

# 深航国内运输客票使用条件总则

## ( 20190331 版 )

### 一、一般规定

(一) 销售单位应严格遵守价格与舱位对应的原则，不得以低价格销售高舱位，如有违规，一经查出，销售单位除补齐舱位差额外，还必须赔偿双倍差额。

(二) 来回程\联程航班子舱位可混合使用，使用条件按照相应的舱位等级执行。

(三) 凡符合本条件规定的，优先按照本条件执行。未作规定的，按照《深航旅客\行李国内运输总条件》执行。

(四) 销售单位出售明折明扣票价客票时，必须事先向旅客说明相关使用条件，避免发生投诉。

### 二、适用范围

适用于由深航实际承运及挂深航代号由其它航空公司承运的（即深航代码共享），使用深航国内运输客票(包括使用“479”确认的BSP客票)填开的国内航线运输，及与深航签有相互销售协议，并使用其它航空公司客票填开的深航国内航线运输。

### 三、票价

各舱位价格为明折明扣，一律填开实付票价，尾数四舍五入，金额以人民币十元为单位，具体价格以订座系统中公

布的票价为准。

#### **四、定座和出票**

(一) 必须按票价规定的舱位进行订座。

(二) 出票时限以订座系统自动出票时限规定为准。

(三) 客票必须按对应舱位填开。

正确填写客票上的票价级别栏、票价栏和签注栏规定内容；优惠票必须在“签注栏”标注“不得签转\变更\退票收费”等限制条件或按照相关产品的规定填写。

(四) 不定期航段填开：

1. 客票第一航段：F\J\G\Y 舱允许填开不定期航段，其它舱位不允许填开不定期航段；

2. 后续航段：F\J\G\Y\B\M\M1 舱允许填开不定期航段，其它舱位不允许填开不定期航段；

3. 客票乘机联必须按顺序使用，否则按各乘机联对应订座舱位的退票规定办理退票。

#### **五、客票有效期**

(一) 除另有规定外，客票有效期自旅客开始第一段旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内运输有效；不定期客票，从填开客票之日起，一年内运输有效。

(二) 客票有效期的计算，从第一航段旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。

## 六、自愿变更

变更是指包括航班、日期、舱位、航程、承运人的变更。

变更费是指根据运价使用条件，深航对旅客自愿提出要求更改原订航班计划而收取的费用，包括对航班、日期、舱位等的变更收费。

票价差额是指旅客自愿从低舱位改高舱位或低票价改高票价的票价差额。

上述收费的费率均以退座时间为准计算。

改期费\子舱位变更及升舱差额均按客票票面价计算。其中，儿童客票变更按订座舱位规定收取变更费（注：无陪儿童按Y舱适用的变更规定操作），如为特殊运价则按特价舱位规定收取变更费。

### （一）变更承运人(签转)：

1. 按 F\J\G\Y 舱票价计算的婴儿票允许自愿签转，如签转后的承运人适用票价高于深航票价，需补齐差额后进行签转；如签转后的承运人适用票价低于深航票价，差额不退，或按自愿退票处理；

2. 使用 F\J\G\Y 舱客票（不足公布运价的须补收差价）及使用儿童（仅限订 Y 舱）客票，允许自愿变更承运人，如变更后承运人适用票价高于深航票价，需补齐差额后进行变更，同时按《深航国内运输客票使用条件表》对应舱位规定收取变更费；如变更后承运人适用票价低于深航票价，允许变更，

但差额不退，同时按《深航国内运输客票使用条件表》对应舱位规定收取变更费或按自愿退票处理；

3. 其它凡不允许自愿签转的客票要求自愿签转，按自愿退票处理。

## （二）变更航班\日期：

1. 航班规定离站时间前 7 天(168 小时)（含）之前取消订座（以客票上的航班起飞时间为准）：

（1）F\J\C\G\Y\B\M\M1\U 舱客票及使用婴儿\革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票，客票有效期内免费更改；

（2）D\Z\R\A\H\Q\Q1\V\V1 舱客票，客票有效期内，每次更改收取 5%的改期费；

（3）W\S\E\K\L\T\P 舱客票，客票有效期内，每次更改收取 20%的改期费。

2. 航班规定离站时间前 7 天(168 小时)至 72 小时(含)之前取消定座(以客票上的航班起飞时间为准)：

（1）F\J\C 舱客票及使用婴儿\革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票，客票有效期内免费更改；

（2）D\Z\R\A\G\Y 舱客票，客票有效期内，每次更改收取 5%的改期费；

（3）B\M\M1\U\H\Q\Q1\V\V1 舱客票，客票有效期内，每次更改收取 10%的改期费；

(4) W\S\E\K\L\T\P 舱客票,客票有效期内,每次更改收取 30%的改期费。

3. 航班规定离站时间前 72 小时至 4 小时(含)之前取消定座(以客票上的航班起飞时间为准):

(1) F\J\C 舱客票及使用婴儿\革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票,客票有效期内免费更改;

(2) D\Z\R\A\G\Y 舱客票,客票有效期内,每次更改收取 5%的改期费;

(3) B\M\M1\U 舱客票,客票有效期内,每次更改收取 10%的改期费;

(4) H\Q\Q1\V\V1 舱客票,客票有效期内,每次更改收取 20%的改期费;

(5) W\S\E\K\L\T\P 舱客票,客票有效期内,每次更改收取 40%的改期费。

4. 航班规定离站时间前 4 小时之后取消定座(以客票上的航班起飞时间为准):

(1) 使用婴儿\革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票,客票有效期内免费更改;

(2) F\J\C 舱客票,客票有效期内,每次更改收取 5%的改期费;

(3) D\Z\R\A\G\Y 舱客票,客票有效期内,每次更改收取 10%的改期费;

(4) B\M\M1\U 舱客票,客票有效期内,每次更改收取20%的改期费;

(5) H\Q\Q1\V\V1 舱客票,客票有效期内,每次更改收取30%的改期费;

(6) W\S\E 舱客票,客票有效期内,每次更改收取50%的改期费;

(7) K\L\T\P 舱客票,客票有效期内,每次更改收取60%的改期费。

5.7天以168小时为计算标准;按照取消座位时间判断收费时间节点。

6.更改后的订座舱位(包括不同服务等级舱位和各服务等级子舱位)与原客票上列明的舱位不相符或同等舱位变更前后票价不同,按以下规定办理:

(1)高舱位改低舱位(变更子舱位)、降低舱位等级(降舱)、同等舱位较高票价变更到较低票价按自愿退票处理;

(2)低舱位改高舱位(变更子舱位)、提高舱位等级(升舱)或低票价变更到高票价,补收实际舱位票价差额。如客票航班/日期等变更与低舱位改高舱位或低票价改高票价同时进行,则实际舱位票价差额与改期费同时收取;

(3)订座舱位更改后如需再变更,按更改后的订座舱位使用条件办理;

(4) 缺口程、联程客票自愿变更，按单程或产品适用的规定执行。

7. 变更航程：按照自愿退票处理。

8. 来回程运价客票完全未使用或部分使用后要求变更，均按对应航段1/2来回程运价计算变更费。如果变更后舱位有来回程运价，则票价格差为相应1/2来回程运价的差额；如果变更后舱位没有来回程运价，则票价格差为变更后舱位单程运价与变更前1/2来回程运价之间的差额。

9. 中转联程客票：

(1) T+T 的中转产品

A. 必须两段同时改期，不得单段改期，但允许单段更改为当日其他航班；

B. 在有同等折扣中转舱位的情况下，每次改期按多等级正常舱位 T 舱变更规定进行操作；

C. 若无T+T中转舱位开放，旅客仍要求变更，则按照旅客自愿退票处理。

(2) T+多等级的产品

A. 必须两段同时改期，不得单段改期，但允许单段更改为当日其他航班；

B. T+多等级产品在改期时，若两段舱位同时开放，则按照多等级正常舱位变更规定进行操作；

C. T+多等级产品变更时，若没有同时开放两段舱位，则需按照中转联程和多等级的舱位顺序进行升舱变更(递增的舱位使用 NFD 查询)，改期费按照多等级正常舱位变更规定进行操作；

D. 若变更当天中转舱位均未开放，旅客仍要求变更，则按照旅客自愿退票处理。

## 七、自愿退票

退票费按票面价格计算。

使用婴儿\革命伤残军人和因公致残人民警察票价的客票，免收退票费。儿童退票按订座舱位规定收取退票费(注：无陪儿童按 Y 舱适用的退票规定操作)，如为特殊运价则按特价舱位规定收取退票费。

客票变更后如需退票，票价价差部分按新票价舱位或新票价规则的退票手续费标准办理，其它按变更前订座舱位退票手续费标准办理，合计收取退票费。客票改期后如需退票，已收取的改期费不退。

### (一) 散客退票规定：

1. 航班规定离站时间前 7 天(168 小时)(含)之前取消订座(以客票上的航班起飞时间为准)：

(1) F\J\C\D\Z\R\A\G\Y 舱客票，收取 5%的退票费；

(2) B\M\M1\U\H\Q\Q1\V\V1 舱客票，收取 10%的退票费；



(3) W\S\E 舱客票, 收取 30% 的退票费;

(4) K\L\T\P 舱客票, 收取 40% 的退票费。

2. 航班规定离站时间前 7 天(168 小时)至 72 小时(含)之前取消定座(以客票上的航班起飞时间为准):

(1) F\J\C\G\Y 舱客票, 收取 5% 的退票费;

(2) D\Z\R\A 舱客票, 收取 10% 的退票费;

(3) B\M\M1\U 舱客票, 收取 15% 的退票费;

(4) H\Q\Q1\V\V1 舱客票, 收取 20% 的退票费;

(5) W\S\E 舱客票, 收取 40% 的退票费;

(6) K\L\T\P 舱客票, 收取 50% 的退票费。

3. 航班规定离站时间前 72 小时至 4 小时(含)之前取消定座(以客票上的航班起飞时间为准):

(1) F\J\C 舱客票, 收取 5% 的退票费;

(2) D\Z\R\A 舱客票, 收取 15% 的退票费;

(3) G\Y 舱客票, 收取 10% 的退票费;

(4) B\M\M1\U 舱客票, 收取 20% 的退票费;

(5) H\Q\Q1\V\V1 舱客票, 收取 30% 的退票费;

(6) W\S\E 舱客票, 收取 50% 的退票费;

(7) K\L\T\P 舱客票, 收取 60% 的退票费。

4. 航班规定离站时间前 4 小时之后取消定座(以客票上的航班起飞时间为准):

(1) F\J\C 舱客票, 收取 10% 的退票费;

(2) D\Z\R\A \G\Y 舱客票，收取 20%的退票费；

(3) B\M\M1\U 舱客票，收取 30%的退票费；

(4) H\Q\Q1\V\V1 舱客票，收取 40%的退票费；

(5) W\S\E 舱客票，收取 70%的退票费；

(6) K\L\T\P 舱客票，收取 80%的退票费。

5.7 天以 168 小时为计算标准，并按照取消座位时间判断收费时间节点。

6. 旅客要求退票，最迟应在开始旅行之日起（客票完全未使用的，从填开之日起）十二个月内提出，逾期不予办理。若客票已逾期，票款、机场建设与燃油附加费不予退回。

7. 缺口程、联程客票自愿退票，按单程或产品适用的规定执行。

8. 往返程运价客票完全未使用，按照票面价收取适用舱位对应费率的退票费。客票已部分使用，扣除已使用航段对应舱位的单程运价并收取未使用航段单程运价相应费率的退票费，退回剩余票款。

9. 中转联程客票：

(1) 自愿退票必须全程退票，不得分段退票；

(2) T+T 的中转产品按照多等级正常舱位 T 舱相关退票规定进行操作；

(3) T+多等级的产品按照多等级正常舱位相关退票规定进行操作。

## （二）团体旅客退票规定：

### 1. 团体旅客自愿退票

团体旅客自愿要求退票，按下列规定收取退票费：

（1）在全航程首段始发航班规定离站时间 72 小时（含）以前，收取票面价格 30%的退票费；

（2）在全航程首段始发航班规定离站时间前 72 小时（不含）以内至航班规定离站时间前一天中午 12 点（含）以前，收取票面价格 50% 退票费；

（3）在全航程首段始发航班规定离站时间前一天中午 12 点（不含）以后至出发地规定航班截止办理乘机手续时间（含）之前，收取票面价格 80%的退票费；

（4）在全航程首段始发航班截止办理乘机手续（不含）以后，客票作废，票款不退；

（5）全航程团队产品不允许部分航程退票。

### 2. 部分团体旅客自愿退票

部分团体旅客自愿要求退票，除客票附有限制条件者外，按下列规定办理：

（1）如乘机的旅客人数不少于该票价规定的最低团体人数时，按"团体旅客自愿退票"规定办理；

（2）如乘机的旅客人数少于该票价规定的最低团体人数时，分别按下列规定办理：如客票全部未使用，应按团体旅客原折扣票价总金额扣除乘机旅客按正常票价计算的票款

总金额后,再扣除"团体旅客自愿退票"规定的退票费,差额多退少不补;如客票已部分使用,不允许自愿退票,客票作废。

#### **八、非自愿变更\退票\签转**

免收变更\退票\签转费。

#### **九、儿童、婴儿出票规定**

(一) 儿童按成人 F\J\G\Y 舱全价的 50% 购买儿童票, 婴儿按成人 F\J\G\Y 舱全价的 10% 购买婴儿票, 不得享受双重优惠; 其它按照《深航旅客\行李国内运输总条件》及相关业务通告中的具体规定执行。

(二) 使用各优惠舱位销售儿童、婴儿客票, 票价选择成人适用运价的, 按该运价成人同等适用条件执行; 票价选择儿童、婴儿正常使用运价的(即 50%和 10%优惠票价), 按该运价原对应订座舱位(F\J\G\Y 舱)的使用条件执行。

(三) 购买成人正常票价 50%的无陪儿童按 Y 舱适用的使用条件执行。

**十、本条件适用于 2019 年 03 月 08 日(含)以后销售、且 2019 年 03 月 31 日(含)以后开始旅行的客票。**

本条件的最终解释权归深航所有。

## 附 深航国内运输客票使用条件表（20190331 新版）

（适用于首次填开的未经更改的，销售日期 2019 年 03 月 08 日 [含] 之后、且航班乘机日期为 2019 年 03 月 31 日 [含] 起开始旅行的客票。）

舱位	自愿签转	自愿变更				自愿退票			
		航班规定离站时间前 7 天(168 小时) (含) 之前	航班规定离站时间前 7 天至 72 小时(含) 之前	航班规定离站时间前 72 小时至 4 小时(含) 之前	航班规定离站时间前 4 小时之后	航班规定离站时间前 7 天 (168 小时) (含) 之前	航班规定离站时间前 7 天至 72 小时(含) 之前	航班规定离站时间前 72 小时至 4 小时(含) 之前	航班规定离站时间前 4 小时之后
F/J	允许	免费	免费	免费	5%	5%	5%	5%	10%
C	不允许	免费	免费	免费	5%	5%	5%	5%	10%
D/Z/R/A	不允许	5%	5%	5%	10%	5%	10%	15%	20%
G	正价允许	免费	5%	5%	10%	5%	5%	10%	20%
Y	允许	免费	5%	5%	10%	5%	5%	10%	20%
B/M/M1/U	不允许	免费	10%	10%	20%	10%	15%	20%	30%
H/Q/Q1/V/V1	不允许	5%	10%	20%	30%	10%	20%	30%	40%
W/S/E	不允许	20%	30%	40%	50%	30%	40%	50%	70%
K/L/T/P	不允许	20%	30%	40%	60%	40%	50%	60%	80%

备注：1、婴儿、革命伤残军人和因公致残人民警察客票免收变更费、退票费。

2、儿童票退改按订座舱位规定收取变更费、退票费（注：无陪儿童按 Y 舱适用的退改规定操作），如为特殊运价则按特价舱位规定收取变更费、退票费。

3、改期时无同等舱位开放，可以升舱至高折扣舱位；如客票改期与低舱位改高舱位或低票价改高票价同时进行，则实际舱位票价差额与改期费同时收取。

4、7 天以 168 小时为标准计算，并按照取消座位时间判断收费时间节点。