

春航销售平台（BTG）电子客票销售合作协议

甲方：春秋航空股份有限公司（以下简称“春航”）

联系地址：上海市上海虹桥机场（空港一路 528 号）航友宾馆三号楼

联系人：杜一峰

电话：021-22352623

电子邮箱：duyifeng@ch.com

乙方：（以下简称“渠道方”）

联系地址：

联系人：

电话：

电子邮箱：

感谢成为春航销售平台（BTG）的注册用户。

鉴于为了给渠道方提供更好的电子客票销售服务，平台运营方即春秋航空股份有限公司（以下称“春航”）经与渠道方友好协商，一致同意订立《春航销售平台(BTG)电子客票销售合作协议》（以下称“本协议”）。

本协议包括正文及春秋航空官网已发布或将来可能发布并实时更新的各类规则，包括但不限于《旅客须知》、《春秋航空股份有限公司旅客和行李运输总条件》等，所有上述规则应视为本协议不可分割的组成部分，与协议正文具有同等法律效力。

春秋航空有权随时对本协议和规则内容进行单方面的补充和变更，并在春秋官网予以公布，无需另行单独通知；若在内容变更后继续使用本协议服务的，即表示已阅读并理解接受修改后的协议内容，也将遵循修改后的协议内容使用本服务；若不同意修改后本协议内容，应停止使用本协议服务，并向七个工作日内春秋航空提交协议终止申请。

1. 协议确认：

1.1 您同意并点击确认本协议条款并完成注册程序后，才能成为春航销售平台的正式注册用户，即本协议下的渠道方。您将具有订单申请等相应的权利，享有平台各类服务，并能够独立承担法律责任。若您不同意本协议，或对本协议中的条款存在任何疑问，您可立即停止用户注册程序，选择不使用本平台服务。

1.2 根据国家法律法规变化及平台运营需要，春航有权对本协议条款不时进行修改，修改后的协议一经发布并经您确认同意后即刻生效。您可在春航销售平台随时查阅最新协议。若您不同意更新后的协议，则将不能享受春航销售平台依据本协议提供的各项服务。

1.3 本协议包括本协议正文及所有春航销售平台已经发布的，或未来可能在法律允许范围内发布或更新的各类运输、行李、服务、签转、票务等规则。所有规则为本协议不可分割的组成部分，与本协议正文具有同等法律效力。在您申请注册成为春航销售渠道方前，请仔细阅读本协议的正文内容及相关各类规则。

1.4 春航有权单方面自主决定拒绝服务、关闭用户账户、清除或编辑内容、取消订单。

2. 一般规定：

2.1 本协议只适用于渠道方销售春航BTG网站电子客票。

2.2 渠道方在办理航空旅客运输销售业务中必须遵守中华人民共和国的法律、法规和春航的有关规定。

2.4 春航BTG网站电子客票业务通告未作规定的应参照相关春航官网公布的客票销售规定。

2.5 渠道方应该接受春航的业务指导和监督。

2.6 渠道方需要确保上传的资质真实，准确，完整，并在相应的有效期。

3. 渠道方的职责：

3.1 渠道方应保证向旅客提供良好的服务，以建立和保持春航销售平台的良好声誉。如因渠道方违反协议约定或因渠道方其他原因造成旅客损失，除协议另有约定外，应由渠道方

自行承担相应全部责任；如给春航销售平台造成损失的，渠道方应就所有损失承担赔偿责任。

3.2 渠道方应严格按照春航销售平台下发的业务通告进行春航销售平台电子客票销售及管理，如有悖文件内容，春航销售平台有权对渠道方进行相应处罚。

3.3 春航销售平台对注册用户实行实名制管理，一经注册，渠道方应加强对其操作员的管理，如因其操作员误操作或对操作员管理不善导致渠道方虚拟账户账款差错或产生其他损失，应由渠道方自行承担相应责任。

3.4 渠道方根据春航的有关规定，办理其销售的客票的退改签业务。

3.5 渠道方不得公开或泄露购票人或乘机人的个人信息，因违反此约定而产生的任何纠纷或争议由渠道方承担全部相关损失，如因此给春航销售平台造成损失的，应就所有损失向春航承担赔偿责任。同时，春航销售平台有权随时解除协议。

3.6 渠道方在春航销售平台销售电子客票时应按照政府主管部门规定查验旅客旅行证件，并按要求输入准确的旅客或联系人的手机号码及旅客相关信息。

3.7 未经春航销售平台授权或同意，渠道方不得将春航销售平台账户转让给第三方或允许第三方使用、操作。否则，春航销售平台有权立即解除协议，如给春航销售平台造成损失的，渠道方还应就所有损失承担赔偿责任。

3.8 渠道方应按照春航的规章和运价规定收结所有款项。一般情况下，不接受渠道方通过线下支付的方式如转账汇款等支付。

3.9 渠道方进行重要旅客、特殊旅客等客票的销售，必须事先经春航授权。

3.10 渠道方应遵守春航的有效规章和规定，严格自律、诚信经营，承担旅客从航班咨询、购票改签、航班变动通知等后续服务的全流程责任。不得擅自改变规章、运价及春航的运输要求和条件，不得通过恶意篡改春航公布的客票价格及适用条件等违规手段，侵害消费者的合法权益。

3.11 渠道方不得擅自安装、使用未经中国民航主管部门指定的境内、外计算机销售系统终端和其他相关系统进行占座或销售。

3.12 渠道方不得泄露春航提供的有关销售和财务的规定、规章、运价和其他的资料。

3.13 渠道方应严格依法遵守保密义务，不应公开或泄露购票人或乘机人的个人信息。

3.14 如渠道方发生变更，包括企业的合并、分立、解散、撤销或名称、法定代表人、股东、实际控制人、营业地址、联系电话、传真、电子信箱等的任何变更，应立即书面（包括电子邮件）通知甲方。

3.15 渠道方负责旅客投诉相关事宜，春航不接受渠道方旅客的直接投诉。渠道方应及时妥善解决投诉，若因渠道方不能妥善解决旅客投诉，给春航造成损失，渠道方应承担甲方的所有损失。

4. 信息告知：

4.1 渠道方应在销售场所、销售网站等公示春航提供的旅客须知、服务热线电话和电子客票验证网址，且以适当方式告知、提示购票人或乘机人阅读、了解春航发布的《春秋航空股份有限公司旅客和行李运输总条件》、《旅客须知》、运价规则、航班时刻安排、行业惯例及其他有关规定，以充分保障旅客权益。

4.2 渠道方有义务告知旅客《旅客须知》，如有更新，以官网告示为准，渠道方同意无需春航另外通知，并征得旅客同意。

4.3 春航有权按照法律、法规及政策规定拒绝不适宜乘机旅客登机，渠道方应向旅客提前做好解释、说明工作。春航合理拒绝不适宜乘机旅客登机后，渠道方与春航之间的费用结算由双方另行协商。

4.4 渠道方应向购票人或乘机人告知办理乘机手续时间、乘机规定、安全须知及其他注意事项。

4.5 渠道方为需要进行身份认证的乘机人或有特殊要求的乘机人提供预订服务，以及使用需要春航确认后生效的航程适用价格的，应及时与春航联系申请确认，并将有关结果及时告知购票人。特殊服务信息传递，参照春航操作规定。乘机人无法完成客票记录的行程并向渠道方提出协助要求时，渠道方应及时告知乘机人解决的办法并予以协助。

5. 春航的职责：

- 5.1 春航销售平台有权对销售春航销售平台电子客票的单位进行监督和管理。
- 5.2 春航向渠道方提供航空旅客运输销售规章、运价等必要的业务资料。上述资料如有修改、补充或废止，春航应及时通知渠道方。
- 5.3 春航销售平台有义务向渠道方交付系统平台账号及权限，并对渠道方操作员进行业务指导，在软件版本更新后及时提供培训。
- 5.4 春航销售平台应确保春航销售平台电子客票运价发布准确无误，以保障渠道方权益。
- 5.5 春航销售平台有义务为渠道方提供电子客票销售相关辅助服务，提供必要的技术支持，协助渠道方解决出票、退票中遇到的问题。

6. 债务和费用：

- 6.1 渠道方不得以春航的名义对外实施与本协议无关的任何业务及合作、举债和担保，也不得误导任何第三方其与春航之间存在除本协议以外的其他法律关系。渠道方与其他企业、事业单位、组织、个人等发生的债务、担保和支付义务均全部由渠道方承担，与春航无关。
- 6.2 渠道方执行本协议为春航办理销售业务所产生的包含但不限于广告宣传、房租、电报、电话、电脑和交通等费用均由渠道方承担。

7. 违约和赔偿责任

- 7.1 由于春航的原因，使有关规章、运价、通知不能及时传达渠道方，因此而发生的工作差错，由春航承担责任；因渠道方不按本协议以及春航的要求操作所导致的各种损失和责任均由渠道方承担责任。
- 7.2 如旅客或其权利受让人向春航或渠道方提出索赔要求，接受的一方应立即通知另一方，并及时提供有关资料、文件、记录和情况。
- 7.3 渠道方违反民航规章和标准、以及春航的销售和运输规定，应承担相应责任，造成后果的，由渠道方全额赔偿旅客和春航等相关方的经济损失。

7.4 对于因渠道方原因而造成的旅客误机、航班延误、旅客投诉和其他后果而发生的，包括但不限于膳宿费、交通费、通讯费、旅客索赔金、罚款和诉讼费、律师费用等均由渠道方承担。

7.5 由于网络销售的特殊性，对非春航BTG网站系统原因造成的服务损害，春航不承担任何担保，赔偿或其它责任。

7.6 任何一方因违反本协议而造成对方的经济损失，由违约方承担相对方所遭受的全部经济损失和法律责任。

8. 渠道方的违规行为与违约赔偿标准：

8.1 渠道方违规行为属于以下范畴，需按相应的标准承担赔偿责任，同时对旅客造成的任何损失仍需承担全额的赔偿责任。另，春航视情节严重情况，予以停止发放各种销售政策、关闭BTG网站销售权限。

8.1 违规行为及违约金标准。

序号	违约行为	违约金标准
1	恶意虚耗航班座位(包括但不限于旅客信息为空，输入虚假旅客姓名、证件信息)等	违约金金额：Y舱票价两倍
2	虚假病历退票	办理退票时被发现，不予退票，违约金金额：Y舱价格一倍 已退票被发现，违约金金额：票面价的两倍
3	超过有效期和不完整客票退票	违约金金额：追缴所退票款，补齐所退客票与所收退票手续费间的差价
4	已经乘机的客票办理退票、作废或再次乘机	违约金金额：Y舱价格十倍
5	无票证退票	违约金金额：退票款加 500 元
6	未将航班变更信息及时通知到其所填开客票的旅客，引起旅客投诉或索赔	违约金金额：赔偿旅客损失并处以Y舱价格两倍违约金
7	放点销售，扰乱销售秩序	违约金金额：5000 元
8	恶意多收旅客购票款、退票款	违约金金额：3000 元
9	未能向旅客声明春秋航空的差异服务内容或要求旅客签字确认	违约金金额：按照未通知到人数每人每次 1000 元计算。
10	)旅客不知情情况下高退低买谋取差价；	相应座位正常公布运价的双倍支付违约金
11	虚占座位；	相应座位正常公布运价的双倍支付违约金
12	违规加价销售；	相应座位正常公布运价的双倍支付违约金
13	渠道方擅自改变春航的规章、运价及春航的运输要求和条件而向乘客作出承诺的；	违约金金额：10000 元

14	提供虚假证件，为不符合要求的人员开具特殊优惠客票，如：以青年、老年、儿童、婴儿、军残、教师、学生、警残等名义加以出票，从中谋利；	相应座位正常公布运价的双倍支付违约金
15	恶意虚假行为进行订单预付款退回、自愿及非自愿退票、改签、签转；	违约金金额：5000 元
16	退票、作废、换开、签转操作和实际电子客票状态不符。	违约金金额：2000 元
17	未按规定在定座订单中输入旅客或联系人准确的手机号码。	对未输入手机号码的定座订单，春航按每张 1000 元收取违约金；对未输入手机号码且引起旅客投诉的定座订单，春航按每张 2000 元收取违约金。

8.2 违约金不足以补偿实际损失的，运营方并有权要求渠道方按照实际损失进行赔偿。实际损失包括可得利益损失、相关被第三方索赔或遭政府及相关组织处罚之实际损失以及为实现上述损失赔偿而支出的不高于 5 万元的聘请律师费用等。

8.3 渠道方严禁在春航销售平台上利用外挂程序等信息技术手段进行数据获取，如运价及航班等信息。首次发现，平台将暂停该机构账户的所有操作行为，渠道方须支付 20000 元违约金，方可解冻账户。若再次违规，春航注销该机构账户，解除本协议。

8.4 渠道方未经春航书面授权，擅自将春航连接至去哪儿、淘宝网、携程网或其它网站线上销售；借用、套用其它公司名称在上述网站上销售；擅自发展分销二级代理的，春秋航空有权立即终止合作协议，并暂缓结算积分。春航有权要求渠道方支付违约金，违约金为渠道方已收取积分的 2 倍，春航可从未结算的积分中直接扣除违约金，不足部分渠道方应在收到甲方通知后五日内支付。如给春航或旅客造成其他损失的，渠道方应予以赔偿。

8.5 本条以上各项如有与本协议其他条款存在冲突，本条各项效力优先。

9. 春航代理积分支付：

9.1 春航代理渠道方的客票及增值产品销售业务，春航应向渠道方支付代理积分，具体基础积分费率由春航另行通知。

9.2 春航可根据渠道方的销售业绩、春航航班销售收入所占比例、工作质量、航空客源、票价和市场等情况的变化，每月调整一次积分（即：当月调整次月积分，如未调整则以上月为准），具体调整标准将由春航以书面、图文传真、电子邮件形式在当月制定次月政策后一天内通知渠道方。春航有权视情况随时取消提供增值服务产品的销售权限。

9.3 春航向渠道方支付积分的方式为：春航在每月 15 日之前统一提供前一月积分数据（此积分为前一月实际发生已乘机状态的客票积分）。积分充值账户默认是管理员账号为企业充值账号。

10. 空防安全责任：

10.1 旅客开始购买机票之时应视为渠道方空防安全责任开始。

10.2 渠道方应以适合的方式将民航主管部门涉及空防安全的相关通告及条例告知旅客，并主动要求旅客在购票之前仔细阅读，其内容包括但不限于《关于限制携带液态物品乘坐飞机的通告》等文件。

10.3 渠道方必须仔细阅读和查验由政府主管部门规定的证明购票和乘机旅客身份的证件。

10.4 渠道方在销售客票时，应准确输入有效的旅客身份信息和其他定座信息。

11. 争议及诉讼：

11.1 本协议适用中华人民共和国的法律。

11.2 协议双方在执行本协议时发生的争议或与本协议有关的一切争议，应协商解决，协商不成的，任何一方均可向春航住所地的法院提起诉讼。

11.3 如遇到不可抗力或情势变更的情况，致使本协议任何一方履行协议的能力发生变化时，各方应协商采取适当的应对措施。

12. 保密条款：

协议双方须对基于本协议而由对方提供的一切资料（包括但不限于本协议的所有条款）保密。除为履行本协议之目的而作出必要的披露外，任何一方不得将任何上述资料向任何个人或单位泄露，不得用于其他目的的使用或开发，此保密义务在本协议期满后仍应继续。

13. 不可抗力

13.1 任何一方对由于超出其合理控制的因素所导致的合同不能履行或不能完全履行不承担责任。上述因素（本合同双方不能预见、不能避免并不能克服的一切事件）包括但不限于，天灾、公敌行为、全国紧急状态、战争或战争危险、内乱、暴动或暴乱、罢工、劫

机、蓄意破坏、流行疾疫或隔离限制、异常恶劣天气、火灾、洪水、爆炸、地震或其他灾害，对任何法律或政府法令、规则、规条或指示的服从（该服从不是违约方在履行过程中能合理预期的），机器故障等。上述因素发生时，一方应向另一方提供国家有权机关或相关国际组织发布的权威认定或公告。

13.2 任何一方在本合同下的义务的履行受到不可抗力的影响时其义务在不可抗力存在期间应当被免除。尽管如此，该方应当及时通知对方事件的状况和由此引起的延迟结果，并采取措施减少损失。

14. 通知

14.1 甲乙双方因履行本协议或与本协议有关的一切书面通知都必须按照本协议中的地址以邮寄形式发送，或者通过数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件等）进行发送。以及邮寄方式发送的通知、文件资料在三个工作日后，视为送达对方；以数据电文方式发送的通知、文件资料在数据实际到达对方电子系统时，视为送达对方，若数据电文到达日为法定节假日，则以法定节假日结束后的后第一个工作日为送达日。

14.2 一方地址发生变更的，应当提前七日书面通知对方，因未及时通知导致的损失和责任由过错方承担。

15. 协议的生效及其他：

15.1 对于已取得中国航协认可的航空运输销售代理人资质的渠道方，因春航与渠道方双方间的客票销售代理协议终止或其他原因导致渠道方丧失甲方客票销售代理资格的，本协议自渠道方丧失此销售代理资格之日起自动终止。

15.2 除协议另有约定外，任何一方因特殊原因需提前解除协议的，应提前 30 天并书面通知对方。

15.3 除本协议另有约定外，任何一方就本协议的任何条款要求修改，须由双方就修改条款签订线上补充协议。补充协议与本协议具有同等法律效力。

15.4 本协议正本一式叁份，春航持贰份，渠道方持一份。叁份协议具有同等的法律效力。

甲方（盖章）春秋航空股份有限公司 乙方（盖章）

代表签字：

代表签字：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日