

四川航空国际BSP退票申请附件上传要求

一、申请办理不正常航班退票

1、临时性航班延误或航班取消申请退票

需提供**ETERM**系统中航班变动有**UN**操作的记录，或机场提供的航班延误证明。

2、计划性航班变动或航班取消申请退票

应上传含有相关**UN**（或**TK**）信息的附件，附件中包含与客票相关的详细信息（如：乘客姓名、变动航班号、变动时间等），且**UN**（或**TK**）航班信息与所退客票航班信息。

3、多段航程申请非自愿退票

旅客购买往返程、中转联程或连续票号填开的多航段客票，如果其中某段属于非自愿退票，其余未使用航段申请非自愿退票。

应提交说明，并附不正常航班的行程单复印件或**DETR**指令票面信息作为申请依据。

4、涉及超售、备降、降舱的申请非自愿退票

涉及降舱、备降、超售的不正常航班非自愿退票时，应提供代理机场、地面服务部以及销售单位开据的《航班不正常证明信》，及**DETR**指令票面信息作为申请依据。

二、申请办理买新退旧方式的退票

1、因升舱或改期自愿变更航班/日期申请退票

为旅客办理升舱/改期采用买新退旧方式，符合变更使用条件的客票，重新出票后，原客票需要退票的情况。

应提交新、旧出票和退票时间的指令详细信息；并提交新、旧两张客票的行程单复印件或DETR指令含EI备注的票面信息作为退票附件。

2、因特殊事由申请退票

应提交符合川航业务管理规定要求执行的申请书审批件作为退票附件。

三、所有未收取退票费的客票，应上传DETR指令票面信息的状态作为退票附件之一，同时上传不收取退票费的证明文件或资料。

四、航空公司可随机抽查以上附件地原件，代理人在保管期限内请妥善保管，留存备查，设定保管期限为两年。

五、其他注意事项

上传以上相关附件时，需注意附件中的文字以及印章是否清晰可见，易于阅读。否则由此造成的审核偏差，由代理人自负。

2016 年 8 月 26 日