

深航国内运输客票使用条件（202408 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 48 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 2024 年 9 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：2024 年 9 月 1 日 12:10；“航班规定离站时间前 48 小时”

对应的时间节点是：2024年9月6日12:10；“航班规定离站时间前4小时”对应的时间节点是：2024年9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2024年8月1日（含）以后销售且2024年8月1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客票使用条件执行。

(三) 2024年8月1日（不含）之前销售的国内客票，在2024年8月1日（含）之后进行变更且换开新票号的，再次变更适用本条件。

(四) 2024年8月1日（不含）之前销售的国内客票，在2024年8月1日（含）以后申请退票，适用2024年8月1日（不含）以前的退票手续费收费标准，变更时收取的票价差额按本条件规定退还。

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订座和出票规定：

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。购买 50% 普通票价的儿童（含无陪儿童）、革命伤残军人和因公致残人民警察客票，订座舱位为 J/G/Y 舱。

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 之外的且适用该旅客类型的其他种类客票，订座舱位和票价类别以销售系统显示为准。

3. 购买 10% 普通票价的婴儿客票，舱位服务等级和订座舱位需与同行成人一致。如：成人客票为经济舱 Y 舱，婴儿客票也必须为经济舱 Y 舱。

4. 购买 50% 普通票价的有成人陪伴儿童客票或购买优惠政策以外其他票价种类的有成人陪伴儿童客票，舱位服务等级需与同行成人服务等级一致。如：成人客票为经济舱 M 舱，

儿童客票可预订经济舱 Y 舱但不能预订公务舱座位。

5. 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% 计算的儿童（含无陪儿童）、革命伤残军人和因公致残人民警察客票免收变更手续费。购买该优惠政策以外其他票价种类的儿童（不含无陪儿童）、革命伤残军人和因公致残人民警察客票，须按照对应票价种类的变更规则执行。

(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%计价的儿童、革命伤残军人和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。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。

2. 使用 J/G/Y 舱成人普通票价的客票及使用 J/G/Y 舱的政府采购客票，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。

3. 使用公务舱、舒适经济舱、经济舱折扣票价的客票，不允许自愿签转；如旅客申请自愿签转，可按自愿退票办理。如按照变更办理，须按折扣票价对应舱位的费率收取变更手续费，同时补齐折扣票价与深航公务舱、舒适经济舱、经济舱普通票价的差额后进行签转。如签转后承运人适用票价高于深航票价，需补齐差额；如签转后承运人适用票价低于深航票价，差额不退。

(二) 变更航班和/或日期

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/G/Y 舱客票, 客票有效期内免收变更手续费。

(2) C/D/Z/R/E/B/M/M1/U/U1/H/H1/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/S1/T/L/P/A/N/K 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 10% 的变更手续费。

2. 航班规定离站时间前 7 天 (168 小时) 至 48 小时 (含) 之前取消定座 (以客票上的航班起飞时间为准):

(1) J 舱客票, 客票有效期内免收变更手续费。

(2) 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) C/D/Z/R/E/B/M/M1/U/U1 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 10% 的变更手续费。

(4) H/H1/Q/Q1/V/V1 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 15% 的变更手续费。

(5) W/S/S1 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 20% 的变更手续费。

(6) T/L/P/A/N/K 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 48 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/G/Y 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 5% 的

变更手续费。

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

(3) E/B/M/M1/U/U1 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 15% 的变更手续费。

(4) H/H1/Q/Q1/V/V1 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 25% 的变更手续费。

(5) W/S/S1 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 45% 的变更手续费。

(6) T/L/P/A/N/K 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 50% 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 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 5% 的变更手续费。

(2) 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) C/D/Z/R 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 15% 的变更手续费。

(4) E/B/M/M1/U/U1 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 20% 的变更手续费。

(5) H/H1/Q/Q1/V/V1 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 35% 的变更手续费。

(6) W/S/S1 舱客票, 客票有效期内, 每次变更收取 55% 的变更手续费。

(7) T/L/P/A/N/K 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. 降低舱位 (包括同一服务等级中子舱位从高舱位改低舱位及不同服务等级中降低舱位等级), 按自愿退票办理, 重新购票。如: Y 改至 W, M1 改至 V, E 改至 Y, J 改至 Y, C 改至 V1 等。舒适经济舱 G 舱改至经济舱 Y 舱可按自愿变更办理:

(1) 客票航班和日期均未变更, 且新票价高于或等于原票价, 则只收取舱位票价差额, 免收变更手续费; 如新票价低于原票价, 差额不退 (新客票手工填写原票价), 免收变更手续费, 或按自愿退票处理。

(2) 客票航班和/或日期变更, 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。

2. 提高舱位 (包括同一服务等级中子舱位从低舱位改高舱位及不同服务等级中提高舱位等级):

(1) 客票航班和日期均未变更, 提高舱位服务等级时若新票价高于或等于原票价, 则只收取舱位票价差额, 免收变更手续费。如 S 改至 G, M1 改至 R 等。同一服务等级中子舱位从低舱位改高舱位, 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。如 S 改至 V, Q1 改至 M1, H1 改至 Y 等。

(2) 客票航班和/或日期变更，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。如U1改至Y，B改至C，R改至J等。

(3) 提高舱位后再变更按新舱位的变更手续费标准执行。

(4) 若提高舱位时新票价低于原票价，按自愿退票办理，重购新票。

3. 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（新客票手工填写原票价），或按自愿退票处理。相同票价仅收取变更手续费。

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. 客票变更时，如先取消座位变为 OPEN 客票，之后再重新订妥座位的，参照第四点自愿变更相关条款执行。

(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，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距离首个变更航段的航班计划起飞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时间距离首个变更航段的航班计划起飞时间对应的费率进行计算。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，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距离首个变更航段的航班计划起飞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时间距离首个变更航段的航班计划起飞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。按 J/G/Y 舱普通票价 50% 计算的儿童（含

无陪儿童)客票退票时其规定与相同舱位成人退票规定一致。购买该优惠政策以外其他票价种类的儿童(不含无陪儿童)、革命伤残军人和因公致残人民警察客票,须按照对应票价种类的退票规则执行。

(一) 退票时限

旅客要求退票,应最迟在客票有效期到期后的180天内提出,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/G/Y 舱客票,免收退票手续费。

(2) C/D/Z/R 舱客票,收取5%的退票手续费。

(3) E/B/M/M1/U/U1/H/H1/Q/Q1/V/V1 舱客票,收取10%的退票手续费。

(4) W/S/S1/T/L/P/A/N/K 舱客票,收取20%的退票手续费。

2. 航班规定离站时间前7天(168小时)至48小时(含)之前取消定座(以客票上的航班起飞时间为准):

- (1) J/G/Y 舱客票, 收取 5% 的退票手续费。
- (2) C/D/Z/R 舱客票, 收取 10% 的退票手续费。
- (3) E/B/M/M1/U/U1 舱客票, 收取 15% 的退票手续费。
- (4) H/H1/Q/Q1/V/V1 舱客票, 收取 20% 的退票手续费。
- (5) W/S/S1 舱客票, 收取 30% 的退票手续费。
- (6) T/L/P/A/N/K 舱客票, 收取 40% 的退票手续费。

3. 航班规定离站时间前 48 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 舱客票, 收取 5% 的退票手续费。
- (2) C/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) E/B/M/M1/U/U1 舱客票, 收取 25% 的退票手续费。
- (5) H/H1/Q/Q1/V/V1 舱客票, 收取 35% 的退票手续费。
- (6) W/S/S1 舱客票, 收取 65% 的退票手续费。
- (7) T/L/P/A/N/K 舱客票, 收取 70% 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 舱客票, 收取 10% 的退票手续费。
- (2) C/D/Z/R 舱客票, 收取 20% 的退票手续费。
- (3) G/Y 舱客票, 收取 15% 的退票手续费。
- (4) E/B/M/M1/U/U1 舱客票, 收取 30% 的退票手续费。
- (5) H/H1/Q/Q1/V/V1 舱客票, 收取 45% 的退票手续费。
- (6) W/S/S1 舱客票, 收取 70% 的退票手续费。

(7) T/L/P/A/N/K 舱客票，收取 75%的退票手续费。

(四) 客票部分使用退票规则

除有特殊规定外，客票部分使用后退票，扣除已使用航段票面价格，按未使用航段的取消定座时间距离客票票面上列明的航班起飞时间，收取适用时间段的退票手续费，余额退还旅客。

(五) 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一致，则退票费率以第一航段的取消座位时间距离首个退票航段的航班计划起飞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时间距离首个退票航段的航班计划起飞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。

(六) 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距离首个退票航段的航班计划起飞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时间距离首个退票航段的航班计划起飞时间对应的费率进行计算。

(七) 换开后（不含签转）的客票退票

客票换开后如需退票，按换开客票的取消定座时间和原始客票的价格、舱位及收费标准收取退票手续费，如有补收的票价差额，则差额全部退还，已收取的变更手续费不退。即：按照换开客票未使用航段的取消定座时间距离换开客票票面上列明的航班起飞时间，选择适用的时间段，按照原始客票（即第一张客票）对应航段和舱位的退票手续费标准和票面价格计算退票手续费；全部退还换开客票时补收的未使用航段的票价差额；已收取的变更手续费不退。

(八) 自愿签转外航后的客票退票

自愿签转到其他航空承运人的客票如申请退票，按照签转前深航航班的退票规则收取退票手续费，如收取过票价差额，则差额全部退还，已收取的变更手续费不退。

(九) 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。

(十) 团体旅客退票规定

1. 团体旅客自愿退票

K 舱团队客票不允许自愿退票, 仅退还民航发展基金和燃油附加费。非 K 舱团队旅客自愿要求退票, 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。

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。

附:

深航国内运输客票使用条件表 (202408 版)

(适用于 2024 年 8 月 1 日 [含] 以后销售且 2024 年 8 月 1 日 [含]

以后开始旅行的国内客票)

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 48 小时(含)之前	航班规定离站时间前 48 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 48 小时(含)之前	航班规定离站时间前 48 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	5%	5%	免费	5%	5%	10%
C/D/Z/R	不允许	5%	10%	10%	15%	5%	10%	15%	20%
G	允许	免费	5%	5%	10%	免费	5%	10%	15%

E	不允许	5%	10%	15%	20%	10%	15%	25%	30%
Y	允许	免费	5%	5%	10%	免费	5%	10%	15%
B/M/M1/U/U1	不允许	5%	10%	15%	20%	10%	15%	25%	30%
H/H1/Q/Q1/V/V1	不允许	5%	15%	25%	35%	10%	20%	35%	45%
W/S/S1	不允许	10%	20%	45%	55%	20%	30%	65%	70%
T/L/P/A/N/K	不允许	10%	30%	50%	60%	20%	40%	70%	75%

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、按 J/G/Y 舱普通票价 50% 计算的儿童（含无陪儿童）客票变更时免收变更手续费，退票时其规定与相同舱位成人退票规定一致。

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。