

一、客票使用顺序

团队客票均需依照客票所明确标注的航程，自始发地点起按照顺序使用。若客票的第一航段未被实际使用，而旅客在约定的经停地点开启行程，则该客票对应的运输服务无效，航空公司将不予提供运输服务。

二、签转

团队客票不得进行自愿签转，非自愿签转依据《海南航空国内不正常航班票务管理规定》执行。

三、变更

(一) 变更地点

直属售票处。

(二) 变更要求

1.团队客票可办理联程航段同时升舱的补差业务。以客票票面价格为基准，仅允许旅客自愿变更至同日同航班的公务舱及其子舱位、超级经济舱。

2.变更时需补齐客票间差额，且换开后的客票需将 EI 项修改为：原客票限制条件，变更前舱位-变更后舱位/票款差额。

3.若已完成变更的客票办理退票时，直属售票处应向旅客退还舱位间的票价差额，该差额部分不收取退票费，之后再依据团队退票相关规定进行后续处理。

四、退票

团队客票的退票申请判定，以团队销售系统中团队客户提交退票的时间为准。

(一) 退票地点

仅适用于团队销售系统。

(二) 自愿退票

1.团队不可拆分航程进行自愿退票。在符合航空股份自愿退票的条件下，则按照以下规则执行。

(1)团队全航程客票总价格与全航程经济舱全票价总价格的比值在 30%以下，仅予以退还民航发展基金与燃油附加费。

(2)团队全航程客票总价格与全航程经济舱全票价总价格的比值在 30%（含）以上，按照以下规定收取退票费：

① 在全航程首段始发航班计划出港时间前 168 小时（含）之前办理退票，将收取客票票面价格 40%的退票费。

② 在全航程首段始发航班计划出港时间前 168 小时（不含）之后，至计划出港时间前 72 小时（含）之前办理退票，将收取客票票面价格 60%的退票费。

③ 在全航程首段始发航班计划出港时间前 72 小时（不含）之后，至计划出港时间前 24 小时（含）之前办理退票，将收取客票票面价格 80%的退票费。

④ 在全航程首段始发航班计划出港时间前 24 小时（不含）之后办理退票，将收取客票票面价格 100%的退票费。

注：全航程客票总价格与全航程经济舱全票价总价格的比值，最终保留至小数点后两位，尾数采取四舍五入方式处理。

2.若团队客票已部分使用，则剩余行程不得自愿办理退票，仅予以退还民航发展基金与燃油附加费。

3.若团体旅客发生误机的情况，其客票将作废处理，票款不予退还，仅退还未使用航段的燃油附加费及民航发展基金。

(三) 非自愿退票

1.依据《海南航空国内不正常航班票务管理规定》执行。

2.当多人使用同一退票单号同时申请退票时，仅需提供一份延误证明。

3.在首段航班起飞之后，若后段航班出现不正常情况，当旅客首段行程已完成时，后段航班可依照非自愿退票规则进行处理；若首段行程未完成且导致航班虚耗，整张客票仅退还民航发展基金与燃油附加费。

4.原则上，非自愿退票应在团队销售系统上申请退票。若旅客于机场柜台提出非自愿退票诉求，可建议旅客返回原出票单位办理退票，或依据现场实际情况为其办理退票。

(四) 退票流程

团队客户应在团队销售系统提出退票，由航司审核后完成退票。

(五) 旅客因病退票流程

依据《海南航空国内航班旅客因病退票管理规定》执行。

(六) 客票差错申退流程

因特殊情况，向团队客户退还的票款金额不足时，团队客户可向航司提交申请，由航司审核后完成退票。

五、旅客姓名变更流程

依据《海南航空国内航班错购票务处理规定》执行。

六、旅客证件变更流程

依据《海南航空国内航班错购票务处理规定》执行。

七、其他事项

（一）因特殊情形（例如道路塌方、雪灾等，具体以海南航空官方网站公布信息为准）导致旅客无法搭乘原定航班，若需申请退票或变更航班，应按照海南航空官方网站公布的通知执行。

（二）团队客票应按照顺序使用。若旅客未乘坐前段航班，存在后段航班无法登机的风险。

（三）未尽事宜，建议联系原出票地点进行咨询。