

## 国际及地区航班病退须知

(适用航班与销售日期：2024年12月6日至2025年6月6日)

因病退改是指持因旅客本人或同行人员受伤、疾病及其他健康原因不能按照客票列明的航班或日期旅行，需要办理客票变更或退票的情况。

### 一、适用航班

- (一) 适用航班：北部湾航空实际承运以及作为市场方的国际及地区航班。
- (二) 适用票证：872票证。

### 二、申请因病退票的时间

- (一) 旅客购票后，因病不能旅行要求退票：  
旅客必须在航班计划起飞时间前提出并退座。
- (二) 如在机场（航班规定截载时间后）病情突然发生，或在航班经停站（备降站）临时发生病情，也可申请病退。

### 三、申请地点

原出票地

### 四、申请方式

- 旅客在线下办理病退手续时必须提供凭证原件由售票员验证。
- 网站旅客（北部湾微信小程序、APP、官网）退票需在网站自行上传病退材料。
- 其余渠道客票需至原出票地办理病退。

### 五、因病退票所需凭证

病退凭证内的主要内容（病人姓名、时间、病症等信息）必须相符，不得涂改，否则视为虚假凭证不予病退，按自愿退票办理。

- (一) 航班计划起飞时间前提出病退的凭证为：
  - 旅客本人购票时提供的购票证件。
  - 北部湾航空认可的医疗机构出具的有主治医师签字或医院盖章的真实有效医疗诊断证明或病历或出院小结（住院证明）等。

序号	北部湾航空认可的医疗机构须符合以下要求
1	可在国家卫健委网站查询到的医院及其下属医疗机构，不包括非医院下属机构，例如学校门诊部、企业医疗门诊部等。国家卫健委网站网址为： <a href="http://zgcx.nhc.gov.cn:9090/unit/index">http://zgcx.nhc.gov.cn:9090/unit/index</a>

2	无法在国家卫健委网站查询到，但属于军队下属的医疗机构。
3	中国境外或港澳台地区的医疗诊断证明，须由正规医院或执业医师开具。

### 3. 收费发票

(1) 北部湾航空认可的医疗机构出具的收费发票，发票类型可以包含药费、治疗费、检查费、住院费等(提供其中一种即可，部分无电脑打印医药费收费单的住院旅客，可出具医院电脑打印收费明细后加盖医院公章)，但仅提供挂号费视为资料不齐。

(2) 旅客提供的发票必须真实有效且可核验，核验方式包括但不限于通过财政部、税务局等官方电子票据查验平台线上自动核验，或人工核验发票主要信息真实性，核验标准包括但不限于下表内容。

序号	核验项目	发票核验标准
1	旅客信息	发票上姓名与客票姓名是否一致
2	公章	发票是否加盖公章，公章是否清晰，公章名称与医疗机构名称是否一致
3	金额大小写	发票上金额大写和小写是否一致
4	发票日期	发票上就诊日期与诊断证明/病历的就诊日期是否一致；就诊日期是否早于发票开具日期
5	医疗机构	发票和诊断证明/病历的医疗机构名称是否一致
6	票据清晰度	票据是否可以清晰识别以上核验内容

(3) 若旅客为军人在部队医院就医，无法提供缴费单，可提供军官证或士兵证等军人证明材料。

(4) 旅客在境外或港澳台地区医疗机构就医，须提供真实有效的缴费凭证。如果中国境外和港澳台地区无法提供相应付费发票等相关材料，可提供正规医院或政府部门认可具备行医资格的医生填写的不适宜乘机证明。

4. 相关医疗凭证的签发与打印日期必须在购票后及航班规定截载时间前。(若旅客购票时间与航班时间为同一天，病退于当天提出，医疗凭证的签发日期为当天且无确切的时间点的情况也符合要求)。

6. 北部湾航空基于验证材料的需要，将可能要求旅客补充佐证材料。

注：病退及随同旅客退票材料需包含退票旅客的身份证件。

(二) 在始发地、经停地、备降地机场突发病情提出病退的凭证  
机场医疗中心出具的诊断证明、病历。

(三) 病退旅客需提供证件原件办理退票手续；若由代办人办理病退手续，须持病退旅客书写并签字的委托书及证件原件进行办理。

## 六、退票处理规定

(一) 旅客因病退票，在航班始发站提出，退还全部票款，在航班经停站(备降站)提出，则应扣除已使用航段对应的折扣票款后，退还余款。

(二) 患病旅客的同行陪伴人员要求退票, 必须与患病旅客同时(取位日期相同)办理, 免收退票费, 否则一律按自愿退票处理, 陪同人员客票的航段、航班、旅行日期必须与因病退票旅客完全一致。

1. 陪伴人员的限额为 2 名, 即有 1 名患病旅客申请退票, 其中与其陪伴的另外 2 名旅客可以申请与患病旅客一同免费退票。陪伴人员与病退旅客非同一订单(含不同渠道)的需备注病退旅客信息(如票号等)。

2. 陪伴人员超过 2 人, 全部陪伴人员满足以下条件之一时, 最多可办理 5 名陪伴人员的免费退票。

(1) 患病旅客与陪同旅客在同一个 PNR 中。

(2) 客票票号相连。

(3) 通过北部湾官网、APP、小程序购票, 在同一订单内。

(4) 同一证件上的亲属人员。(证件仅限户口簿、结婚证、出生证、独生子女证、房产证)。

\*如团队旅客因病申请陪同人员退票超过 2 名, 则必须满足上述要求中第(4)款条件: 同一证件上的亲属人员。

(三) 病退须本人办理, 如因病情严重, 本人无法亲自办理退票手续, 其委托代办人必须持患病旅客本人书写并签字的委托书及代办人、患病旅客证件原件和病退凭证原件办理退票手续。

(四) 身故旅客客票退票参照病退规定办理, 应由退票申请人提供乘机人的死亡证明, 死亡证明等同于病退需提供的相关资料; 身故旅客的随员规定同病退一致。

(五) 因旅客的精神或身体状况不适合航空旅行, 被北部湾航空现场拒绝运输, 已购客票凭北部湾航空相关单位开具的《未成行旅客、行李证明书》, 按照现行拒载相关规定办理。

## 七、因病变更规则

(一) 旅客因病提出变更航班, 提供相关证明后, 在客票有效期内, 同舱改期可免收变更费(含不允许改期的客票)。因变更导致的升舱需补交升舱差额; 因变更导致适用的运价发生改变, 则按新运价与原付运价计算差额, 多不退少补。再次变更按照自愿变更相关手续办理。

(二) 因病变更需满足以下条件

1. 旅客须在航班计划起飞时间前提出变更并退座, 在原出票地或经北部湾航授权的售票处或 95370 办理非自愿变更手续。

2. 因病变更凭证的要求参照本文件条款“因病退票所需凭证”执行。

3. 患病旅客的陪伴人员要求变更, 须与患病旅客同时提出, 且变更时间需与患病旅客保持一致可免变更费; 如不能保持一致, 则按自愿变更处理。陪同人员客票的航段、航班、旅行日期必须与因病变更旅客完全一致。陪同人员限额 2 名。

## 八、违规病退处置

(一) 对于在办理退票手续时, 发现病退材料造假的, 一经核实, 一律按自愿退票处理, 不予免费退票。

(二) 如旅行社、代理商提交病退的资料存在缺失，旅行社、代理商在时限内补齐资料且复核后符合病退条件，则对该旅行社、代理商进行提醒，并宣贯病退管理规定；在补充缺失材料或佐证材料真实性过程中旅行社、代理商有义务与旅客做好解释沟通，不得引起旅客投诉，如有无法协调的诉求时可报备我司评估处理，不可直接拒绝旅客诉求，由此引起的一切投诉，航司将追究代理商、旅行社相关责任。

(三) 旅客提交客票病退申请后，对于缺少资料或资料不符合的客票，退票审核员有权按自愿退票处理，不予免费退票，客票将收取手续费审核，在客票有效期内如旅客对于病退有异议，可提供补充资料，审核员审核后符合规定的客票可做补退。退票审核员有权根据审核需要，要求旅客补充相关资料以进一步核实病退真实性。

(四) 代理商、旅行社提交或上传相关病退凭证材料前，必须认真检验相关凭证的扫描件，确保凭证印章、文字等内容清晰可见；代理商、旅行社应核查旅客提供的所有病退凭证，确保提交或上传的所有凭证材料真实、有效，病人姓名、就诊时间等主要内容必须相符、不得涂改，同时相关材料应完整保留三年，北部湾航空将不定期抽查。

(五) 如果发现旅行社、代理商故意、恶意作假伪造病退，以病退理由提交的客票根据销售代理协议相关处罚标准进行处罚，团队客票处罚标准与客运销售代理协议中处罚标准一致。