

关于海南航空国内不正常航班的温馨提示

尊敬的旅客：

海南航空国内航班取消、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内航班，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内后续航班，您无需支付客票变更费和票价差额。

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内后续航班，您无需支付客票变更费和票价差额。

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内后续航班，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，产生的客票变更费或票价差额，需要您自行承担。

（二）如您乘坐的海南航空国内航班，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内后续航班，您无需支付客票变更费和票价差额。

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空公司国内后续航班，您无需支付客票变更费和票价差额。

（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的为准，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

(一) 如您乘坐的海南航空国内航班发生不正常，您可在退票期限内办理非自愿退票。始发站退还您所付全部票款，不收取退票费。

(二) 如您乘坐的海南航空国内航班发生备降，在退票期限内：

1.可退还由备降地至到达站的未使用票款，计算方式为： $(\text{备降地至到达站航距} \div \text{原客票航段的航距}) \times \text{原付票款}$ ，不得超过原付票款金额，且不收取退票费。

2.当备降地至到达站间无公布普通票价时，可退还原付票款与已使用航段票款的差额，计算方式为： $\text{原付票款} - (\text{始发站至备降地航距} \div \text{原客票航段的航距}) \times \text{原付票款}$ ，不得超过原付票款金额，且不收取退票费。

3.民航发展基金、燃油附加费不退。

4.各航段航距，以办理退票当日在“中国民航信息网络股份有限公司的计算机定座系统(ETERM)”查询到的航距为准。

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国内航班发生不正常：

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的延误、取消等信息后取消座位，该正常航段：

(1) 可非自愿变更至与原客票同承运人同航线同服务等级的后续航班。

(2) 或非自愿变更至海南航空实际承运的同航线同服务等级的后续航班。

(3) 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”是指航班实际出港撤轮挡时间晚于计划出港时间超过 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、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、行李国内运输总条件》有关规定办理。

感谢您搭乘海南航空的航班，祝您旅途愉快。