

网上购票条款及条件:

1. 本网站只发售以香港西九龙为出发站或到达站的车票。**所有车票必须于香港西九龙站领取。**
2. 车票以人民币定价，港元票价会按汇率变动而每月调整，并于每月首日公布。以港元发售的车票，票价将为购票当月的有效执行票价，可能与乘车当日的票价不同。
3. 在一般情况下，网上购票的预售期为 30 天至发车前 120 分钟止。从香港出发之车票发售时间，由预售期首天早上 8 时开始；从内地来港之车票预售期首天发售时间，则根据各内地铁路公司规定而有所不同。
4. 成人票适用于年满 18 岁或身高 1.5 米以上的旅客。儿童票只适用于未满 18 岁及身高 1.2 至 1.5 米的旅客。儿童须与成人一起乘车。
5. 每位年满 18 岁持有效成人票的旅客可免费携同一名身高不足 1.2 米而不占座位的儿童乘车，超过一名时，超过人数应购买儿童票。
6. 旅客购买车票，须提供以下任何一种有效身份证明文件并通过实名验证，包括「港澳居民来往内地通行证」、「中华人民共和国居民身份证」、「中华人民共和国往来港澳通行证」、「台湾居民来往大陆通行证」或符合中华人民共和国规定可使用的有效护照。
7. 购买每张车票时，旅客须提供乘车者的个人资料，包括姓名及指定身份证明文件号码。旅客须凭车票和票面显示身份证明文件原件方可乘车。
8. 儿童必须与成人一同购票，购票时可使用该儿童或随行成人的身份证明文件登记。
9. 旅客可提供香港流动电话号码，以便接收短讯了解最新车务资讯。
10. 每位旅客只能购买同一天的同一趟列车车票一张。
11. 每次网上购票可同时购买最多 8 张车票。席位由售票系统自动分配。
12. 同一张订单内的旅客的乘车日期、车次及车厢席别必须相同。如购买往返车票时，去程及返程旅客名单亦必须相同。
13. 车票只适用于票面上指定的旅客、车站、乘车日期、车次、席别及票种。
14. **透过本网站购买的车票需在香港西九龙站票务处领取。请预留足够时间取票，截止时间为列车开出前 30 分钟。领取车票时，须出示订单上所有旅客的身份证明文件正本。**购买了以香港西九龙为到达站的车票，请确保在香港领取车票后能赶及使用该车票乘车。
15. 除特别说明外，使用港澳居民来往内地通行证或中华人民共和国居民身份证的旅客，亦可透过香港西九龙站的售票机以身份证明文件正本，连同购票时所使用的信用卡或订单编号和取票密码领取车票。请预留足够时间取票，截止时间为列车开出前 30 分钟。

16. 车票可改签出发日期、车次及/或车厢席别一次。车票一经改签，不得退票。
17. 在本网站购买而又未领取的车票，最迟可于列车开出前 120 分钟透过网上改签，并必须输入订单编号及取票密码。若于订票时没有设定密码或已领取车票，最迟可于列车开出前 60 分钟在香港西九龙站改签；如在内地车站办理，须受相关条款约束，详情请参阅第 22 条所列的规章。
18. 在本网站购买而又未经使用的车票，最迟可于列车开出前 60 分钟在香港西九龙站办理退票。视乎退票距离开车的时间，旅客可按比例退回票款金额，详情请参阅第 22 条所列的规章。
19. 折扣优惠的车票按相关规定办理，详情请参阅该优惠的条款及条件。
20. 每位旅客可免费携带品重量和体积：成人 20 公斤；儿童 10 公斤。每件物品外部尺寸长、宽、高之和不超过 130 厘米。
21. 网上购票可使用的信用卡包括 Visa 卡、万事达卡及银联在线支付，恕不接受虚拟信用卡。银联在线支付不支持 Microsoft Edge。
22. 其他详细条款及条件，详见车站或港铁网站公告的《广深港高速铁路跨境旅客运输组织规则》及《车票发出条件》。
23. 《合约（第三者权利）条例》不适用于本条款及条件。
24. 上述条款及条件将不时修订。如有任何争议，香港铁路有限公司保留所有最终之决定权。

网上改签条款及条件:

1. 网上改签只处理经本网站购买的车票。
2. 车票以人民币定价，港元票价会按汇率变动而每月调整，并于每月首日公布。透过本网站改签，新车票将按改签当月的有效港元执行票价办理，即使只是更改为同一天相同车厢席别的另一班列车，也可能与原本购票价不同。
3. 在本网站购买而又未领取的车票，最迟可于列车开出前 120 分钟透过网上改签，并必须输入订单编号及取票密码。若于订票时没有设定密码或已领取车票，最迟可于列车开出前 60 分钟在香港西九龙站改签；如在内地车站办理，须受相关条款约束，详情请参阅第 11 条所列的规章。
4. 每张未经使用的车票只可改签一次。车票一经改签，不得退票。
5. 车票只可变更乘车日期、车次及车厢席别。
6. 在同一订单内的车票可批量改签，惟每个批次的改签内容必须相同。往返车程的去程及返程车票要分开改签。

7. 若有成人以其身份证明文件购买随行儿童的车票，而改签后该成人及儿童不再乘搭同一班列车，旅客仍需出示原本登记的成人身份证明文件领取儿童票。请留意儿童必须在成人陪同下方可乘车。
8. 改签需使用支付原订单的信用卡(包括银联在线支付)，差额以多退少补为原则。多付金额会退回该信用卡户口。在补回差额的情况下，需重新支付新票价，原支付票款会同时退回该信用卡户口。退款处理的时间按个别银行的安排而定。
9. 如改签往返车票的订单，改签后再查询订单时，车票将不会分类标示为去程或返程票。
10. 个别有折扣优惠的车票不可改签或退票，详情请参阅该优惠的条款及条件。
11. 其他详细条款及条件，详见车站或港铁网站公告的《广深港高速铁路跨境旅客运输组织规则》及《車票發出條件》。
12. 《合约（第三者权利）条例》不适用于本条款及条件。
13. 上述条款及条件将不时作出修改。如有任何争议，香港铁路有限公司保留所有最终之决定权。