

◆ 客票错购认定及处置规则

尊敬的旅客，本着合理且包容的原则，春秋航空对于因旅客原因提出机票错购诉求做如下判定和处置。

一、适用的旅客错购机票的情形

错购客票是指旅客购票时错误输入证件信息、重复购票以及行程购错的客票。

1. 证件信息是指有效旅行证件上列明的姓名、证件类型、证件号、有效期、签发国、国籍、性别、出生日期。
2. 重复购票是指同一乘机人使用其不同证件购买两张航段、航班日期、航班号完全相同的客票。
3. 行程购错是指同一乘机人（乘机人姓名、证件信息一致）发生以下任一情况：
 - (1) 航班号错误，航段及航班日期不变。
 - (2) 行程定反，航班日期不变。
 - (3) 航班日期错误，航段及航班号不变。

二、适用客票

适用于春秋航空实际承运的 9C 航班，团队客票及特殊舱位（D/O/G/G1/G2 舱）不适用此规则；空铁联运套餐仅适用于机票段，地面交通段不适用。

三、办理规则

（一）证件信息有误客票办理规则

符合以下证件信息错误的客票，可在航班计划截载时间前，通过春秋航空 APP 或小程序-服务中心-机票信息修改功能自助修改。

1. 同一张客票，旅客的姓、名、证件号码可免费修改其中一项，且只能修改一次。其中，证件号码最多可修改 5 位。
2. 同一张客票，除姓、名及证件号以外，其他信息如证件有效期、性别、国籍、签发国、出生年月等可免费修改任意三项，且每项只能修改一次。
3. 不占座婴儿客票可免费修改乘机人信息，每项只能修改一次。
4. 修改婴儿、儿童客票出生年月时，请注意修改后的年龄是否仍然符合婴儿、儿童年龄【婴儿为出生后 14 天（含）-2 周岁（不含），早产儿需满 90 天；儿童为 2（含）-12 周岁（不含）】。
5. 已通过以上规则免费修改的客票，如再次修改需办理自愿退票后重新购票。

（二）重复购票客票办理规则

同一乘机人使用其不同证件预定并成功支付两张航段、航班日期、航班号完全相同的客票，旅客在购票后 48 小时内（含）且在航班计划起飞前联系春秋航空在线客服，可申请将购票时间较晚的客票办理非自愿退票。

（三）行程购错客票办理规则

1. 航班号错误，航段及航班日期不变。

- (1) 旅客购票过程中，乘机航班号定错的情况。
- (2) 航班号定错仅限同航段、同航班日期、姓名及证件号均未修改过的客票。

示例：原需航班 9C1234（上海-石家庄），错订为 9C4321（同日期、同航段）

2. 行程定反，航班日期不变。

- (1) 旅客在购票过程中，将始发地、目的地定反的情况。
- (2) 航段定反仅限同一乘机人，相同日期目的地和始发地对换，且姓名及证件号均未修改过的客票。

示例：旅客原需求为 1 月 1 日西安-长沙航线，错订为 1 月 1 日长沙-西安航线。

3. 航班日期错误，航段及航班号不变。

- (1) 旅客在购票过程中，航班日期定错的情况。
- (2) 航班日期定错仅限同航段、同航班号、姓名及证件号均未修改过的客票。

示例：原需 1 月 1 日 9C1234（上海-石家庄），错订为 1 月 2 日 9C1234（同航段）

4. 发生以上三种任一情况后，**旅客在错误客票完成购票后 2 小时内（不含）且在航班计划起飞前 24 小时（不含）之外操作自愿退票，同时，需在错误客票完成购票后 2 小时内（不含）重购正确客票，正确订单乘机后联系春秋航空在线客服，申请错误订单自愿退票手续费补退。**需注意：

- (1) 重购客票仍为春秋航空客票。
- (2) 错误客票需在申请前提交自愿退票申请，待正确客票成行后方可办理错购客票补退（如正确客票因航班变动，导致客票非自愿退票，原错购客票仍可按照错购规则进行审核）。
- (3) 多人订单需整单退票，不可单独申请。
- (4) 正确客票乘机后申请人需再次联系春秋航空客服中心在线进行原机票退票手续费补退，退票款项退至乘机人本人银行账户。
- (5) 申请人需为订票人或乘机人，每位乘机人 360 天内限 2 次补退机会（自首次修改起计）。
- (6) 申请渠道：春秋航空客服中心。

示例：旅客 1 月 1 日 8:00 购票后发现定错 1 月 2 日 10:00 之后的航班，符合以上行程错购规则的机票，需在当天 10:00 前完成重购正确订单以及错误订单自愿退票，正确订单乘机后联系春秋航空客服中心申请错购订单补退。

四、不符合上述规则的客票按自愿退票处理。

本规则自发布之日起生效。

2025 年 5 月 9 日