

## 附件

# 青岛航空国际/地区客票自愿退票 和自愿变更实施细则

## 一、适用范围

1. 本规则自 2025 年 8 月 1 日起执行,适用于 2025 年 8 月 1 日（含）以后销售的客票。
2. 本规则适用青岛航空国际客票、内地与中国香港/澳门特别行政区以及台湾地区客票、以及国际票证填开的国内航段（以下统称国际客票），以 912 填开的客票。
3. 特殊票价产品的退改规则按照相关产品的规则执行。
4. 本规则视为《青岛航空股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》的组成部分。
5. 本规则主要包含青岛航空国际客票自愿退票和自愿变更实施细则。

## 二、一般规定

1. 国际客票的变更与退票按取消定座时间计算变更手续费及退票手续费。如有特殊规定，则参照具体规定执行。
2. 凡符合本规则的，优先按照本规则执行。未规定的，按照《青岛航空股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》执行。
3. 购买的联程客票，必须按照出票后的航程顺序使用，不得

变更航程使用顺序。

4. 中转联程运价季节性的确定以青岛航空第一段国际航程旅行之日计算。

#### 5. 停留期规定

(1) 最长停留期：联程客票在停留地应遵循的最长停留期限。客票应在最长停留期规定的期限内使用，若超出该期限，应按规定办理相应的升舱延期后方可继续使用。

(2) 最短停留期：联程客票在停留地应遵循的最短停留期限。客票应在最短停留期规定的期限外使用，若不足该期限，应按规定办理相应的升舱变更后方可继续使用。

(3) 如果出现不同的最短/长停留期，以最严格的为准。

6. 儿童客票，如果出现回程旅行之日年龄超出儿童适用年龄规定的情况，需按照每个航段的旅行之日旅客的年龄分别购票；儿童客票如因变更造成旅客实际旅行之日超过规定年龄时，按自愿退票办理。

7. 婴儿客票，如携带婴儿的成人客票变更，且价格发生变动，则婴儿客票价格也应做相应的变更；如果出现旅行之日年龄超出婴儿适用年龄规定的情况，需按照每个航段的旅行之日旅客的年龄分别购票；婴儿客票如因变更造成旅客实际旅行之日超过规定年龄时，按自愿退票办理。

8. 青岛航空国际客票票价的构成一般分为两大部分，一部分是客票票价和航空公司收取的燃油附加费及其他附加费，另一部

分是代收的政府税费。

### 三、自愿退票

1. 符合自愿退票条件下，应退金额由两部分构成。一部分是应退票价和航空公司收取的燃油附加费及其他附加费，另一部分是应退的代收政府税费。这两部分在退票时分别进行计算。

(1) 应退票价和航空公司收取的燃油附加费及其他附加费 = 已支付的票价和航空公司收取的燃油附加费及其他附加费 - 已使用航段重新计算的票价和航空公司收取的燃油附加费及其他附加费 - 不可退航段票价和航空公司收取的燃油附加费及其他附加费 - 退票手续费 - 误机费（如有）。

(2) 应退的代收政府税费 = 已支付的政府税费 - 已使用航段重新计算的政府税费 - 按政府规定不允许退还的税费。已使用航段重新计算的票价是该航段出票时的公布价格。

2. 航空公司收取的燃油附加费及其他附加费的退票规则与票价的退票规则一致，即票价可退航空公司收取的燃油附加费及其他附加费可退，票价不可退航空公司收取的燃油附加费及其他附加费也不可退。

3. 当应退票价和航空公司收取的燃油附加费及其他附加费的计算结果合计为零或负数时，旅客无需补交差额，青岛航空仍退还未使用航段的政府税费（按政府规定不允许退还的税费除外），未使用航段的燃油附加费及其他附加费不退。

4. 客票完全未使用，不得单退其中任一航段，需全程一起办

理退票；客票已部分使用，退票时所有未使用航段应同时办理。多个未使用航段且适用多个退票手续费时，我们只收取金额最高的一个退票手续费。当允许退票运价与不允许退票运价组合时，允许退票的运价组收取适用的退票手续费；不允许退票运价组不允许退票，燃油附加费及其他附加费也不可退。

5. 对于申请退票之前已经自愿变更过的客票，已收取的变更手续费不退。

6. 不占座婴儿客票免收退票手续费。适用儿童票价的客票，退票手续费享受与儿童票价一致的折扣。

7. 国际客票有多个航段、部分航段已使用后申请退票，我们需重新计算已使用部分的票价、航空公司收取的燃油附加费及其他附加费和政府税费。由于国际运价的专业性和复杂性，相同销售舱位、相同航段在不同行程组合中的票价、航空公司收取的燃油附加费及其他附加费和代收的政府税费均不同，客票已使用部分的票价、航空公司收取的燃油附加费及其他附加费和代收的政府税费，以我公司最终计算结果为准。

例如：购买的往返程客票，如去程已使用，已使用的部分票价、航空公司收取的燃油附加费及其他附加费和政府税费合计金额可能会高于已支付的往返程票价、航空公司收取的燃油附加费及其他附加费和政府税费合计金额的一半。

多航段同时会产生误机费的，误机费收取一次且按照所有航段中最高手续费收取。

#### 四、自愿变更

1. 未开始旅行的客票，以办理变更日为销售日期重新计算全程费用；已开始旅行的客票，以原始客票（即支付的第一张客票）出票日为销售日期重新计算全程费用。

2. 客票变更时，包括持未预定座位的客票（即 OPEN 航段）申请预定座位，所支付的票价需重新计算，多不退少补。如客票换开至税费调整/新增日期之后，未使用航段税费以原客票填开之日的税费为准，换开后需按原标准手工输入税费金额。

（1）如果从低等级舱位改为高等级舱位或低票价变更至高票价，换开客票时，收取变更前后的票面价间的差额，同时，按各舱位对应规则收取变更手续费。

（2）如果从高等级舱位改为低等级舱位或高票价变更至低票价，差价多不退少补，同时按各舱位对应规则收取变更手续费，或按自愿退票办理，重购客票。

3. 每次变更均需收取变更手续费。如变更时需要多个航段参与重新计算，且每个航段变更手续费不同，从票价计算组中发生改变的票价类别或航段中，收取金额最高的一个变更手续费。

4. 不占座婴儿客票免收变更手续费。适用儿童票价的客票，变更手续费可享受与儿童票价一致的折扣。

5. 多航段同时会产生误机费的，误机费收取一次且按照所有航段中最高手续费收取。

6. 如客票办理自愿变更后再次申请自愿变更，将按照最近一

次变更后的客票规则办理。

7. 不允许自愿变更航程，如旅客需自愿变更航程，则按自愿退票处理。

## **五、换开客票退票规则**

换开客票申请退票，按原始客票的价格及收费标准收取退票手续费，如有补收的票价差额，则差额全部退还，已收取的变更手续费不退、误机费不退（如有），其他原客票不可退的仍不可退。