

国内航班病退须知

注：如因旅客本人患病等健康原因不能按照客票列明的航班旅行，已购票的旅客可按照以下规则办理退票。

一、适用航班

北部湾航空实际承运的国内航班以及作为市场方的国内航班。

二、申请病退的时间

(一) 旅客购票后，因病不能旅行要求退票：必须在航班计划起飞时间前提出并退座（散客、团队）；

(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、病退票所需凭证

(一) 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。旅客在办理病退手续时必须提供凭证原件由售票员验证，网站旅客退票（非自愿退票备注，病退），须邮件发送病退凭证扫描件至北部湾网站客服邮箱 95370@hnair.com（国内）；国际航班客票可自行通过网站提交病退材料，特殊情况如需帮助可，拨打国际客服热线 **95370** 咨询协助；上交财务部的凭证应尽量为原件，如旅客确需报销，上交凭证也可为复印件、电子版、扫描件。

(二) 国内：航班计划起飞时间前提出病退的凭证为：县级（含）以上医疗机构出具的有主治医师签字及医院盖章的正规诊断证明或三甲医院住院押金单等相关证明材料或病历和医疗机构收费票据，包含各类检查费用、药费（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）。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。

注：病退及随同旅客退票材料需包含退票旅客的身份证件。

(三) 国际：航班计划起飞时间前提出因病退票的凭证为：在中国内地由中国境内县、市级或者相当于这一级（如国家二甲级）及以上医疗单位主治医师签字、医疗单位盖章的正规诊断证明、病历、医院电脑打印的 **200 元（含）** 以上医药费收费单，凭证的签发与打印日期必须均在航班规定截载时间前。诊断证明在境外或港澳台地区必须由政府部门认可具备行医资格的医生填写，在非洲地区也可由中资医疗机构出具诊断证明，凭证内容要求同上。

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

(五) 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。

四、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) 患病旅客的同一行陪伴人员要求退票，必须与患病旅客同时提出，免收退票费，否则一律按自愿退票处理。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。

(三) 团队旅客中的患病旅客及其陪伴人员退票后，导致团队现有人数低于规定最低成团人数时，其余旅客不需补足团散之间的票款差额。

(四) 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（呼叫中心、网站 B2C、团队网旅客须提供病退凭证原件和证件原件或复印件、电子版）。

(五) 死亡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（官网渠道及团队网提交的退票订单，申请人默认为购票账号的使用人；其它渠道需申请退票的申请人必须为死亡旅客的直系亲属）；死亡旅客的随员规定同病退一致。

五、退票地点

原出票地。

六、特例：

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，已购客票凭地服部提供的拒载证明可办理非自愿退票，拒载证明等同于病退需提供的所有资料；允许非自愿退票的陪伴人员限额为 2 名；无拒载证明的可由各地始发场站人员、地服部工作人员邮件确认。因其它情况拒载的旅客，按自愿退票办理。

七、其他

(一) 对于持不符合医疗单位出具的病退证明，售票处有权按自愿退票处理，不予免费退票。

(二) 对于恶意办理假病退手续的代理人、旅行社，在办理退票手续时被发现，不予退票；经财务部审核后发现的，一律处以客票票面价 2 倍的罚款。

本文件自 2023 年 8 月 7 日起执行。