

关于北部湾航空国际及地区客票错购处理规定

(2024年10月28日失效)

尊敬的旅客：

为切实改进和提升票务服务工作，现已制定北部湾航空国际及地区客票错购处理规定，具体内容如下：

一、“姓名书写错误”与“证件信息输错”导致的错购

一般情况下，旅客姓名顺序为先姓氏后名字，少数情况是先名字后姓氏或不分姓氏和名字的。在预订机票时使用的旅客姓名都应遵循与旅行证件中的旅客姓名相匹配的原则，按照旅行证件中旅客姓名栏的顺序进行打印。

在特殊旅客姓名后面标注特殊服务标识，如CBBG, STCR, EXST等时，姓名与称谓、特殊服务标识之间使用一个空格隔开。

(一) 姓名输错、证件信息输错票务处理规定

同一客票，姓名与证件信息，只能更改其中一项，且每张客票只能更改一次：

1. 姓名输错、证件信息输错更改规定

旅客由于书写、拼写等原因导致所购客票上的姓名与本人有效乘机证件不一致时、因失误导致证件信息输入错误时，可按以下规定处置：

(1) 旅客姓名免费更改及适用范围

原则上，汉语拼音、英文姓名允许变更的字符数最多不超过3(含)的英文字母，但在能够判定乘机人为同一人的前提下，允许变更的字符数不受3个(含)的英文字母的限制。包括但不限于如下情形：

- ①汉语拼音、英文姓与名发生颠倒(姓名颠倒、名字颠倒)时。
- ②英文姓名FIRST NAME、MIDDLE NAME颠倒及MIDDLE NAME漏订时。
- ③台湾拼音、香港拼音等与汉语拼音音同拼写不同时，例如：“LIQIAN”可改为“LEEQIAN”。
- ④姓名重复时，例如：CHENYI/CHENYI。
- ⑤姓名为整体(不分名和姓)，但订票时对姓名进行了区分，需要复原时，如原名AUCHMANMODE，错订成AUCH/MANMODE，需要复原成AUCHMANMODE/MR。

(2) 证件号码免费修改及适用范围

- ①证件号码：可以更改，且最多只能更改其中2个字符(含英文字母)。
- ②护照有效期：可以更改，修改内容不受限制。
- ③出生年月日：原则上不得更改。遇特殊情况，如证件号和旅客姓名信息都正确，在判定乘客与原出票人为同一人，不存在换人的情况下，可以进行修改。
- ④针对上述未提及的证件信息，均默认为不得更改；如需更改，按自愿退票并以市场开放价格重购处置。

(3) 旅客姓名免费更改注意事项

- ①符合本文件姓名修改范围不收取服务费，且仅免费更改一次，已经办理过姓名更改的客票再次办理按自愿退票处理。
- ②旅客姓名免费更改前提条件：客票状态为OPEN FOR USE，同时旅客有效乘机证件号码与原客票证件号码一致。
- ③北部湾航空员工优惠免票及折扣票、家属折扣票等的姓名以优惠机票系统申请页面展示的信息为准。

(4) 旅客姓名更改流程

- ①北部湾航空直属售票处、95370呼叫中心一线操作人员在订座系统里修改旅客姓名。

②客票上的行程中若含特殊比例分摊联运航段及/或外航联运航段客票的修改，涉及按照正确的姓名重新开具新客票。新客票需按市场实际销售价格支付票款及税费，原客票未使用航段可按非自愿退票办理（退票在原出票地办理）。

③如旅客不同意自行承担所需补交的差额的，请旅客联系原出票地办理。

④不符合旅客姓名更改流程规定情况的，请旅客自行联系原购票地处理。

（二）姓名、证件输错错购免费退票规定

客票因姓名、证件输错错购后，旅客自行购买原航班新客票的，如在航班计划出港时间前已取消原客票订座记录，在旅客乘机后，可凭原客票及重购新客票的票号，经原售票处审核属于本规定的姓名免费更改范畴的，原客票按非自愿退票处理。如旅客在航班计划出港时间前未取消原客票订座记录，或旅客所购新客票非原航班的，或旅客新客票未成行的，则原客票均按自愿退票处理。

二、“重复购票”导致的错购

同一旅客因人为失误等原因使用同一证件在相同日期的相同航班号、相同航段上购买了两张或两张以上客票时，符合以下规定时，可办理免费退票手续：

（一）退票规定

1. 客票退座时间在航班计划起飞前 24 小时内按自愿退票办理。

2. 客票退座时间在航班起飞前 24 小时（含）外可免费退一张客票，其余重复购买的客票如需退票按自愿退票规则办理：

（1）票价相同时，旅客可向任一原销售单位提出免费退票申请。

（2）票价不一致时，旅客仅能就最后一次购买的客票向原销售单位提出免费退票申请。

3. 免费退票手续需同时符合以下三个条件：

（1）旅客重复购买的是航班起飞前 24 小时或以外的客票。

（2）旅客重复购买的客票的出票时间间隔须在 24 小时（含）以内。

（3）在出票后 24 小时（含）内提出重复购票退票申请且在航班起飞前 24 小时（含）外取消航班座。

（4）补充说明：

①如同一旅客的客票自愿变更改期后，由其他航班改期至同一航班上，此种情况不属于重复购票，可按照自愿退票处理。

②如同一旅客的客票自愿变更改期后，由同一航班改期至其他日期的同一航班上，此种情况不属于重复购票，可按照自愿退票处理。

③如同一旅客的客票非自愿变更改期后，由同一航班改期至其他航班上，此种情况可以属于重复购票，可按本文重复购票规定办理。

④如同一旅客的客票改期前后都属同一个航班，则可按本文重复购票规定办理。

（二）退票地点

原出票地。旅客可向原销售单位提出免费退票申请。退票时销售单位需在退款单或退款说明中注明“重复购票”及另一张客票票号。

三、“航班日期”、“航班时刻”、“航程方向”选错导致的错购

乘机人不变，承运航司不变，因旅客操作或系统原因导致：

①乘机日期即航班日期错选

②航班时刻错选

③航程方向相反即始发地与目的地选反。

仅满足以上任一条或任两条均视为错购，同时需要满足下述三个条件可按照非自愿办理免费退票手续。

*同时满足上述三个条件则认为不是不同客票，不视为错购，原则上按自愿退改规则执行。

（一）免费退票手续需同时符合以下三个条件：

1. 旅客需要在错购票后 24 小时内（含）取消错购客票座位，如属于当天的航班，则需在航班起飞前 4 小时（含）前取消错购票的座位，避免影响二次销售，否则按自愿退票处理。
2. 新票使用过后，原票方可申请全退。
3. 新票的出票时间须在票错购票之后，仅免费退首张错购票。

（二）退票地点：原出票地。

（三）退票流程：

退票时销售单位需在退款单或退款说明中注明“航班日期错购”或“航班时刻错购”或“航程方向错购”及另一张客票票号。

四、其他情况导致的错购

其他情况导致的错购，原则上按自愿退改规则执行。

广西北部湾航空有限责任公司

2023 年 3 月 29 日