

◆ 客票錯購認定及處置規則

尊敬的旅客，本著合理且包容的原則，春秋航空對於因旅客原因提出機票錯購訴求做如下判定和處置。

一、適用的旅客錯購機票的情形

錯購客票是指旅客購票時錯誤輸入證件資訊、重複購票以及行程購錯的客票。

1. 證件資訊是指有效旅行證件上列明的姓名、證件類型、證件號、有效期、簽發國、國籍、性別、出生日期。
2. 重複購票是指同一乘機人使用其不同證件購買兩張航段、航班日期、航班號完全相同的客票。
3. 行程購錯是指同一乘機人（乘機人姓名、證件資訊一致）發生以下任一情況：
 - (1) 航班號錯誤，航段及航班日期不變。
 - (2) 行程定反，航班日期不變。
 - (3) 航班日期錯誤，航段及航班號不變。

二、適用客票

適用於春秋航空實際承運的 9C 航班，團隊客票及特殊艙位（D/O/G/G1/G2 艙）不適用此規則；空鐵聯運套餐僅適用於機票段，地面交通段不適用。

三、辦理規則

（一）證件資訊有誤客票辦理規則

符合以下證件資訊錯誤的客票，可在航班計畫截載時間前，通過春秋航空 APP 或小程序-服務中心-機票資訊修改功能自助修改。

1. 同一張客票，旅客的姓、名、證件號碼可免費修改其中一項，且只能修改一次。其中，證件號碼最多可修改 5 位。
2. 同一張客票，除姓、名及證件號以外，其他資訊如證件有效期、性別、國籍、簽發國、出生年月等可免費修改任意三項，且每項只能修改一次。
3. 不占座嬰兒客票可免費修改乘機人資訊，每項只能修改一次。
4. 修改嬰兒、兒童客票出生年月時，請注意修改後的年齡是否仍然符合嬰兒、兒童年齡【嬰兒為出生後 14 天（含）-2 周歲（不含），早產兒需滿 90 天；兒童為 2（含）-12 周歲（不含）】。
5. 已通過以上規則免費修改的客票，如再次修改需辦理自願退票後重新購票。

（二）重複購票客票辦理規則

同一乘機人使用其不同證件預定並成功支付兩張航段、航班日期、航班號完全相同的客票，旅客在購票後 48 小時內（含）且在航班計畫起飛前聯繫春秋航空線上客服，可申請將購票時間較晚的客票辦理非自願退票。

（三）行程購錯客票辦理規則

1. 航班號錯誤，航段及航班日期不變。
 - (1) 旅客購票過程中，乘機航班號定錯的情況。
 - (2) 航班號定錯僅限同航段、同航班日期、姓名及證件號均未修改過的客票。
示例：原需航班 9C1234 (上海-石家莊)，錯訂為 9C4321 (同日期、同航段)
 2. 行程定反，航班日期不變。
 - (1) 旅客在購票過程中，將始發地、目的地定反的情況。
 - (2) 航段定反僅限同一乘機人，相同日期目的地和始發地對換，且姓名及證件號均未修改過的客票。
示例：旅客原需求為 1 月 1 日西安-長沙航線，錯訂為 1 月 1 日長沙-西安航線。
 3. 航班日期錯誤，航段及航班號不變。
 - (1) 旅客在購票過程中，航班日期定錯的情況。
 - (2) 航班日期定錯僅限同航段、同航班號、姓名及證件號均未修改過的客票。
示例：原需 1 月 1 日 9C1234 (上海-石家莊)，錯訂為 1 月 2 日 9C1234 (同航段)
 4. 發生以上三種任一情況後，旅客在錯誤客票完成購票後 2 小時內 (不含) 且在航班計畫起飛前 24 小時 (不含) 之外操作自願退票，同時，需在錯誤客票完成購票後 2 小時內 (不含) 重購正確客票，正確訂單乘機後聯繫春秋航空線上客服，申請錯誤訂單自願退票手續費補退。需注意：
 - (1) 重購客票仍為春秋航空客票。
 - (2) 錯誤客票需在申請前提交自願退票申請，待正確客票成行後方可辦理錯購客票補退 (如正確客票因航班變動，導致客票非自願退票，原錯購客票仍可按照錯購規則進行審核)。
 - (3) 多人訂單需整單退票，不可單獨申請。
 - (4) 正確客票乘機後申請人需再次聯繫春秋航空客服中心線上進行原機票退票手續費補退，退票款項退至乘機人本人銀行帳戶。
 - (5) 申請人需為訂票人或乘機人，每位乘機人 360 天內限 2 次補退機會 (自首次修改起計)。
 - (6) 申請管道：春秋航空客服中心。
示例：旅客 1 月 1 日 8:00 購票後發現定錯 1 月 2 日 10:00 之後的航班，符合以上行程錯購規則的機票，需在當天 10:00 前完成重購正確訂單以及錯誤訂單自願退票，正確訂單乘機後聯繫春秋航空客服中心申請錯購訂單補退。
- 四、不符合上述規則的客票按自願退票處理。**
- 本規則自發佈之日起生效。

2025 年 5 月 9 日