

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

原售票处、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。以客票票面价格作为基准，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.若在变更时存在票价差额，需补齐该差额，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.已变更的客票退票，将舱位间的票价差额退还旅客，该票价差额不收取退票费，后续再按照团队退票规定进行处理。

四、退票

(一) 退票地点

仅适用于团队销售系统。

注：团队退票清位时间以团队客户于团队销售系统提交退票的时间作为判定依据。

(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 50%以下，按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 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 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。

(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 50%（含）以上，按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 20%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 72 小时（含）之前办理退票，将收取客票票面价格 40%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 24 小时(含)之前办理退票, 将收取客票票面价格 60%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.按照《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，导致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，经航司审核后，完成申退。

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）致使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) 未尽事宜，建议联系原出票地点进行咨询。