

## 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或重复购票的客票。

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。

### 二、 适用客票

适用于春秋航空实际承运的 9C 航班，团队客票及活动票（B/D/O/G/G1/G2 舱）不适用此规则。

### 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，可在航班计划起飞前，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。

**四、 不符合上述规则的客票按自愿退票处理。**

2024 年 8 月 27 日