

深圳航空有限责任公司

国际客票自愿退票和自愿变更实施细则

(2024年7月)

一、适用范围

(一) 本规则自2024年7月1日起执行。

(二) 本规则适用深航国际客票，包括2024年7月1日前销售的深航国际客票。

(三) 特殊票价产品的退改规则按照相关产品的规则执行。

(四) 本规则视为《深圳航空有限责任公司旅客、行李运输总条件》的组成部分。

二、一般规定

(一) 国际客票的变更与退票按照取消座位的时间计算变更手续费及退票手续费。如有特殊规定，则参照具体规定执行。

(二) 凡符合本规则的，优先按照本规则执行。未规定的，按照《深圳航空有限责任公司旅客、行李运输总条件》执行。

三、自愿退票

(一) 符合自愿退票条件下，应退金额由两部分构成。

一部分是应退票价和航司收取的附加税费（YQ、YR），另一部分是应退的代收政府税费。这两部分在退票时分别进行计算。

1. 应退票价和航司收取的附加税费（YQ、YR）=已支付的票价和航司收取的附加税费（YQ、YR）-已使用航段重新计算的票价和航司收取的附加税费（YQ、YR）-不可退航段票价和航司收取的附加税费（YQ、YR）-退票手续费

2. 应退的代收政府税费=未使用航段的政府税费（按政府规定不允许退还的税费除外）

（二）航司收取的附加税费（YQ、YR）的退票规则与票价的退票规则一致，即票价可退航司收取的附加税费（YQ、YR）可退，票价不可退航司收取的附加税费（YQ、YR）也不可退。

（三）当应退票价和航司收取的附加税费（YQ、YR）的计算结果合计为零或负数时，无需补交差额，仍退还未使用航段的政府税费（按政府规定不允许退还的税费除外）。

（四）如有多个未使用航段且适用多个退票手续费时，只收取金额最高的一个退票手续费。

（五）对于申请退票之前已经自愿变更过的客票，已收取的变更手续费不退。

（六）不占座婴儿客票免收退票手续费。适用儿童票价的儿童客票，退票手续费可享受与儿童票价一致的折扣。

（七）国际客票有多个航段、部分航段已使用后申请退

票，需重新计算已使用部分的票价、航司收取的附加税费（YQ、YR 税）和政府税费。由于国际运价的专业性和复杂性，相同销售舱位、相同航段在不同行程组合中的票价、航司收取的附加税费（YQ、YR 税）和代收的政府税费均不同，客票已使用部分的票价、航司收取的附加税费（YQ、YR 税）和代收的政府税费，以公司最终计算结果为准。

温馨提示：以购买的往返程客票为例，如果去程已使用，已使用部分的票价与税费合计金额可能会高于支付的往返程票价与税费合计金额的一半。

四、自愿变更

（一）未开始旅行的客票，以办理变更日为销售日期重新计算全程费用；已开始旅行的客票，以原始客票（即支付的第一张客票）出票日为销售日期重新计算全程费用。

（二）客票变更时，包括持未预定座位的客票（即 OPEN 航段）申请预定座位，所支付的票价、航司收取的附加税费（YQ、YR 税）、政府税费将全部重新参与计算。

1. 如果变更后新票的票价高于原客票的票价，需要收取两者之间的差额，同时需按原客票的票价规则收取变更手续费。

2. 如果变更后新票的票价低于原客票的票价：

（1）变更至相同舱位服务等级中的相同订座舱位代码时，可以申请办理自愿退票，另购新票；也可以选择维持原票价继续旅行，只收取按原客票的票价规则计算的变更手续

费。

(2) 变更至相同舱位服务等级中的不同订座舱位代码时，需要申请办理自愿退票，另购新票。

(3) 变更至不同舱位服务等级时（包括变更舱位服务等级，如头等舱变更至公务舱、经济舱；或经济舱变更至超级经济舱、公务舱），需要申请办理自愿退票，另购新票。

(4) 对于(2)和(3)所列情形，如不能申请自愿退票，也可以选择变更至新票价大于或等于原票价的其它订座舱位代码。

(三) 每次变更均需收取变更手续费。如变更时需要多个航段参与重新计算，且每个航段变更手续费不同，从票价计算组中发生改变的票价类别或航段中，收取金额最高的一个变更手续费。

(四) 不占座婴儿客票免收变更手续费。适用儿童票价的儿童客票，变更手续费可享受与儿童票价一致的折扣。

(五) 票价以外的税费（政府税费、燃油附加费）按实际行程计算。如果变更后新票的税费金额高于原票的税费金额，需要支付两者之间的差额。如果新票的税费金额低于原票的税费金额，差额部分可以抵付需支付的票价差额和变更手续费金额。