

# 深圳航空责任有限公司

## 国内运输客票使用条件（2021 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。

（二）由各航段对应订座舱位的票价组合而成填开的联程、来回程、缺口程客票，各航段的使用条件按照相应订座舱位等级对应规定执行。

（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《深圳航空有限责任公司旅客、行李运输总条件》执行。

（四）销售单位出售国内客票时，必须事先向旅客说明相关使用条件，避免发生投诉。

（五）变更和退票手续费以及票价差额均按客票实际支付的票面价计算。变更和退票手续费以人民币元为单位，尾数四舍五入至个位。

（六）本条件中的“航班规定离站时间”指客票票面上列明的航班计划起飞时间。“航班规定离站时间前 7 天”为 7×24 小时，即 168 小时。“航班规定离站时间前 7 天”、“航班规定离站时间前 72 小时”和“航班规定离站时间前 4 小时”均精确到分钟。例如，计划于 2021 年 11 月 8 日 12:10 起飞的航班，其“航班规定离站时间前 7 天”对应的时间节

点是：2021 年 11 月 1 日 12:10；“航班规定离站时间前 72 小时”对应的时间节点是：2021 年 11 月 5 日 12:10；“航班规定离站时间前 4 小时”对应的时间节点是：2021 年 11 月 8 日 8:10。

（七）特殊产品的退改签规则按具体产品规定执行。

## 二、适用范围

（一）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。

（二）本条件适用于 2021 年 10 月 31 日（含）以后销售、且 2021 年 10 月 31 日（含）以后开始旅行的国内客票。在此日期之前销售的客票仍按原条件执行。

（三）2021 年 10 月 31 日（不含）之前销售的国内客票，在 2021 年 10 月 31 日（含）之后进行变更且产生新票号的，再次变更或退票适用本条件。

## 三、订座和出票

（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。

（四）国内客票实行明码标价，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。

（五）客票乘机联必须按顺序使用，不得跳程使用。

（六）儿童、无成人陪伴儿童、婴儿、革命伤残军人、因公致残人民警察的客票规定：

1. 儿童（含无陪儿童）按成人普通票价（J/G/Y 舱全价）的 50%计收；婴儿按成人普通票价（J/G/Y 舱全价）的 10%计收；革命伤残军人、因公致残人民警察分别凭《中华人民共和国残疾军人证》和《中华人民共和国伤残人民警察证》，按成人普通票价（J/G/Y 舱全价）的 50%计收。客票使用条件按该运价对应订座舱位（J/G/Y 舱）的使用条件执行。

2. 儿童（不含无陪儿童）、革命伤残军人及因公致残人民警察旅客可选择购买除条款 1 之外其他种类客票，票价按所订舱位成人票价计收，客票使用条件按对应舱位使用条件执行。

3. 儿童客票，姓名后加注“CHD”字样，无陪儿童客票，姓名后加注“(UMnn)”字样（“nn”代表年龄），使用 PAT:A\*CH 出票，可同时享受免收民航发展基金及燃油附加费减半的优惠。婴儿客票，姓名后加注“INF”字样，使用 PAT:A\*IN 出票，可同时享受免收民航发展基金和燃油附加费的优惠。革命伤残军人、因公致残人民警察客票，姓名后分别加注“GM”、“JC”字样，分别使用 PAT:A\*GM、PAT:A\*JC 出票，可享受燃油附加费减半的优惠。

#### 四、自愿变更

变更：指包括航班、日期、舱位、航程、承运人的变更。

变更手续费：是指根据运价适用条件，深航对旅客自愿提出要求更改原订航班计划而收取的手续费，包括对航班、日期、舱位等的变更收费。变更手续费按照取消座位时间对应的费率标准进行计算。

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而产生的价差。

按 J/G/Y 舱普通票价 10%计算的婴儿客票、按 J/G/Y 舱普通票价 50%计算的革命伤残军人和因公致残人民警察客票免收变更手续费。儿童（含无陪儿童）客票变更按订座舱位规定收取变更手续费。

##### （一）变更承运人(签转)

1. 按成人普通票价 10%计价的婴儿客票、按成人普通票价 50%计价的革命伤残军人、因公致残人民警察客票允许自愿签转。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 J/G/Y 舱成人普通票价的客票及按成人普通票价 50%计价的儿童客票，允许自愿签转。如签转后承运人适用票价高于深航票价，需补齐差额后进行签转，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手续费；如签转后承运人适用票价低于深航票价，允许签转，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手续费，或按自愿退票处理。无成人陪伴儿童客票不允许自愿签转，如旅客申请自愿签转，按自愿退票办理。

3. 其它种类客票不允许自愿签转，可按自愿退票处理。

## （二）变更航班/日期

需重新计算票价，如有票价差额需补收，同时收取变更手续费。各舱位变更手续费收费标准具体如下：

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）J/C/G/Y/B/M/M1/U 舱客票，客票有效期内免收变更手续费。

（2）D/Z/R/H/Q/Q1/V/V1 舱客票，客票有效期内，每次变更收取 5%的变更手续费。

（3）W/S/E/K/L/T/P 舱客票，客票有效期内，每次变更收取 20%的变更手续费。

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）J/C 舱客票，客票有效期内免收变更手续费。

（2）D/Z/R/G/Y 舱客票，客票有效期内，每次变更收取 5%的变更手续费。

（3）B/M/M1/U/H/Q/Q1/V/V1 舱客票，客票有效期内，每次变更收取 10%的变更手续费。

（4）W/S/E/K/L/T/P 舱客票，客票有效期内，每次变更

收取 30%的变更手续费。

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) J/C 舱客票, 客票有效期内免收变更手续费。

(2) D/Z/R/G/Y 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 5%的变更手续费。

(3) B/M/M1/U 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 10%的变更手续费。

(4) H/Q/Q1/V/V1 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 20%的变更手续费。

(5) W/S/E/K/L/T/P 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 40%的变更手续费。

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) J/C 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 5%的变更手续费。

(2) D/Z/R/ G/Y 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 10%的变更手续费。

(3) B/M/M1/U 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 20%的变更手续费。

(4) H/Q/Q1/V/V1 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 30%的变更手续费。

(5) W/S/E 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 50%

的变更手续费。

(6) K/L/T/P 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 60% 的变更手续费。

### (三) 变更舱位

1. 不同舱位代码变更, 如新票价高于原票价, 收取票价差额和变更手续费。如新票价低于原票价, 按自愿退票处理。相同票价仅收取变更手续费。

2. 相同舱位代码变更 (如Y改Y, M改M, M1改M1, M1改M, E改E), 如新票价高于原票价, 收取票价差额和变更手续费。如新票价低于原票价, 仅收取变更手续费, 差额不退或按自愿退票处理。相同票价仅收取变更手续费。

3. 如客票航班及日期均未发生变更, 仅变更舱位, 则仅收取票价差额。

4. 每次变更均需重新计算票价, 如所需舱位没有适用票价, 则不接受变更, 或按自愿退票处理。

5. 订座舱位更改后如需再变更, 按变更后的订座舱位使用条件办理。

### (四) 变更航程

按照自愿退票处理。

### (五) 来回程/缺口程一体价客票变更

来回程一体价客票: 指使用同一票号、同一PNR、同一舱位预定往返程, 且整本客票只有一个打包总票价, 无分段票价的客票。

缺口程一体价客票：指使用同一PNR、同一舱位预定缺口程，且全航程只有一个打包总票价，无分段票价的客票。缺口程行程仅适用于系统中已设置的姐妹城市对。

1. 客票完全未使用，按1/2一体价及相应舱位对应的变更规定计算变更手续费，各航段同时变更需合计收取变更手续费。新客票适用运价需在变更时重新计算，票价差额为变更前后票面总价的差额。

2. 客票部分已使用，按1/2一体价及相应舱位对应变更规定计算变更手续费，如果变更后舱位有一体运价，则票价差额为相应1/2一体价的差额；如果变更后舱位没有一体运价，则票价差额为变更后舱位单程运价与变更前1/2一体价之间的差额。

#### （六）中转联程一体价客票变更

中转联程一体价客票：指使用同一票号、同一PNR预定中转联程，且整本客票只有一个打包总票价，无分段票价的客票。

1. 客票完全未使用，必须全部航段同时变更，不得部分航段变更，但允许部分航段变更为当日其他航班。在适用舱位开放且有中转联程一体价的情况下，每次变更按适用舱位对应费率及票面总价计算变更手续费，票价差额为变更前后票面总价的差额，票价差额多不退少补。若无适用舱位开放或无中转联程一体价，则按自愿退票处理。



2. 客票部分已使用，剩余未使用航段如需变更，按自愿退票处理。

3. 中转联程一体价客票全部航段同时变更时，若各航段取消座位时间一致，则变更费率以第一航段的取消座位时间对应的费率进行计算。若各航段取消座位时间不一致，则变更费率以最晚取消座位航段的取消座位时间对应的费率进行计算。

#### （七）团队变更

团队自愿变更按照自愿退票处理。

#### （八）客票变更时税费的处理规定

客票自愿变更时，民航发展基金和燃油附加费不参与变更收费计算。如遇民航发展基金、燃油附加费调整，则按具体调整规定执行。

### 五、自愿退票

**退票手续费：**是指根据运价适用条件，深航对旅客自愿提出退票而收取的手续费。退票手续费按照取消座位时间对应的费率标准进行计算。

按 J/G/Y 舱普通票价 10%计算的婴儿客票、按 J/G/Y 舱普通票价 50%计算的革命伤残军人和因公致残人民警察客票，免收退票手续费。儿童（含无陪儿童）客票退票按订座舱位规定收取退票手续费。

#### （一）退票时限

旅客要求退票，应在自客票有效期起始日期起 13 个月

内提出，逾期不予办理。若客票已逾期，票款、民航发展基金与燃油附加费不予退回。

## （二）退票时税费的处理规定

旅客在客票退票时限内办理退票时，民航发展基金和燃油附加费不参与退票手续费计算，未使用航段的民航发展基金和燃油附加费一并退还。

## （三）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）J/C/D/Z/R/G/Y 舱客票，收取 5% 的退票手续费。

（2）B/M/M1/U/H/Q/Q1/V/V1 舱客票，收取 10% 的退票手续费。

（3）W/S/E 舱客票，收取 30% 的退票手续费。

（4）K/L/T/P 舱客票，收取 40% 的退票手续费。

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）J/C/G/Y 舱客票，收取 5% 的退票手续费。

（2）D/Z/R 舱客票，收取 10% 的退票手续费。

（3）B/M/M1/U 舱客票，收取 15% 的退票手续费。

（4）H/Q/Q1/V/V1 舱客票，收取 20% 的退票手续费。

（5）W/S/E 舱客票，收取 40% 的退票手续费。

（6）K/L/T/P 舱客票，收取 50% 的退票手续费。

3. 航班规定离站时间前 72 小时至 4 小时（含）之前取

取消定座(以客票上的航班起飞时间为准):

- (1) J/C 舱客票, 收取 5%的退票手续费。
- (2) D/Z/R 舱客票, 收取 15%的退票手续费。
- (3) G/Y 舱客票, 收取 10%的退票手续费。
- (4) B/M/M1/U 舱客票, 收取 20%的退票手续费。
- (5) H/Q/Q1/V/V1 舱客票, 收取 30%的退票手续费。
- (6) W/S/E 舱客票, 收取 50%的退票手续费。
- (7) K/L/T/P 舱客票, 收取 60%的退票手续费。

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) J/C 舱客票, 收取 10%的退票手续费。
- (2) D/Z/R/G/Y 舱客票, 收取 20%的退票手续费。
- (3) B/M/M1/U 舱客票, 收取 30%的退票手续费。
- (4) H/Q/Q1/V/V1 舱客票, 收取 40%的退票手续费。
- (5) W/S/E 舱客票, 收取 70%的退票手续费。
- (6) K/L/T/P 舱客票, 收取 80%的退票手续费。

#### (四) 来回程/缺口程一体价客票退票

来回程/缺口程一体价客票完全未使用, 按照票面价收取适用舱位对应费率的退票手续费。若各航段取消座位时间不一致, 退票费率以最晚取消座位航段的取消座位时间对应的费率进行计算。客票部分已使用, 扣除已使用航段订座舱位匹配原客票出票日及旅行日的最低单程运价(使用 FD 或 NFD 指令查询), 若已使用航段订座舱位无单程运价, 则向

上寻价至有单程运价的舱位进行扣除，剩余票款按未使用航段订座舱位相应费率扣除退票手续费，余额退还旅客。

#### （五）中转联程一体价客票退票

1. 自愿退票必须全程退票，不得分段退票。客票部分已使用后自愿退票，仅退还未使用航段的民航发展基金和燃油附加费。

2. 自愿退票按适用舱位对应费率及票面总价计算退票手续费。若各航段取消座位时间一致，则退票费率以第一航段的取消座位时间对应的费率进行计算。若各航段取消座位时间不一致，则退票费率以最晚取消座位航段的取消座位时间对应的费率进行计算。

#### （六）变更后（不含签转）的客票退票

客票变更后如需退票，已收取的变更手续费不退。退票手续费需按票价差额和原票票面价分别计算并合计收取。退票费率以变更后新票的取消座位时间为准，票价差额部分按新票订座舱位对应的费率进行选择，原票部分按原票订座舱位对应的费率进行选择。

#### （七）自愿签转外航后的客票退票

客票自愿签转外航后如需退票，已收取的变更手续费不退。退票手续费需按票价差额和原票票面价分别计算并合计收取。退票费率以签转后新票的取消座位时间为准，票价差额部分按签转后对应服务等级的深航普通票价舱位（J/G/Y舱）对应的费率进行选择，原票部分按原票订座舱位对应的

费率进行选择。

#### （八）未按顺序使用的客票退票

在同一运输合同下未按顺序使用的客票不允许退票，仅退还未使用航段的民航发展基金和燃油附加费。

#### （九）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手续费：

（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%的退票手续费。

（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% 退票手续费。

（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%的退票手续费。

（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自愿退票，客票部分已使用，仅退还未使用航段民航发展基金和燃油附加费。

##### 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备案

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备案团体人数时,分别按下列规定办理:

A. 客票完全未使用,应按团体旅客原折扣票价总金额扣除乘机旅客按普通票价(Y 舱公布运价)计算的票款总金额后,再扣除“团体旅客自愿退票”规定的退票手续费,差额多退少不补。例:团队最低备案人数 10 人,团队票价 200 元,航班 Y 舱全价 1000 元,实际出票 10 人成团,票款金额=200\*10,航班起飞前 72 小时 2 人申请退票,剩余乘机旅客 8 人,则退还票款=200\*10-8\*1000-2\*200\*30%=-6120,差额多退少不补,故最终只能退还 2 名旅客共计 2\*50=100 元的民航发展基金和 2\*0=0 元的燃油附加费。

B. 客票部分已使用,不允许自愿退票,仅退还未使用航段民航发展基金和燃油附加费。

## 六、非自愿变更/退票/签转

免收变更/退票/签转费,具体按照《深圳航空有限责任公司旅客、行李运输总条件》及相关业务通告中的具体规定执行。

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(2021 版)

(适用于首次填开的未经更改的，销售日期 2021 年 10 月 31 日 [含]之后、且航班乘机日期为 2021 年 10 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
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	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、按 J/G/Y 舱普通票价 10%计算的婴儿客票、按 J/G/Y 舱普通票价 50%计算的革命伤残军人和因公致残人民警察客票免收变更及退票手续费。

2、儿童（含无陪儿童）客票变更及退票按订座舱位规定收取变更及退票手续费。

3、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。