

# 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）客票有效期

除另有规定外，您客票的有效期自旅行之日起，一年内运输有效；如果您的客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内运输有效。某些限定运价有效期的客票，我们会在您的客票上列明或在销售时告知您，请您在运价有效期内完成旅行。当您办理变更业务后，您客票的有效期仍以原客票有效期为准。请您在客票有效期内完成客票上列明的全部航程或办理客票变更、签转手续。如您需要办理退票业务，请您务必在客票退票期限内提出并办理。过期我们将无法办理。

（五）您办理升舱后（含舱位等级、服务等级升高、同舱补差）的客票如需要退票，您支付的票价差额我们将退回，不收取退票费，但剩余部分我们按新客票退座时间、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。

（六）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，之前您缴纳的变更费、退票费我们不再退回。

（七）儿童旅客购票，必须与随行成人客票同服务等级，且须在同服务等级就坐，否则需按无成人陪伴儿童办理，若不满足无陪儿童办理标准，不予以售票。

（八）婴儿旅客购票，必须与成人同行，客票必须同服务等级，且须与随行成人同服务等级就坐。

（九）您如需购买C、W、Y舱客票（不含产品），我们可以填开OPEN票，但其他舱位我们不销售OPEN票。

（十）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。

（十一）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。

（十二）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和票款差价。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。

（十三）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。

（十四）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。

（十五）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。

（十六）本细则自2022年7月12日起生效，适用于2022年7月12日(含)以后销售的2022年7月12日(含)以后开始旅行的客票。2022年7月12日（不含）之前销售的客票按出票时适用的规则办理。

## 二、客票退改签规则

舱位等级	舱位代码	客票级别	自愿变更				自愿退票				OPEN票	自愿签转	适用旅客
			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72小时(含)	航班计划出港时间前72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)至航班计划出港时间后	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72小时(含)	航班计划出港时间前72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)至航班计划出港时间后			
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										
	R	产品舱	依据产品规则执行										
超经舱	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	Y	经济舱	免费	5%	5%	10%	5%	5%	10%	20%	允许	允许	散客

济 舱	B/H/K	经济舱 折扣舱	5%	10%	20%	30%	10%	20%	30%	40%	不 允 许	不 允 许	散 客	
	L/M/X	经济舱 折扣舱	15%	20%	30%	50%	20%	30%	50%	70%				
	V/N	经济舱 折扣舱	20%	30%	50%	70%	40%	60%	80%	90%				
	B/H/K/L/M/X/V/N	产品舱	依据产品规则执行											
	Q/E/P	产品舱	依据产品规则执行											
	A/U/T	特价舱	20%	30%	50%	70%	40%	60%	80%	90%				
	A/U/T	产品舱	依据产品规则执行											