

关于《海南航空国内航班客票特殊退改规则的公告》相关条款客票处置解读（公开版）

各单位：

海南航空官网发布了《海南航空国内航班客票特殊退改规则的公告》，现针对公告中涉及的特殊客票处置规则，解读如下。

一、扩大客票免费退改范围

将机型变动致您无法成行、航班经停点延误等因素纳入客票免费退改适用范围。对于机场转场、自然灾害、公共安全原因等不可抗力因素，请您关注海南航空发布的临时公告。

解读：

（一）机型变动

因海南航空国内航班机型调整，导致旅客无法搭乘原航班或降舱至原航班低服务等级的舱位时，被拉减旅客所持原客票判定为不正常航班客票，按承运人原因的非自愿规则办理票务业务。

（二）海南航空针对机场转场、自然灾害、公共安全原因等不可抗力因素导致旅客不能正常出行的，制定客票处置规则，具体以海南航空下发的相关政策为准。

二、调整因病退票规则

（一）对于因病无法成行的旅客，所持海南航空国内客票均可申请因病退票。

(二) 办理因病退票时，需在航班计划出港时间之前取消已定妥的座位，并提供本人真实有效的身份证件、客票列明的航班飞行期间无法成行的诊断证明（如诊断证明书、病历、住院证明等）和医疗机构开具的收费发票（如检查费、药费、住院费等），且诊断证明及收费发票的开具时间，需在客票出票后至航班计划出港时间之间。

(三) 诊断证明和收费发票须由可在国家卫健委网站查询到的医院及其下属医疗机构出具，不包括非医院下属机构，例如学校门诊部、企业医疗门诊部等。国家卫健委网站网址为：
<http://zgcx.nhc.gov.cn:9090/unit/index>

(四) 符合一定条件下的患病旅客同航班的陪伴人员可与患病旅客同时办理退票手续，免收退票费，但陪伴人员最多不超过5人。

解读：

以上病退规则执行我司现行因病退票管理规定。

三、新增非连续客票的非自愿变更规则

对于同一旅客分开购买的客票，在一定条件下构成连续行程的，当发生航班不正常时，可免收变更费。

解读：

(一) 同一旅客购买的非联程运输客票同时满足以下条件时，可联系海南航空客服热线 95339 办理其中正常航段客票的优惠

变更，即：正常航段客票可免收变更费但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额。

1. 所有航段均由海南航空承运且适用票证均为 880。

2. 非联程客票中，不正常航段票面有 IRR 标识，且正常航段客票在不正常航段航变前已出票。

3. 非联程客票所有航段均在 24 小时之内出票，每个连续行程之间衔接时间在 24 小时内并满足 MCT 最短衔接时间时限要求、来回程满足 T+15 天内的要求（T 指第一个航段的始发日期）。

4. 所有非联程客票的衔接航段构成连续行程，即：两张客票衔接的机场属于同一城市或临近城市。

5. 正常航段虚耗我司座位或在不正常航段航变前已取消定座的，均按自愿办理，不得免收变更费。

四、进一步扩大失误操作免费退票范围，针对旅客购票时航程、日期及舱位等信息填写错误，以及因操作失误导致的重复购票、航段订反的情况，允许重新购买客票成行后，符合一定条件下可办理此类客票的免费退票。

解读：

（一）针对旅客购票时航程、日期及舱位等信息填写错误等退票需求，仅限在海南航空客服热线 95339 办理，需同时符合以下条件：

1. 在出票后 1 小时(含)内、航班计划出港时间 48 小时(含)

前取消错误客票已订妥的座位。

2. 须在取消错误客票定座后 24 小时内（含），重购同航司的正确客票。

3. 重购海航航班正确客票成行后，方可办理错购机票免费退票。重购的正确客票因变更导致不符合以上条款，按客票使用条件办理。

4. 不适用于 J、S、G、O 舱客票。

5. 已办理过客票变更、已办理过值机或已部分使用的错购客票不适用，按客票使用条件办理。

（二）重复购票、航段订反，执行我司现行错购票务处理规定。

五、以上需要通过海南航空客服热线 95339 办理的业务，一律以 95339 回复为准。

特此通知

海南航空控股股份有限公司市场营销委员会

2024 年 1 月 30 日