

广深港高铁列车20次计次票产品说明

(一) 产品概况

1. 广深港高铁列车20次计次票是铁路部门推出的新型票制产品之一，用户购买产品后，可通过席位预约和直接刷证两种使用方式，在90天有效期内乘坐20次，指定发到站和指定席别的列车。(香港西九龙站暂不支持自动售票机提前预约席位，也不支持直接刷证获取席位)
2. 席位预约方式乘车：即购买产品后，购买人和乘车人(需为12306用户)可通过12306网站、“铁路12306”手机APP预约席位；也可持购买产品时所使用的乘车人有效身份证件原件在自动售票机预约席位。预约席位后，乘车人持购买产品时所使用的有效身份证件原件进站检票乘车。
3. 直接刷证方式乘车：即购买产品后，当列车有产品对应剩余席位时，乘车人持购买产品时所使用的有效身份证件原件，经检票闸机或人工检票口获取产品指定席别席位后方可乘车。
4. 产品启用期限：购买产品后，需在30天内(含当天，下同)启用乘车，30天内未启用乘车的，产品自动失效并全额退款。
5. 有效期计算：有效期从首次启用乘车之日起计算。
6. 适用列车：广州南(广州东)至香港西九龙站间，以及沿途各站始发终到的短途列车，具体参见12306网站和“铁路12306”手机APP可预约车次。
7. 指定发到站：本产品限定为以下车站作为出发站或到达站的往返固定组合：广州南、庆盛、虎门、光明城、深圳北、福田、广州东、东莞、常平、东莞南、香港西九龙。产品仅支持有运输能力的站间组合。
8. 指定席别：一等座、二等座。
9. 产品定价：本产品不区分不同车次票价差异，定价按所有车次同席别实际执行票价统算，并实行相应折扣优惠，具体以发售价格为准。
10. 适用群体：本产品适合商务差旅、通勤人士，为全价成人票。本产品同样适用铁路畅行会员，会员购买和使用产品后可累积乘车积分。
11. 适用日期：暂无限制使用日期。

广深港高铁列车20次计次票产品说明

(二) 购买规则

1. 购买渠道：12306网站和“铁路12306”手机APP。
2. 购买人条件：本产品实名购买使用，仅向已通过身份信息核验的12306注册用户开放，注册用户可为本人和本人账户下已通过身份信息核验的乘车人购买。
3. 购买数量：同一乘车人最多只能同时购买两个相同发到站的产品，但购买相同发到站产品时，应确认前购买产品已启用乘车；同一乘车人可以同时购买多个不同发到站的产品，且可同时启用乘车。
4. 产品退款：产品一经启用乘车，票款不予退还。产品未启用乘车的，由购买人在购买产品后30天内(含当天)通过原购买渠道申请退款，退款通过原支付方式全额退还。

(三) 使用规则

1. 使用条件规定：产品仅限乘车人本人使用，不能转让或共用。产品仅限在购买时指定的发到站使用，预约或乘坐购买时指定的席别，并且不得在中途站上下车或越站使用，不得跨席别使用。
2. 席位预约规定：
 - (1) 每个产品最多可预约4个待使用席位。
 - (2) 尚未启用的产品仅可预约产品启用期限内的预售席位。
 - (3) 行程变更时，应于开车前取消所预约的席位，不收取费用；未取消预约的视为一次乘车。
 - (4) 开车前48小时内预约席位取消次数累计达到5次的，可预约的待使用席位数量调整为1个。
 - (5) 产品可预约的席位与12306可售车票一致。
3. 直接刷证规定：
 - (1) 获取的席位信息通过短信推送至乘车人预留手机号。
 - (2) 如乘车人已购买所乘车次的单程电子客票，优先使用单程电子客票。
 - (3) 乘车人如持有多个适用于所检车次的产品，需到人工检票口选择相应产品检票进站。
 - (4) 产品直接刷证使用的席位与刷证时列车剩余席位一致。
4. 乘车规定：乘车人须持购买产品时所使用的有效身份证件原件通过检票闸机或人工检票口检票进出站，且按照预约席位或直接刷证获取的席位乘车，并配合列车工作人员查验车票。

广深港高铁列车20次计次票产品说明

(四) 异常处理

1. 列车工作人员查验车票时，发现乘车人实际所乘区间及席别与所持产品指定发到站和席别相符，但产品无进站检票记录的，由工作人员补填本次列车的电子乘车记录；发现乘车人实际所乘区间及席别与所持产品指定发到站或席别不符的，按无票人员进行补票。
2. 乘车人在产品指定发到站出站时，如没有席位预约记录、进站检票记录或列车补填的电子乘车记录之一的，按无票人员进行补票。
3. 乘车人在非产品指定乘车站出站时，由车站到达补票窗口按规定补收实际所乘区间票款（在香港西九龙站出站时，按无票处理）。乘车人持产品乘车时已检票的，视情况恢复产品使用次数。
4. 如因不可抗力或铁路责任造成产品不能在有效期内完全使用的，购买人可申请退款，退款金额 = 原购票款 × (产品剩余乘车次数 ÷ 产品限定乘车次数)，退款按原支付方式退还

(五) 其他条款

1. 信息查询：购买人和乘车人(需为12306用户)可通过12306网站、“铁路12306”手机APP查询已购买产品的相关信息；也可持购买产品时所使用的乘车人有效身份证件原件到内地车站指定自动售票机进行查询。
2. 报销凭证：自产品启用至有效期结束后180天内，凭购买产品时所使用的乘车人有效身份证件原件，到车站指定售票窗口换取报销凭证。
3. 积分累积：“铁路畅行”会员购买和使用本产品后可进行乘车积分累积，乘车积分 = 票款(元) × 5。积分在产品有效期结束后5天内自动进入账户。
4. 本产品暂不支持席位候补预约、不办理「灵活行」变更车次手续。用户在使用本产品时，可能存在临时预约不到所需车次的风险，也存在无法直接刷证检票乘车的风险，敬请用户做好行程规划，尽量提前预约席位。
5. 铁路运输企业有权对以上规则进行修改，并通过有关营业处所、网站等渠道向旅客公告。对于有损害铁路运输企业合法权益行为的用户，有权视情况单方面拒绝向其发售本产品。
6. 本规则未尽事宜按《中国国家铁路集团有限公司铁路旅客运输规程》、《广深港高速铁路跨境旅客运输组织规则》和相关规定执行。
7. 如有疑问，请通过客服电话(内地：86-所在城市区号-12306，香港：852-21200888)咨询。