

旅客订错航班日期及航程客票处置规则

（一）适用范围

- 1.旅客由于非主观故意原因订错航班日期、航班时刻、航程。
- 2.适用于 324 票证且山航实际承运的国内、国际、两岸及地区航班，包含里程、鲁雁值等山航认可的积分形式兑换的散客客票，不包含团队客票。

（二）办理地点

原渠道办理退票。错误客票提交免费退票时需备注：“错购客票，正确客票票号”。

山航官网、山东航空 APP、小程序、山航旗舰店及政府采购网站的客票可通过山航客服中心或直属售票处取消座位。旅客提交退票时选择“非自愿退票”入口办理。

（三）办理要求

- 1.旅客在航班计划起飞前 7 天（指“航班计划起飞时间前 168 小时，下同）以外错购客票的，须在出票 24 小时（含）以内提出错购客票且取消订座。“出票 24 小时”是指出票时点起至取消订座时点止。
- 2.为满足其他旅客的购票需求，旅客在航班起飞前 7 天（含）以内至航班计划起飞前 4 小时（含）提出错购客票的，须在出票 2 小时（含）内提出错购客票且取消订座。“出票 2 小时”是指出票时点起至取消订座时点止。
- 3.旅客需重新购买山航实际承运航班的正确客票，错误客票可在正确客票成行后，在客票有效期内办理免费退票，免收退票手续费。
- 4.新购买客票须满足以下情形之一：
 - （1）乘机人信息和日期均相同，且航程中始发地或目的地至少有一项相同；
 - （2）乘机人信息和航程均相同，日期不同。
- 5.旅客购买的客票仅乘机人信息错误的，按照姓名及证件号错误规则办理。乘机人信息、乘机日期、航程信息完全相同的，按照重复购票规则办理。
- 6.如同一本客票中有多个航段，按本规则办理时需对整张客票办理退票，不允许部分退票。
- 7.里程奖励客票、鲁雁值兑换客票退票后里程/鲁雁值按照原有效期退回。因剩余里程/鲁雁值不足无法重新兑换正确客票的，可重新购买正价客票且实际成行后，再办理错误客票里程退还。

8.如需变更承运人，需按照票价使用条件办理自愿退票后另购新票。

9.对于已办理过变更、已办理过值机手续或已部分使用的客票，如申请退票按照所持客票使用条件办理。

10.旅客属于以下情形之一的，按所持客票票价使用条件办理，已收取的退票费不退。

(1) 已办理完自愿退票后提出错购申请的；

(2) 未在上述规则时间内取消订座的；

(3) 未重新购买山航实际承运航班成行的。

旅客在购票时应仔细核对客票信息，以确保订票信息准确。如客票发生超出上述条款所述范围的错误，可向原出票方提交自愿退票后重新购票。