

《海南航空控股股份有限公司、大新华航空有限公司国内客票购票须知》

1、购票旅客

(1) 特殊旅客(如VIP旅客、伤病旅客、孕妇、婴儿、海航金鹿卡旅客等) 因需办理特殊手续或发生特殊费用, 暂不实行网上购票。如有这类旅客乘机, 请到海航售票处或代理售票处办理。

(2) 如儿童旅客出行, 须有随行监护人陪伴, 须一同购票且行程完全一致。

(3) 积分兑换机票时, 金鹏账户密码需为非初始状态。

2、购票操作

(1) 海航网站为您提供了网站专享、联程(多目的地)、特价等机票产品, 具体的价格和产品信息规定请以页面显示为准。

(2) 网站产品客票不能同时享受双重优惠。如购票人分两个或多个单段购买中转联程机票, 海航不提供中转服务。如按这种方式购买的机票, 国内航班建议留足2个小时中转时间、国际航班(含国内转国际、国际转国内、国际转国际) 建议留足3个小时中转时间。

(3) 为了确保您乘机后及时准确获取金鹏积分, 请核实您订票所提供的证件号码与注册金鹏会员时登记的证件号码是否一致; 若不一致请您订票后登陆 ffp.hnair.com 网站或拨打金鹏会员服务热线 95339-8更新。

(4) 积分兑换机票的航班必须是海南航空/大新华航空所实际承运的航班, 不适用海航专机、国际航班及代码共享航班。

(5) 积分兑换机票只限于成人和儿童, 不受理特殊旅客的积分兑换。

(6) 网站不支持机票“现金+积分”的方式购买, 并且在积分兑换后不得享受其他各项优惠政策和活动, 若积分不足请联系 95339-8办理。

(7) 代金券金额不累积金鹏积分。

(8)不同机票累计规则不同,具体可联系金鹏会员热线 95339-8咨询或登录金鹏官网了解。

3、付款与出票

(1)您网上在订妥航班后,需要即时付款,如未即时付款,所订座位不予保留(积分兑换机票需要兑换人账户中有足够积分,付款时需要进行机建燃油的支付,不能用积分兑换)。

(2)如您在网上付完款,系统将自动为您出票,出完票后,订单状态应为“购票成功(已出票)”,请查看订单确认是否已出票。所出客票为电子机票,无纸质形式机票。如您需要报销,请索取报销凭证行程单。

4、留票时限

(1)请您在 30 分钟内完成付款(或积分兑换)与出票。

(2)超过时限未支付与出票,海航将无法为您保证座位。

5、购票证件

乘机人应严格遵守政府主管部门对乘坐民航航班所需证件的规定,保证证件的合法性和有效性,并确保购票时填写的姓名与身份证件上的姓名完全一致,如因证件或姓名等原因导致无法乘机,责任由乘机人自行承担。

(1)中国旅客购票时,须凭本人《居民身份证》、护照或其它有效身份证件。

(2)外国旅客、华侨、港、澳、台胞购票,须凭有效护照、回乡证、台胞证、港澳台居民居住证、外国人永久居留身份证(或尚在有效期内的外国人永久居留证)、旅行证或公安机关出具的其它有效身份证件购票。如果该旅客持有国内颁发的有效身份证件,请输入与证件相同的中文姓名。

6、机票的使用

机票只限购票时登记的乘机人使用,不得转让或修改姓名。如乘机人姓名错误,需办理退票后,重新购票,所退机票须按相关规定收取退票手续费。

7、有效期

机票的有效期为一年，有效期从航班飞行之日开始计算；如机票未使用，从出票次日零时开始计算，一年内有效。超过有效期，机票作废，作废的机票不能再办理改期、升舱、退票。

8、改期、升舱、签转

所购机票有其特定的变更与签转规定，如您购票后需要办理改期、升舱、签转手续，请按规定办理。网上购买的机票，请在网上办理改期、升舱；每张客票仅限改期或升舱一次，且仅限一个航段；如需再次改期或升舱请联系海航客服热线 95339。签转手续请到机场或我司直属售票处办理（注：积分兑换的机票不支持再次升舱，包括现金及积分升舱）。

9、机票退票

网上购买的机票，只能在网上办理退票，退票手续费按承运航空公司《多等级舱位管理规定》计算并扣收，并取消常旅客或大客户的当次积分。退款余额不能退现金，只能退回至原付款人银行账户中（积分兑换机票退款时，款项到账时间因各银行有差异，我司完成退款后，如有款项到账方面的疑问，请您直接与银行联系。

10、乘机

您在海航网站购买的机票全为电子票，乘机人需持购票时登记的有效身份证件，在航班起飞前 120 分钟到达机场办理乘机手续，并按规定接受安全检查和登机。如已在网上办理乘机手续的旅客，请务必于航班起飞前 20 分钟登机。

11、误机

误机是指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因其证件不符合规定而未能乘机。

12、健康

患有重病的旅客购机票，需持有医疗单位出具的适于乘机的证明，并事先经承运航空公

司同意，才可购票。烈性传染病患者、精神病患者或健康状况危及他人安全的旅客，可以不予运送；已购机票按旅客退票的有关规定办理。

13、海南航空、大新华航空国内客票使用条件，详情请[点击此处查看](#)。

14、手提行李规定，详情请[点击此处查看](#)。

15、免费托运行李，详情请[点击此处查看](#)。

16、行李运输的限制，详情请[点击此处查看](#)。

17、行李延误、损坏及赔偿，详情请[点击此处查看](#)。

18、超限付费行李，详情请[点击此处查看](#)。

19、空地互联（互联网上网）服务和局域网服务

如果您乘坐的航班提供空地互联（互联网上网）服务，您可在飞机客舱内连接选购，畅享在线、感受数字化乘机服务。如遇机型调整、飞机号变更、设备调试等，上网服务可能无法提供，请以航班实际情况为准。

如果您乘坐的航班提供机上局域网服务，您可在飞机客舱内通过手机、平板、电脑等设备连接机上局域网，感受数字化乘机服务，解锁机上娱乐新玩法。如遇航班调整或设备调试，请以客舱内实际服务可用情况为准。

20、更多旅行信息，已在海航官网公示，请您在出行前及时查看和了解。详情请[点击此处查看](#)。

21、未尽事宜请参阅中国民航总局颁布的《中华人民共和国民用航空法》、《国内旅客、行李运输总条件》等各项规定，并由购票人对网上购票行为和内容负有全部责任。《海南航空国内运输总条件》请[点击此处查看](#)，《大新华航空国内运输总条件》请[点击此处查看](#)。