 本条件仅适用于表中已列明舱位的明折明扣客票，特价旅客及特殊产品适用条件另行规定。

(二) 销售单位应严格遵守价格与舱位对应的原则，不得违规销售。

(三) 客票的变更、退票、签转均应在客票的有效期内提出。除票价另有规定外，客票有效期自填开客票之日起，一年内运输有效；如果客票已部分使用，客票有效期自旅行之日起一年内运输有效。

(四) 明折明扣来回程、联程航班各舱位可组合使用，适用条件按照各航段相应舱位的规定执行。

(五) 如客票附有“不得签转/变更/退票”限制条件，销售单位在出售客票时必须事先向旅客说明相关使用条件，避免发生投诉。

(六) 所有客票，出票后均不能作废。

(七) 凡符合本条件的，优先按照本条件执行。在本条件中未涉及的内容，则按照《多彩贵州航空有限公司旅客、行李国内运输总条件》执行。

(八) 多彩贵州航空有限公司对本《规定》保留最终解释权。

二、 适用范围

适用于由多彩航实际承运及使用多彩航代号由其它航空公司承运的、使用多彩航国内运输客票填开的国内航线运输，以及与多彩航签有相互销售多等级舱位协议，并使用其它航空公司客票填开的多彩航国内航线运输。

三、票价

各舱位价格以旅行之日订座终端中公布及出票时自动运价指令(PAT: A)出来的运价为准，金额以人民币十元为单位，票款个位四舍五入。

四、客票有效期

除另有规定外，客票有效期自旅行之日起，一年内承运有效；如果客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内承运有效。变更后客票的有效期仍以原客票有效期为准。

五、税费

燃油附加费以原始出票日期的金额为准，换开客票时，燃油附加费不退不补。各销售单位应根据民航局规定向购买客票的旅客征收有关税费，可享受减、免优惠的旅客类型如下：

(一) 儿童、婴儿旅客，无论使用何种票价，均免征收民航发展基金费；

(二) 按民航局规定以成人公布普通票价 50%计费的革命伤残军人和因公致残的人民警察、儿童、婴儿旅客，无论使用何种票价，可享受燃油附加费减半（儿童、军警残旅客）、免收（婴儿）的优惠；

(三) 若民航规定发生变化，则按民航最新规定办理。

六、定座与出票

(一) F/C/W/O/Y/N 舱允许全程填开 OPEN 票，除有相关特殊规定外，其它子舱位不允许填开 OPEN 票，W 舱在执行折扣运价时不允许填开 OPEN 票。

(二) 出票时限：以订座系统自动出票时限为准。

(三) 革命伤残军人和因公致残人民警察客票不能填开 OPEN

客票。军残、警残客票在 F、C、Y 舱订座，可享受 5 折优惠；若在 F、C、Y 舱的子舱位中订座，视同为普通旅客购票。在 F/C/Y 舱订座时，客票类别项分别为“F 或 C 或 Y+ GM 或 JC”。

(四) 儿童/婴儿客票不能填开 OPEN 客票。

儿童客票在 F、C、Y、B、M、H、K、L、J、Q、R、E 舱位中订座出票时，可享受民航局规定的 50% 优惠票价。

儿童客票在 V、Z、I、U，以及 W、S、P、T、D、G 等产品舱中订座出票时，儿童客票不再享受民航局规定的 50% 优惠票价，一律执行价格与舱位必须相符的规则，必须按照舱位对应价格出票。

儿童无论在何种舱位订座，均需携带 CHD 标识。

儿童必须有成人同行方能出票，且必须需购买与其同行的成人购买相同服务等级的客票。原则上，儿童必须与同行成人在同一 PNR 中订座出票。若发生成人与儿童在两个不同的 PNR 中订座时，销售单位必须在儿童的 PNR 中以 OSI 格式注明同行成人票号，同时在成人的 PNR 中以 OSI 格式注明同行儿童票号，如未按此规定操作，导致儿童无法顺利乘机，将由销售单位承担责任。

如儿童单独乘机，必须办理无成人陪伴儿童乘机手续。

(五) 无成人陪伴儿童只能在 F/C/Y 舱订座，客票类别项分别为“F 或 C 或 Y+UM”。无人陪伴儿童仅限多彩航空客服中心（电话：0851-9610077）或直属售票柜台办理。

(六) 婴儿按照同一航班成人适用普通票价的 10% 购买婴儿票，不提供座位，多彩航空航班的婴儿承运人数有限制，需做申请；如婴儿需要单独占用座位时，应购买儿童票。

每一名年满 18 周岁、具有完全民事行为能力的成人旅客可携带最多不能超过 2 名（含）婴儿旅客。携带两名婴儿旅客时，其中一名婴儿旅客购买成人适用票价 10%客票，燃油附加费按婴儿标准执行，另一名婴儿旅客必须购买儿童票，燃油附加费按儿童标准执行。

(七) 团队必须在同一记录编号中订座。如果通过线下黑屏进行团队记录编号的出票操作，则客票“签注栏”应按相关舱位规定填入“不得签转/变更/退票”等相应的限制条件。团队客票须用 EI 指令注明“不得签转更改/GV+人数”。

(八) 客票乘机联必须按顺序使用，否则按各乘机联对应订座舱位的退票规定办理退票。

七、自愿签转

(一) 购买民航局规定的婴儿、革命伤残军人、因公致残人民警察的客票允许自愿签转。当自愿签转与外航舱位价格存在差额时，须按客票换开处理，重新出票，产生的票款差额多退少补，不收取变更费。

(二) 无成人陪伴儿童不得自愿签转。

(三) 除第(一)、(二)款规定之外，凡不允许自愿签转的客票要求自愿签转，均按自愿退票处理。

八、自愿变更

各销售单位必须使用自愿变更操作指令办理此项业务。

变更费、升舱费均须按照舱位对应适用的客票票面价进行计算，费用的小数点后面四舍五入到个位。

(一) 相同舱位自愿变更时的计算规则

相同舱位变更日期、航班时，变更手续费按以下规则计算：

1.F/C/W 舱位客票：在航班计划起飞时间 2 小时(含)之前均免费变更，不限次数；在航班计划起飞时间前 2 小时（不含）之后每次变更收取对应票价 5%变更费。

2.Y 舱位客票：在航班计划起飞时间前 12 小时(含)之前，或航班计划起飞时间前 12 小时（不含）之后，每次变更均收取各舱位对应票价 5%变更费。

3.B/M 舱位客票：在航班计划起飞时间前 12 小时(含)之前变更，每次收取各舱位对应票价 10%变更费；航班计划起飞时间前 12 小时（不含）之后变更，每次收取各舱位对应票价 20%变更费。

4.H/K/L 舱位客票：在航班计划起飞时间前 12 小时(含)之前变更，每次收取各舱位对应票价 20%变更费；航班计划起飞时间前 12 小时（不含）之后变更，每次收取各舱位对应票价 30%变更费。儿童与成人票的变更费计算规则相同。

5.J/Q 舱位客票：在航班计划起飞时间前 12 小时(含)之前变更，每次收取各舱位对应票价 20%变更费；航班计划起飞时间前 12 小时（不含）之后变更，每次收取各舱位对应票价 40%变更费。儿童与成人票的变更费计算规则相同。

6.R/E/V/Z/I/U 舱位客票：在航班计划起飞时间前 12 小时(含)之前变更，每次收取各舱位对应票价 30%变更费；航班计划起飞时间前 12 小时（不含）之后变更，每次收取各舱位对应票价 60%变更费。

7.D/P/X/T 舱位客票：在航班计划起飞时间前 12 小时(含)之前变更，每次收取各舱位对应票价 40%变更费；航班计划起飞时间前 12 小时（不含）之后变更，每次收取各舱位对应票价 70%

变更费。

8. O/N/A/S/G 舱位的改期规定，按对应的产品规定执行。

(二) 不同舱位自愿变更时的计算规则

1. 从高等级舱位改为低等级舱位，或较高票价变更为较低票价时，必须按自愿退票办理，重购客票。

2. 从低等级舱位改为高等级舱位，或低票价变更至高票价，必须按换开客票操作，改期手续费要收取升舱费和变更费。升舱费是原票面价与变更后新舱位票价的票款差额，变更费则按原舱位对应规则收取。

3. 若舱位升高但价格降低时，按第 1 条款办理。若舱位降低但价格升高时，按第 2 条款办理。若舱位变更但价格一致时，必须换开新票，按原舱位对应规则收取变更费。

(三) 关于儿童票自愿变更的规则

1. 儿童与成人票的变更费计算规则相同，但以下情况除外：在 F、C、Y、B、M、H、K、L、J、Q、R、E 舱订座的儿童客票，变更费按 Y 舱规则计算，计算依据为票面价格。

2. 携带儿童的成人不得单独变更，必须保证儿童有成人同行，否则儿童须与成人同时办理变更手续。因成人变更，导致儿童无成人同行的情况，必须为儿童办理无成人陪伴儿童手续。

(四) 关于婴儿和军警残优惠客票的自愿变更规则

按照 F/C/W/Y 舱票价 10% 计算的婴儿票，免收变更费；
军警残优惠客票，免收变更费。

(五) 关于多程客票自愿变更的计算规则

使用明折明扣舱位订座的多程（含联程、往返程）散客客票的自愿变更，按照其订座舱位公布运价的变更费执行。

（六）关于直减客票的自愿变更规则

使用明折明扣舱位订座的直减散客客票的自愿变更，按照其对订座舱位公布运价的变更费计算。

（七）关于航程的自愿变更

任何时候不得自愿变更航程，如需变更航程，必须按自愿退票后，重新购票处理。

九、自愿退票

（一）各级舱位自愿退票费时的计算规则

1.F/C 舱位客票：在航班计划起飞时间 2 小时(含)之前提出退票，取消座位，免收退票费；在航班计划起飞时间前 2 小时（不含）之后提出退票，取消座位，按舱位对应票价 5%收取退票费。

2.W 舱位客票：在航班计划起飞时间 2 小时(含)之前提出退票，取消座位，按舱位对应票价 5%收取退票费；在航班计划起飞时间前 2 小时（不含）之后提出退票，取消座位，按舱位对应票价 10%收取退票费。

3.Y 舱位客票：在航班计划起飞时间前 12 小时(含)之前，提出退票，取消座位，按舱位对应票价 5%收取退票费；在航班计划起飞时间前 12 小时（不含）之后提出退票，取消座位，按舱位对应票价 10%收取退票费。

4.B/M 舱位客票：在航班计划起飞时间前 12 小时(含)之前，提出退票，取消座位，按舱位对应票价 20%收取退票费；在航班计划起飞时间前 12 小时（不含）之后提出退票，取消座位，按舱位对应票价 30%收取退票费。

5.H/K/L/J/Q 舱位客票：在航班计划起飞时间前 12 小时(含)

之前，提出退票，取消座位，按舱位对应票价 30%收取退票费；在航班计划起飞时间前 12 小时（不含）之后提出退票，取消座位，按舱位对应票价 40%收取退票费。

6.R/E/V/Z 舱位客票：在航班计划起飞时间前 12 小时(含)之前，提出退票，取消座位，按舱位对应票价 60%收取退票费；在航班计划起飞时间前 12 小时(不含)之后提出退票，取消座位，按舱位对应票价 90%收取退票费。

7.I/U 舱位客票：在航班计划起飞时间前 12 小时(含)之前，提出退票，取消座位，按舱位对应票价 80%收取退票费；在航班计划起飞时间前 12 小时（不含）之后提出退票，取消座位，按舱位对应票价 90%收取退票费。

8.D/P/X/T 舱位客票：在航班计划起飞时间前 12 小时(含)之前，提出退票，取消座位，按舱位对应票价 90%收取退票费；在航班计划起飞时间前 12 小时(不含)之后提出退票，取消座位，按舱位对应票价 100%收取退票费。

9.O/N/A/S/G 舱位的退票规定，按其对应产品规定执行。

(二) 关于儿童票自愿退票的规定

1.儿童与成人票的退票费计算规则相同，但以下情况除外：在 F、C、Y、B、M、H、K、L、J、Q、R、E 舱订座的儿童客票，退票费按 Y 舱规则计算，计算依据为票面价格。

2.携带儿童的成人不得单独退票，必须保证儿童有成人同行，否则儿童须与成人同时办理退票手续。因成人退票，导致儿童无成人同行的情况，必须为儿童办理无成人陪伴儿童手续。

(三) 关于婴儿和军警残优惠票的自愿退票规则

按 F/C/Y 普通票价 10%计费的婴儿票，免收退票费；

军残、警残优惠票，免收退票费。

(四) 关于多程客票自愿退票的计算规则

使用明折明扣舱位订座的多程（含联程、往返程）散客客票的自愿退票计算规则如下：

1.客票全部未使用时，按照单程订座舱位的退票规则，分别计算各航段退票费；

2.若客票已部分使用，剩余航段申请退票，应扣除已使用航段订座舱位的公布运价后，再按剩余航段订座舱位的退票规则计算余下各航段的退票费。

(五) 关于直减客票的退票计算规则

使用明折明扣舱位订座的直减散客客票的自愿退票，按其对应订座舱位公布运价的退票费计算。

(六) 关于客票变更后的自愿退票计算规则

客票变更后，旅客提出自愿退票，已收取的变更费不退，退票费由原客票的退票费和升舱费的退费两部分组成，规则如下：

1. 退票时间，统一按新客票的座位取消时间计算；
2. 原客票的退还比例，按原订座舱位的退票规则计算；
3. 升舱费的退还比例，按新订座舱位的退票规则计算。

(七) 关于病退的相关规定

旅客因患病无法乘机，退票时可免收手续费。规则如下：

1.必须在航班计划起飞时间前2小时(含)之前提出病退申请，并取消座位。

2.必须提供二级甲等以上医院出具的不适宜乘机的诊断证明书，退票时需出示原件，提交复印件或扫描件。旅客所提供的不适宜乘机的诊断证明书开具时间须在航班计划起飞时间前。

3.仅允许患病旅客本人和其同行一人旅客，免费退票。同行人员需与患病旅客在同一记录编号中订座。如同行人员与患病旅客不在同一记录编号中，则需提供真实有效的关系证明。

4.病退必须经过多彩航空审核，确认无误后可免收退票费。

(八) 关于重复购票后的退票

重复购票是指同一乘机人，购买了两张或多张信息完全一致的客票，包括客票的旅客姓名、证件号码、航班时间、航段、航班号、订座舱位、票价等信息完全相同的客票。如果以上信息不相同，则不能视为重复购票。

对于重复购票后的客票，旅客可选择其中一张作为保留。剩余客票，在其对应舱位退票规则的时间点（含）之前提出退票，并取消座位，可免收退票费。

十、自愿退票的操作注意事项

(一) 自愿变更的操作注意事项

1.分销渠道:

各分销代理商在通过航信 eterm 进行自愿变更时，必须使用 TRI 自动变更指令。如系统提示无法使用 TRI 时，则退旧出新。

严禁代理人手工修改 FN/FP 等信息，违者将给予违规航段经济舱 Y 舱全价的处罚。

2.直销渠道:

多彩贵州航空直销渠道（客服中心和机场直属柜台），在使用 eterm 系统进行自愿变更时，必须使用 TRI 自动变更指令。如系统提示无法使用 TRI 时，需 OI 换开后，再手工输入 FC/FN/FP 等项。

3.特殊情况下，经多彩贵州航空市场营销部通知，可按照退

旧出新方式，为旅客办理客票的自愿变更。此为临时性应急办法，各销售单位应谨慎操作，务必遵守以下原则：

(1) 退旧票和重出新票的必须同时操作

(2) 新票的改期手续费通过旧票退票费进行收取，计算规则参照对应规定。

(3) 旧票的退款单上，必须备注新票票号。

(二) 自愿退票的操作注意事项

1.若办理退票手续时，能获取 PNR 信息的，按 PNR 中显示的航班时刻、日期等详细信息对客票进行办理；

2.若办理退票手续时，无法获取航班时刻信息，可按以下方法办理：

(1) 使用 DETR 获取到原 PNR 的历史信息和取消 PNR 的准确时间。

(2) 根据 DETR 指令提取到的航班号、航班日期及申退时间，使用 SK 指令查询航班的离站时刻。

(3) 将通过第(1)、(2)步骤查询到的航班离站时刻，与申退时间做比较，判断航班起飞后再按相应标准收取退票手续费。

(4) 自愿变更时，若发生无法查询航班起飞时刻的情况，可采取以上方式查询后办理。

十一、非自愿变更、签转和退票

在发生不正常航班时，票务的处理做以下规定：

(一) 不正常航班的定义

1.不正常航班指发生航班延误或者航班取消的情况。

2.航班延误，是指航班的实际到港轮档时间晚于计划到港时间超过 15 分钟（不含）的情况。

（二）关于非自愿变更、签转的操作规则

在发生不正常航班时，可为旅客提供免费变更和签转服务，具体操作要求如下：

1.春运期间（农历腊月十六至正月二十五），可为旅客免费变更或签转的航班，仅限于当日航班。若当日无航班，则为旅客免费变更或签转至后续最早可承接的第一个航班。

2.非春运期间，可为旅客免费变更和签转至航班计划起飞之日前后三天内的航班。

（三）关于非自愿退票的操作规则

在发生不正常航班时，可为旅客提供非自愿退票服务，具体操作要求如下：

1.办理非自愿退票时，旅客必须提供身份凭证。可作为本人身份凭证的有：购票时身份证件的复印件或扫描件，登机牌的复印件或扫描件。

2.对于单程客票，按票面价格全退，免收退票手续费。

3.对于多程客票，客票全部未使用时，按票面价格全退，免收退票手续费；客票部分已使用，剩余航段发生不正常航班时，则按扣除已使用航段金额后，全退未使用航段，免收退票手续费。

（四）变更的一次性原则

各销售单位必须明确告知旅客，当发生不正常航班时，仅可为旅客提供一次免费的变更、签转和退票服务。在旅客确认退改签的相关操作后，除非新确认的航班再次发生航班不正常的情况，否则再次发生的任何变更、签转和退票，均属旅客个人行为，需要另行收费。

（五）其他

在订座终端操作退改签业务时（以原票退座时间为判断依据）查询到航班不正常后，方可按照非自愿退改签规则办理。如旅客办理退改签业务时，航班为正常航班，当该客票在订座终端办理完退座手续后，原航班再发生不正常，则已办理完退座手续的客票，不得以原航班不正常为由，申请办理非自愿退改签。

十二、新旧规定过渡期票务处理规则

1.本文件自 2019 年 4 月 30 日（以出票日期为准）起开始执行，原国内航班多舱位管理规定（《多彩贵州航空有限公司国内旅客运输多等级舱位规定及使用规则（2017 版）》）同时废止。

2.出票日期在 2019 年 4 月 30 日前的客票，若发生客票变更、退票、改签等业务操作，仍按原国内航班多等级舱位管理规定办理（《多彩贵州航空有限公司国内旅客运输多等级舱位规定及使用规则（2017 版）》）；出票日期在 2019 年 4 月 30 日（含）以后的客票，若发生客票变更、退票、改签等业务操作按本文件执行。

3.出票日期在 2019 年 4 月 30 日前的客票，若变更至 2019 年 4 月 30 日（含）后再进行退改签业务的处理，则按本规定办理。

4.各销售单位应履行提前告知义务，必须事先向旅客说明所售舱位对应的相关规定、使用规则，避免发生投诉。