

# 客票错购

## 1 申请错购时限及渠道

1.1 旅客在购票后的 2 小时内（含）且距客票票面上显示的首个航班起飞时间在 48 小时（含）之前取消定座，并且在购票后 2 小时内重新购买桂林航空正确客票。

1.2 通过各平台网站购票的旅客可在网上或线下取消定座，在原出票地取消定座申请错购免费补救措施；如通过桂林航空客服热线购买的客票，需致电我司客服电话取消定座申请错购免费补救措施。

## 2 错购的适用条件

2.1 适用出票日期：自 2024 年 8 月 1 日（含）起。

2.2 适用航班日期：自 2024 年 8 月 1 日（含）起。

2.3 旅客申请错购客票非自愿退改，以下旅客乘机信息只能修改一项错误信息，如错误项数量超过两项（含）以上，无法申请错购：

2.3.1 乘机人信息错误（例如选错乘机人、证件信息选择错误等）；

2.3.2 航班信息错误（例如航班日期错误、航段错误等）；

2.3.3 客票对应的服务内容错误（例如选错客票舱位等）。

2.4 重新购买的正确客票价格不得低于错购客票的价格。

2.5 重新购买的正确客票成行后，错购客票才能办理免费退票。

2.6 本规定不适用于里程兑换客票、团队客票、候补客票、员工优惠客票以及各种活动产品的客票。

2.7 本规定仅适用于桂林航空自营航班国内客票，不适用于互售或共享航班。

2.8 已办理退票、变更业务的客票，一律不再返还已收取的退票/变更手续费和票款差价。

### 3 错购客票免费补救措施操作细则

#### 3.1 客票有效期内退票

3.1.1 旅客申请错购客票非自愿退票时，需要在错购客票购票 2 小时内重新购买桂林航空正确的客票。

3.1.2 符合错购所有适用条件，且在规定时间内取消订座的客票，错购客票在客票有效期内，在原购票地免费办理退票业务，不收取退票费；不符合错购条件的客票，依据原客票使用条件办理退票业务。

3.1.3 错购客票在原出票地提交非自愿退票时，需要备注新购桂林航空正确客票的票号，并备注“错购”。

3.1.4 对于提交的错购全退申请，经桂林航空审核不符合错购条件的，有权按自愿退票处理，在客票有效期内如旅客对审核结果有异议，桂林航空有权根据审核需要，要求旅客补充相关资料以进一步核实错购的真实性，经桂林航空审核符合规定的客票可做补退。

#### 3.2 客票变更

符合错购所有适用条件且在规定时间内取消订座的客票，首次可在错购客票购票 2 小时内，申请变更至同航司、同航线航班，可免收变更手续费，但需收取原票面价与变更后适用舱位票价的票款差额。

3.3 未在规定时间内取消订座的客票，应依据原客票适用条件办理退改业务。

3.4 每张客票只能申请一次错购服务，如客票已经享受一次错购服务后客票再次变更，只能依据客票现使用条件办理退改签业务。

## 4 其他

如对本规则有任何疑问请联系桂林航空客服电话 95013777 或通过桂林航空微信公众号-在线客服咨询。

如旅客提出错购情形不符合本规定错购条件的特殊情况，致电我司客服电话 95013777 申请，具体的申请结果以航司评估的结果为准。