

购票及客务热线条款及条件：

1. 购票及客务热线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，热线电话购票的预售期为 30 天至发车前 120 分钟止。从香港出发的车票发售时间，由预售期首天早上 8 时开始；从内地来港的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。儿童必须与成人一起乘车。
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. 旅客购买车票时，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，旅客须提供乘车人的个人资料，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正本方可乘车。
8. 儿童票必须与成人票一同购买，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/内地流动电话号码，以便接收短讯了解最新车务信息。
10. 每位旅客只能购买同一天的同一班列车车票一张。
11. 通过购票及客务热线每次可同时购买最多 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、车次及席别必须相同。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. 通过本热线购买的车票须到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。取票时，须出示订单上所有旅客的身份证明文件正本。如购买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，也可通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. 车票可更改出发日期、车次及/或席别一次。车票一经更签，不得退票。
17. 在购票及客务热线购买而未领取的车票，最迟可于列车开出前 120 分钟通过购票及客务热线改签。若已取票，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 条所列规章。
18. 通过购票及客务热线购买而未经使用的车票，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，详情请参阅第 22 条所列的规章。
19. 折扣优惠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；小童 10 公斤。每件物品外部尺寸长、宽、高之和不超过 130 厘米。
21. 购票及客务热线可使用的信用卡包括 Visa 及万事达卡，恕不接受虚拟信用卡。
22. 其他详细条款及条件，详见车站或港铁网站的公告的《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。

购票及客务热线改签条款及条件：

1. 购票及客务热线只处理经本热线购买的车票。
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。通过本热线改签，新车票将按改签当月的有效港元执行票价办理，即使只是改签为同一天相同席别的另一班列车，亦可能与原本购票价不同。
3. 经购票及客务热线购买而又未取的车票，最迟可于列车开出前 120 分钟通过本热线改签。若已取票，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 10 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. 车票只可改签乘车日期、车次及席别。
6. 在同一订单内的车票必须单独改签。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坐同一班列车，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，差额以多退少补为原则。多付金额会退回该信用卡户口，在补差额的情况下，需重新支付新票价，原票价会同时退回该信用卡户口。退款处理时间按个别银行的安排而定。
9. 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。
10. 其他详细条款及条件，详见车站或港铁网站的公告的《广深港高速铁路跨境旅客运输组织规则》及《车票发出条件》。
11. 《合约（第三者权利）条例》不适用于本条款及条件。
12. 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。