

◆ 客票非自願退改判定標準

一、範圍

春秋航空實際承運的 9C 航班不正常時，除團隊購票及特殊艙位外（包括 G /G1/G2/B/O/D 艙），非團隊購票旅客可參照本標準辦理。

二、客票非自願退改簽判定標準

1. 航班取消

所購航班因春秋或非春秋航空原因取消的，此時旅客提出客票變更或退票申請，按照非自願標準辦理。

2. 航班出港提前

1) 計劃性時刻提前：所購航班計畫起飛時間發生變更，早于原航班計畫起飛時間 15 分鐘（含）以上，按照非自願標準辦理。

2) 實際出港提前：實際撤輪擋時間早於客票上列明的“航班出港時間” 15 分鐘（含）以上，按照非自願標準辦理。

3. 航班出港延誤

1) 計畫出港延誤：所購航班計畫起飛時間發生變更，晚于原航班計畫起飛時間 15 分鐘（含）以上，按照非自願標準辦理。

2) 實際出港延誤：實際撤輪擋時間晚於客票上列明的“航班出港時間” 15 分鐘（含）以上，按照非自願標準辦理。

實際延誤出港延誤計算公式：延誤時間=實際撤輪擋時間-計畫起飛時間≥ 15 分鐘。

注意：如航班計畫出港延誤/提前，實際撤輪擋時間未延誤/提前，則以實際撤輪擋時間為準，按照自願標準辦理。

三、非自願退票規定

1. 按照本業務通告“二、客票非自願退改簽判定標準”的判定標準，可為旅客辦理客票的非自願退票。

2. 旅客購買往返或中轉聯程客票，如果其中某段屬於非自願退票，旅客要求退剩餘未使用航段的客票時，且滿足下列條件之一，可按非自願退票處理：

1) 往返程客票在同一運輸合同下：

Ø 其中某段取消或取消保護，剩餘未使用航段可按照非自願退票處理。

Ø 其中某段符合航班提前或延誤標準，往返程一起提交，都按照非自願退票處理；往返程分開提交，航班正常段按照自願標準辦理。

2) 中轉聯程在同一運輸合同下：

Ø 其中一程取消或取消保護，剩餘未使用航段可按照非自願變更處理。

Ø 其中一程航班發生延誤或提前，導致不滿足最短中轉時間，可按照非自願退票處理；如滿足最短中轉時間，兩段一起提交，都按照非自願退票處理；分開提交，航班正常段按照自願標準辦理。

3) 往返及中轉程客票不為同一運輸合同：

Ø 適用航班日期：2023 年 10 月 18 日以後預定的客票。

Ø 不同訂單匹配規則：乘機人姓名、證件類型及證件號碼一致的連續兩段不同訂單號的往返或中轉客票。

Ø 往返及中轉不同訂單關聯航段判斷：往返程客票兩段計畫起飛時間間隔在 7*24 小時內或中轉兩段計畫起飛時間間隔在 48 小時內，且與不正常航段最鄰近的一段前續或後續航段單程客票。

注：不同訂單關聯航段的判斷僅針對單程的機票訂單。若發生不正常的訂單已是往返或中轉訂單，或發生不正常的單程訂單滿足條件的前續/後續航段已是往返/中轉訂單，則不判斷為不正常段的關聯航段。

Ø 退票規則：符合以上規則的客票，其中某段發生航班取消、航班取消保護，剩餘未使用關聯航段在春秋航空自有管道操作（APP、小程序、客服中心）可按照非自願退票處理。

四、非自願變更規定

1. 按照本業務通告“二、客票非自願退改簽判定標準”的判定標準，可為旅客辦理客票的非自願變更（備註：變更包括航班、日期的變更）。

2. 可免費變更至原航班前後 10 天內（含當天）有可利用座位的春秋航空同航線航班。免費變更次數限一次。如旅客需變更至超出原航班前後 10 天的航班，按自願變更辦理。

3. 旅客購買往返或中轉聯程客票，如果其中某段屬於非自願變更，旅客要求變剩餘未使用航段的客票時，且滿足下列條件之一，可按非自願變更處理：

1) 往返程客票在同一運輸合同下：

Ø 其中某段取消或取消保護，剩餘未使用航段可按照非自願變更處理。

Ø 其中某段符合航班提前或延誤標準，往返程一起提交，都按照非自願變更處理；往返程分開提交，航班正常段按照自願標準辦理。

2) 中轉聯程在同一運輸合同下：

Ø 其中一程取消或取消保護，剩餘未使用航段可按照非自願變更處理。

Ø 其中一程航班發生延誤或提前，導致不滿足最短中轉時間，可按照非自願變更處理；如滿足最短中轉時間，兩段一起提交，都按照非自願變更處理；分開提交，航班正常段按照自願標準辦理。

3) 往返及中轉程客票不為同一運輸合同：

Ø 適用航班日期：2023 年 10 月 18 日以後預定的客票。

Ø 不同訂單匹配規則：乘機人姓名、證件類型及證件號碼一致的連續兩段不同訂單號的往返或中轉客票。

Ø 往返及中轉不同訂單關聯航段判斷：往返程客票兩段計畫起飛時間間隔在 7*24 小時內或中轉兩段計畫起飛時間間隔在 48 小時內，且與不正常航段最鄰近的一段前續或後續航段單程客票。

注：不同訂單關聯航段的判斷僅針對單程的機票訂單。若發生不正常的訂單已是往返或中轉訂單，或發生不正常的單程訂單滿足條件的前續/後續航段已是往返/中轉訂單，則不判斷為不正常段的關聯航段。

Ø 變更規則：符合以上規則的客票，其中某段發生航班取消、航班取消保護，剩餘未使用關聯航段在春秋航空自有管道操作（APP、小程序、客服中心）可按照非自願變更處理。