

# 海南航空国内客票销售及退改签细则

尊敬的旅客：

经由海南航空签发的以下国内客票销售和退改签细则是海南航空旅客、行李国内运输总条件的一部分，与国内运输总条件具有同等法律效力。请旅客事先仔细阅读所有内容。

## 一、客票销售及使用规定

（一）如您需要办理特殊旅客服务，包括无陪旅客、担架旅客、病患旅客、犯罪嫌疑人及押解人等服务，请您到海南航空直属售票处或通过海南航空客服热线 95339 购票并办理服务，销售代理人不能销售以上客票并办理相关服务。

（二）您客票上所有的航段，请按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用。除另有规定外，未按顺序使用的客票，我们不予接受运输，但您可以按未使用乘机联对应定座舱位的退票规定办理退票业务。海南航空各类产品请参照其对应规则使用，若无对应规则，请您按顺序使用，如颠倒使用，运输无效。

## （三）适用范围

1. 本规定适用于由海南航空运输企业承运的、使用海南航空国内运输凭证（包括使用“880”确认的 BSP 客票）填开的国内航线运输。

2. 与海南航空签署的互相销售多等级舱位客票协议的航空

公司，用其票证销售的HU国内航线运输。

（四）客票变更（不含签转）后，如您提出退票，按新票退座时间、原客票（第一张客票）票价及原客票（第一张客票）舱位出票时对应的退票费率收取退票费，如有补收的票价差额，则差额全部退还给您，但已收取的变更费不退。

（五）如您已办理完客票变更/退票手续，视为您已办妥当前业务。后续如您再次办理退改签手续或该航班发生不正常等情况，之前您交纳的变更费、退票费我们不再退回。

（六）如您购买了海南航空产品舱位客票或团队客票，退改签规则我们会在销售时告知，请您按照相应规则办理相关手续。

（七）海南航空优惠运价或产品的免费行李额会有所差异，具体标准在海南航空官网（[www.hnair.com](http://www.hnair.com)）公告并在购票时告知，您可根据自身需求选择合适的优惠运价或产品。

（八）由于海南航空原因导致您非自愿变更客票的，我们在海南航空有可利用座位或者被签转承运人同意的情况下，为您办理改期或者签转手续，您无需支付客票变更费。由于非海南航空原因导致您非自愿变更客票的，我们按所适用的运输总条件以及客票使用条件办理，如涉及客票变更费或票价差价，由您自行承担。

（九）您在购买我司客票时，我们会履行提前告知义务，事先向您说明客票的相关使用规则，请您仔细阅读。

(十) 本使用规定适用于散客，未涉及条款我们按照海南航空现行《旅客、行李国内运输总条件》执行。

(十一) 为了您的旅行更加顺畅并避免给您带来不必要的损失和伤害，海南航空友情告知：请您务必在海南航空官网 (<http://www.hnair.com/>)、海南航空客服热线95339、海南航空各直属售票处（可通过海南航空官网或95339查询）以及海南航空授权的正规销售代理人（有IATA认可客运销售代理人标识）处购买客票。

(十二) 本细则自2023年7月5日起生效，适用于2023年7月5日(含)以后销售的2023年7月5日(含)以后开始旅行的客票。2023年7月5日（不含）之前销售的客票按出票时适用的规则办理。

## 二、客票自愿退改签规则

舱位等级	舱位代码	设置	使用条件								OPEN票	自愿签转	适用旅客
			自愿变更				自愿退票						
			航班计划出港时间前168小时(含)之前	航班计划出港时间前168小时(不含)至航班计划出港时间前48小时(含)	航班计划出港时间前48小时(不含)至航班计划出港时间前4小时(含)	航班计划出港时间前4小时(不含)至航班起飞后	航班计划出港时间前168小时(含)之前	航班计划出港时间前168小时(不含)至航班计划出港时间前48小时(含)	航班计划出港时间前48小时(不含)至航班计划出港时间前4小时(含)	航班计划出港时间前4小时(不含)至航班起飞后			
公务舱	C	公务舱普通舱	免费	5%	5%	10%	5%	5%	5%	10%	允许	允许	散客
	D/Z/I	公务舱折扣舱	5%	10%	10%	15%	5%	10%	20%	25%	不允许	不允许	
	D/Z/I	产品舱	依据产品规则执行								不允许	不允许	散
	R	产品舱	依据产品、团队规则执行										

		团队舱									许	允许	客、团队
	J	免票舱 产品舱	依据免票、产品规则执行								海航规定	不允许	散客
超级经济舱	W	超经舱	依据Y舱规则执行								允许	允许	散客
	W	产品舱	依据产品规则执行								不允许	不允许	散客
经济舱	Y	经济舱 普通舱	免费	5%	5%	10%	5%	5%	10%	20%	允许	允许	散客
	H	经济舱 折扣舱	5%	10%	20%	30%	10%	15%	30%	40%	不允许	不允许	散客
	K	经济舱 折扣舱											
	L	经济舱 折扣舱	5%	20%	30%	40%	10%	25%	40%	50%			
	M	经济舱 折扣舱											
	X	经济舱 折扣舱	10%	30%	50%	70%	20%	40%	70%	90%			
	V	经济舱 折扣舱											

N	经济舱 折扣舱													
Q/E/ P	产品舱	依据产品规则执行												
A	特价舱	10%	30%	50%	70%	20%	40%	70%	90%					
U	特价舱													
T	特价舱													
Y/B/ H/K/ L/M/ X/V/ N/A/ U/T	产品舱	依据产品规则执行										不允许	不允许	散客
S	免票舱 产品舱	依据免票、团队、产品规则执行										海航规定	不允许	散客
G	团队舱 产品舱											不允许	不允许	散客、 团队
O	免票舱 产品舱											海航规定	不允许	散客

1. 退票费/变更费的费率以退座时间计算。
2. 除另有规定外，退票费/变更费/票价价差按客票票面价计算。产品客票按照现行产品规则办理。
3. 客票的票价以人民币 10 元为计算单位，退票费/变更费以人民币元为计算单位，尾数四舍五入。