

# 廣深港高鐵列車20次計次票產品說明

## (一) 產品概況

1. 廣深港高鐵列車20次計次票是鐵路部門推出的新型票制產品之一，用戶購買產品後，可通過席位預約和直接刷證兩種使用方式，在90天有效期內乘坐20次，指定發到站和指定席別的列車。(香港西九龍站暫不支持自動售票機提前預約席位，也不支持直接刷證獲取席位)
2. 席位預約方式乘車：即購買產品後，購買人和乘車人(需為12306用戶)可通過12306網站、“鐵路12306”手機APP預約席位；也可持購買產品時所使用的乘車人有效身份證件原件在自動售票機預約席位。預約席位後，乘車人持購買產品時所使用的有效身份證件原件進站檢票乘車。
3. 直接刷證方式乘車：即購買產品後，當列車有產品對應剩餘席位時，乘車人持購買產品時所使用的有效身份證件原件，經檢票閘機或人工檢票口獲取產品指定席別席位後方可乘車。
4. 產品啟用期限：購買產品後，需在30天內(含當天，下同)啟用乘車，30天內未啟用乘車的，產品自動失效並全額退款。
5. 有效期計算：有效期從首次啟用乘車之日起計算。
6. 適用列車：廣州南(廣州東)至香港西九龍站間，以及沿途各站始發終到的短途列車，具體參見12306網站和“鐵路12306”手機APP可預約車次。
7. 指定發到站：本產品限定為以下車站作為出發站或到達站的往返固定組合：廣州南、慶盛、虎門、光明城、深圳北、福田、廣州東、東莞、常平、東莞南、香港西九龍。產品僅支持有運輸能力的站間組合。
8. 指定席別：一等座、二等座。
9. 產品定價：本產品不區分不同車次票價差異，定價按所有車次同席別實際執行票價統算，並實行相應折扣優惠，具體以發售價格為準。
10. 適用群體：本產品適合商務差旅、通勤人士，為全價成人票。本產品同樣適用鐵路暢行會員，會員購買和使用產品後可累積乘車積分。
11. 適用日期：暫無限制使用日期。

# 廣深港高鐵列車20次計次票產品說明

## (二) 購買規則

1. 購買渠道：12306網站和“鐵路12306”手機APP。
2. 購買人條件：本產品實名購買使用，僅向已通過身份信息核驗的12306註冊用戶開放，註冊用戶可為本人和本人賬戶下已通過身份信息核驗的乘車人購買。
3. 購買數量：同一乘車人最多只能同時購買兩個相同發到站的產品，但購買相同發到站產品時，應確認前購買產品已啟用乘車；同一乘車人可以同時購買多個不同發到站的產品，且可同時啟用乘車。
4. 產品退款：產品一經啟用乘車，票款不予退還。產品未啟用乘車的，由購買人在購買產品後30天內(含當天)通過原購買渠道申請退款，退款通過原支付方式全額退還。

## (三) 使用規則

1. 使用條件規定：產品僅限乘車人本人使用，不能轉讓或共用。產品僅限在購買時指定的發到站使用，預約或乘坐購買時指定的席別，並且不得在中途站上下車或越站使用，不得跨席別使用。
2. 席位預約規定：
  - (1) 每個產品最多可預約4個待使用席位。
  - (2) 尚未啟用的產品僅可預約產品啟用期限內的預售席位。
  - (3) 行程變更時，應於開車前取消所預約的席位，不收取費用；未取消預約的視為一次乘車。
  - (4) 開車前48小時內預約席位取消次數累計達到5次的，可預約的待使用席位數量調整為1個。
  - (5) 產品可預約的席位與12306可售車票一致。
3. 直接刷證規定：
  - (1) 獲取的席位信息通過短訊推送至乘車人預留手機號。
  - (2) 如乘車人已購買所乘車次的單程電子客票，優先使用單程電子客票。
  - (3) 乘車人如持有多个適用於所檢車次的產品，需到人工檢票口選擇相應產品檢票進站。
  - (4) 產品直接刷證使用的席位與刷證時列車剩餘席位一致。
4. 乘車規定：乘車人須持購買產品時所使用的有效身份證件原件通過檢票閘機或人工檢票口檢票進出站，且按照預約席位或直接刷證獲取的席位乘車，並配合列車工作人員查驗車票。

# 廣深港高鐵列車20次計次票產品說明

## (四) 異常處理

1. 列車工作人員查驗車票時，發現乘車人實際所乘區間及席別與所持產品指定發到站和席別相符，但產品無進站檢票記錄的，由工作人員補填本次列車的電子乘車記錄；發現乘車人實際所乘區間及席別與所持產品指定發到站或席別不符的，按無票人員進行補票。
2. 乘車人在產品指定發到站出站時，如沒有席位預約記錄、進站檢票記錄或列車補填的電子乘車記錄之一的，按無票人員進行補票。
3. 乘車人在非產品指定乘車站出站時，由車站到達補票窗口按規定補收實際所乘區間票款(在香港西九龍站出站時，按無票處理)。乘車人持產品乘車時已檢票的，視情況恢復產品使用次數。
4. 如因不可抗力或鐵路責任造成產品不能在有效期內完全使用的，購買人可申請退款，退款金額=原購票款×(產品剩餘乘車次數÷產品限定乘車次數)，退款按原支付方式退還。

## (五) 其他條款

1. 信息查詢：購買人和乘車人(需為12306用戶)可通過12306網站、“鐵路12306”手機APP查詢已購買產品的相關信息；也可持購買產品時所使用的乘車人有效身份證件原件到內地車站指定自動售票機進行查詢。
2. 報銷憑證：自產品啟用至有效期結束後180天內，憑購買產品時所使用的乘車人有效身份證件原件，到車站指定售票窗口換取報銷憑證。
3. 積分累積：“鐵路暢行”會員購買和使用本產品後可進行乘車積分累積，乘車積分=票款(元)×5。積分在產品有效期結束後5天內自動進入賬戶。
4. 本產品暫不支持席位候補預約、不辦理「靈活行」變更車次手續。用戶在使用本產品時，可能存在臨時預約不到所需車次的風險，也存在無法直接刷證檢票乘車的風險，敬請用戶做好行程規劃，盡量提前預約席位。
5. 鐵路運輸企業有權對以上規則進行修改，並通過有關營業處所、網站等渠道向旅客公告。對於有損害鐵路運輸企業合法權益行為的用戶，有權視情況單方面拒絕向其發售本產品。
6. 本規則未盡事宜按《中國國家鐵路集團有限公司鐵路旅客運輸規程》、《廣深港高速鐵路跨境旅客運輸組織規則》和相關規定執行。
7. 如有疑問，請通過客服電話(內地：86-所在城市區號-12306，香港：852-21200888)諮詢。