

成都航空有限公司市场营销中心文件

成航市场发〔2025〕9号

关于旅客错购客票特殊处置的通知

各销售单位：

为积极做好旅客服务工作，针对旅客错购客票的情况，我公司临时调整部分旅客客票退改规定，具体如下：

一、适用范围

（一）使用 811 票证填开的成都航空航班客票，包括成都航空实际承运航班和挂 EU 航班号的代码共享航班。

（二）旅客出票成功后 24 小时内（含）提出错购情况，且客票未造成座位虚耗。

（三）旅客客票错购情况属于以下三种情况之一：

1. 旅客客票订错月份，其他客票信息与原票保持一致。（例如：原订 3 月 2 日成都-深圳，新订 2 月 2 日成都-深圳。）

2. 旅客客票航段订反，其他客票信息与原票保持一致。（例如：

原订3月2日成都-深圳/3月5日深圳-成都，新订3月2日深圳-成都/3月5日成都-深圳；或旅客原订成都-深圳，新订深圳-成都。）

3. 旅客客票同一城市不同机场订错，其他客票信息与原票保持一致。（例如：原订成都双流-深圳，新订成都天府-深圳。）

二、具体操作

（一）符合上述适用范围的客票，旅客发现错购情况后可联系原出票地或我公司客服中心购买正确客票。

（二）旅客须在购买正确客票后24小时内且航班计划起飞前取消错购客票座位。

（三）旅客新客票使用后，原客票可至原出票地办理非自愿退票，不收取退票费；退票时，旅客需提供本人签字的书面申请及身份证件同框拍照图片，同时备注新票票号或订票截图。

（四）旅客要求退票，应在客票有效期内提出，逾期不予办理。

请各销售单位务必做好旅客客票服务工作，积极配合旅客处理客票业务。

特此通知。

成都航空有限公司营销中心

2025年2月21日

