

購票及客務熱綫條款及條件：

1. 購票及客務熱綫只發售以香港西九龍為出發站或到達站的車票。所有車票必須於香港西九龍站領取。
2. 車票以人民幣定價，港元票價會按匯率變動而每月調整，並於每月首日公布。以港元發售的車票，票價將為購票當月的有效執行票價，可能與乘車當日的票價不同。
3. 在一般情況下，熱綫電話購票的預售期為 30 天至列車開出前 120 分鐘止。從香港出發之車票發售時間，由預售期首天早上 8 時開始；從內地來港之車票預售期首天發售時間，則根據各內地鐵路公司規定而有所不同。
4. 成人票適用於年滿 18 歲或身高 1.5 米以上的旅客。小童票只適用於未滿 18 歲及身高 1.2 至 1.5 米的旅客。小童必須與成人一起乘車。
5. 每位年滿 18 歲持有效成人票的旅客可免費攜同一名身高不足 1.2 米而不佔座位的小童乘車，超過一名時，超過人數應購買小童票。
6. 旅客購買車票時，須提供以下任何一種有效身份證明文件並通過實名驗證，包括「港澳居民來往內地通行證」、「中華人民共和國居民身份證」、「中華人民共和國往來港澳通行證」、「台灣居民來往大陸通行證」或符合中華人民共和國規定可使用的有效護照。
7. 購買每張車票時，旅客須提供乘車者的個人資料，包括姓名及指定身份證明文件號碼。旅客須憑車票和票面顯示身份證明文件正本方可乘車。
8. 小童票必須與成人票一同購買，購票時可使用該小童或隨行成人的身份證明文件登記。
9. 旅客可提供香港/內地流動電話號碼，以便接收短訊了解最新車務資訊。
10. 每位旅客只能購買同一天的同一班列車車票一張。
11. 透過購票及客務熱綫每次可同時購買最多 8 張車票。座位由售票系統自動分配。
12. 同一張訂單內的旅客的乘車日期、車次及車廂等級必須相同。購買往返車票時，去程及回程旅客名單亦必須相同。
13. 車票只適用於票面上指定的旅客、車站、乘車日期、車次、車廂等級及票種。
14. 透過本熱綫購買的車票須到香港西九龍站票務處領取。請預留足夠時間取票，截止時間為列車開出前 30 分鐘。領取車票時，須出示訂單上所有旅客的身份證明文件正本。如購買以香港西九龍為到達站的車票，請確保在香港領取車票後能趕及使用該車票乘車。
15. 除特別說明外，使用「港澳居民來往內地通行證」或「中華人民共和國居民身份證」的旅客，亦可透過香港西九龍站的售票機以身份證明文件正本，連同購票時所使用的信用卡或訂單編號和取票密碼領取車票。請預留足夠時間取票，截止時間為列車開出前 30 分鐘。
16. 車票可更改出發日期、車次及/或車廂等級一次。車票一經更改，不得退票。
17. 在購票及客務熱綫購買而未領取的車票，最遲可於列車開出前 120 分鐘透過購票及客務熱綫改票。若已領取車票，最遲可於列車開出前 60 分鐘在香港西九龍站改票；如在內地車站辦理，須受相關條款約束，詳情請參閱第 22 條所列的規章。
18. 透過購票及客務熱綫購買而未經使用的車票，最遲可於列車開出前 60 分鐘在香港西九龍站辦理退票。視乎退票距離開車的時間，旅客可按比例退回票款金額，詳情請參閱第 22 條所列的規章。
19. 折扣優惠車票按相關規定辦理，詳情請參閱該優惠的條款及條件。
20. 每位旅客可免費攜帶品重量和體積：成人 20 公斤；小童 10 公斤。每件物品外部尺寸長、寬、高之和不超過 130 厘米。
21. 購票及客務熱綫可使用的信用卡包括 Visa 及萬事達卡，恕不接受虛擬信用卡。
22. 其他詳細條款及條件，詳見車站或港鐵網站的公告的《廣深港高速鐵路跨境旅客運輸組織規則》及《車票發出條件》。
23. 《合約（第三者權利）條例》不適用於本條款及條件。
24. 上述條款及條件將不時修訂。如有任何爭議，香港鐵路有限公司保留所有最終之決定權。

購票及客務熱綫改票條款及條件：

1. 購票及客務熱綫只處理經本熱綫購買的車票。
2. 車票以人民幣定價，港元票價會按匯率變動而每月調整，並於每月首日公布。透過本熱綫改票，新車票將按改票當月的有效港元執行票價辦理，即使只是更改為同一天相同車廂等級的另一班列車，亦可能與原本購票價不同。
3. 經購票及客務熱綫購買而又未領取的車票，最遲可於列車開出前 120 分鐘透過本熱綫改票。若已領取車票，最遲可於列車開出前 60 分鐘在香港西九龍站改票；如在內地車站辦理，須受相關條款約束，詳情請參閱第 10 條所列的規章。
4. 每張未經使用的車票只可更改一次。車票一經更改，不得退票。
5. 車票只可更改乘車日期、車次及車廂等級。
6. 在同一訂單內的車票必須單獨更改。往返車程的去程及回程車票要分開更改。
7. 若有成人以其身份證明文件購買隨行小童的車票，而改票後該成人及小童不再乘搭同一班列車，旅客仍需出示原本登記的成人身份證明文件領取小童票。請留意小童必須在成人陪同下方可乘車。
8. 改票需使用支付原訂單的信用卡，差額以多退少補為原則。多付金額會退回該信用卡戶口，在補差額的情況下，需重新支付新票價，原票價會同時退回該信用卡戶口。退款處理時間按個別銀行的安排而定。
9. 個別有折扣優惠的車票不可改票或退票，詳情請參閱該優惠的條款及條件。
10. 其他詳細條款及條件，詳見車站或港鐵網站的公告的《廣深港高速鐵路跨境旅客運輸組織規則》及《車票發出條件》。
11. 《合約（第三者權利）條例》不適用於本條款及條件。
12. 上述條款及條件將不時修訂。如有任何爭議，香港鐵路有限公司保留所有最終之決定權。