

《海南航空控股股份有限公司国际客票购票须知》

1、机票

机票(包括行李票)是承运航空公司与旅客之间的运输凭证,也是您乘机交运行李的凭证,机票只限票面所列的乘机人使用,不能转让和更改姓名。

2、订票

(1)您可以在我们的网站上订购海航自营国际以及国内、国际联程航班客票国际中转航班(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,如因所选航班中转时间不充足而导致误机,由旅客自行承担责任。

(2)您可以为成人、儿童及婴儿订购国际客票,如需单独为儿童、婴儿或其他特殊(票价)旅客(包括重要旅客VIP、伤病旅客、残疾旅客、担架旅客、革命伤残军人和警察、孕妇、无人陪伴老人和无成人陪伴儿童、教师票、老年票等),由于需要办理特殊手续或发生特殊费用,请直接与我司售票处或拨打海南航空24小时订票服务热线95339咨询预订,海航官网、APP及小程序暂不支持上述特殊(票价)购票申请。

(3)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。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)请您在30分钟内完成付款与出票。超过时限未支付与出票,海航将无法为您保证座位。

(5)请您务必在购票前向相关旅行管理机构了解完成旅行所需要的相关证件在乘机前完成所有相关证件的准备,海航不承担任何由于您相关证件问题所导致的无法成行、中止旅行等责任。

(6) 代金券金额不累积金鹏积分。

(7) 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、税款和费用

政府、有关当局或机场经营者征收的税款或费用不包括在票价之内,该项税款或费用应由您支付。

4、客票有效期

普通票价的客票,无论是单程,来回程或环程,有效期自首次旅行开始之日起,一年内运输有效;如果客票全部未使用,则从客票填开之日起,一年内运输有效。特种票价的客票和有折扣的普通票价的客票的有效期,按该票价有关规定计算。

5、乘机

您乘坐国际、地区航班必须在规定的时间到达指定的机场(建议提前 3 个小时到达机场),凭机票、有效护照、签证及旅行证件办妥乘机及出(入)境等各项手续,并按时登机。如果您没有在规定的时间到达指定机场或携带的护照、签证等旅行证件不符合规定,而未能办妥乘机和出(入)境等各类手续引起的一切损失和责任由您自负。

6、客票改期

网站暂不提供国际、地区航班的改期和升舱服务。您购票后,如需变更航班、日期、舱位等级,请咨询海南航空 24 小时订票服务热线 95339 或直接到海航各直属售票处办理。办理改期、升舱时,您需按所购票的票价退改签使用条件,支付相应变更费。如您以折扣价格购买的机票,在办理变更手续时,如您要求变更的航班已无您所持机票相同折扣价格的座位,您除需支付变更费外,还须支付票价差额。

7、退票

(1) 在网站购买的机票,只能在网站办理退票。您可通过"我的订单"查询出欲退票的订单,

并提交退票申请即可。您一旦成功提交，则已订座位会被自动取消。

(2) 提交成功后，我们将根据有关票务政策审核您的退票申请，并根据您所持机票的票价使用条件，扣除相应手续费后，将余额退还至您付款账户中。

(3) 如您的客票全部未使用，从已付票款中扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额；如您的客票已经部分使用，从已付票款中扣除已使用的航程部分的适用票价，再扣除所有适用的服务费或退票费，退还余额。

(3) 出于金融与财务安全的考虑，网上支付购票我们一律不退现金。如您了解和跟踪退票处理过程，您可以随时查看您的订单中“退票跟踪”，以了解退票申请处理情况。

8、免费托运行李，详情请点击[此处查看](#)。

9、手提行李规定，详情请点击[此处查看](#)。

10、超限付费行李，详情请点击[此处查看](#)。

11、行李包装

随机交运的行李应有承受一定压力的包装，应对装完整，锁扣完善，捆扎牢固。对包装不符合要求的交运行李，我们可拒绝接受或不负担损坏、破损责任。

12、行李运输的限制，详情请点击[此处查看](#)。

13、安全检查

根据政府部门规定，乘机前，您以及您的托运行李和非托运行李必须经过安全检查。

14、航班变更与取消

为遵守国家的法律、政府规章和命令，保证飞行安全，以及由于我们无法控制或不能预见的其他原因，我们可不经事先通知，改变机型或航线，取消、中断、推迟航班飞行。

15、港澳台及其他国家贵宾室使用须知（实际情况以乘机当天贵宾室要求为准，如有疑问请拨打海南航空 24 小时订票服务热线 95339 咨询详细情况）详情请点击[此处查看](#)。

16、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。

17、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](#)。

18、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》、《海航国际运输总条件》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。《海航国内运输总条件》[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](#)。