

关于海南航空国际不正常航班的温馨提示

尊敬的旅客：

海南航空国际航班取消、航班出港延误、航班提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，可按以下规定办理非自愿变更或非自愿退票：

一、非自愿变更

（一）如您乘坐的海南航空国际/地区航班，由于非海南航空原因导致非自愿变更客票时，在客票有效期内，按以下规定办理：

1.为您优先安排最早有可利用座位的与您原票同服务等级的海南航空国际后续航班，您无需支付客票变更费、票款差额、税费差额。

2.征得有关承运人的同意后，签转至最早有可利用座位的与您原票同服务等级的海航航空集团成员公司国际后续航班，您无需支付客票变更费、票款差额、税费差额。

3.如您需要签转至海航航空集团成员公司以外的航空公司国际后续航班，我们将按您客票所适用的运输总条件以及客票使用条件办理，产生的客票变更费、票款差额、税费差额，需要您自行承担。

（二）如您乘坐的海南航空国际/地区航班，由于海南航空原因导致非自愿变更客票时，在客票有效期内，按以下规定办理：

1.为您优先安排最早有可利用座位的与您原票同服务等级的海南航空国际后续航班，您无需支付客票变更费、票款差额、税费差额。

2.征得有关承运人的同意后，签转至最早有可利用座位的与您原票同服务等级的其他航司国际后续航班，您无需支付客票变更费、票款差额、税费差额。

（三）在您确认新航班并办理过客票非自愿变更手续后，如因您自身原因再次提出变更或退票，应按照自愿变更或自愿退票的相关规定办理。

（四）在您确认新航班并办理过客票非自愿变更手续后，相关运输规则以客票列明的实际承运人为准，包括但不限于：客票使用条件、乘机规则、地面及空中服务标准等。

二、非自愿退票

如您乘坐的海南航空国际/地区航班发生不正常，您可在客票退票期限内办理非自愿退票。按以下规定办理：

（一）客票全部未使用，退还您全部已付票款（含税款），不收取退票费；

（二）客票已部分使用，从已付款项中扣除已使用航段相应的票款及税费，但所退金额不得超过已付款项金额，余额退还您，不收取退票费。

三、联程客票

（一）被列明在单一运输合同中的两个（含）以上航班的联程客票，当其中某段海南航空航班发生不正常，导致您无法按照约定时间完成整个行程时：

1.不正常航段按本文第一点非自愿变更的规则办理相关变更及签转手续；或按本文第二点非自愿退票的规则办理相关退票手续。

2.正常航段在海南航空发布不正常航段的延误、取消等信息前已取消座位，该正常航段按照您的客票使用条件办理退改，产生的费用需要您自行承担。

3.正常航段在海南航空发布不正常航段延误、取消等信息后取消座位，该正常航段按本文第一点非自愿变更的规则办理相关变更及签转手续；或按本文第二点非自愿退票的规则办理相关退票手续。

（二）除以上联程航班客票外，您所购买的其他多航段客票，各航段分属不同的运输合同，当其中某段海南航空航班发生不正常，而其他航班正常时，其中海南航空不正常航班的客票按本文第一点非自愿变更的规则办理相关变更及签转手续；或按本文第二点非自愿退票的规则办理相关退票手续。而其他正常航班的客票均按自愿退改签规定办理，产生的费用需要您自行承担。

四、相关说明

（一）本提示中“航班取消、航班出港延误及航班提前”定义如下：

1.“航班取消”是指因预计航班延误而停止飞行计划或者因延误而导致停止飞行计划的情况。

2.“航班出港延误”是指调整后的“航班计划出港时间”或航班实际出港撤轮挡时间晚于客票上列明的“航班计划出港时间”时间超过 15 分钟的情况。

3.“航班提前”是指航班时刻调整后的“计划出港时间”早于客票上列明的“计划出港时间”的情况。

（二）海航航空集团成员公司指大新华航空、首都航空、天津航空、香港航空、祥鹏航空、西部航空、北部湾航空、福州航空、乌鲁木齐航空、长安航空、金鹏航空。

（三）后续航班指有可利用座位的最早航班。

（四）您购买的产品客票，均按产品规则办理，产品的退改签规定以提前约定的退改签规定为准。

（五）除另有规定外，在海南航空发布航班延误、取消等不正常航班信息前，您已自愿取消定座或因非承运人原因误机、漏乘，后续办理客票退改签手续时，按照客票使用条件办理。

（六）您可以通过海南航空官网、海南航空 APP、海南航空微信公众号、海南航空微信小程序或短信链接办理客票自助变更，如有疑问可致电海南航空客服热线 95339。

（七）其他事项按海南航空《旅客、行李国际运输总条件》有关规定办理。

感谢您搭乘海南航空的航班，祝您旅途愉快。