

# 四川航空国际、地区航线客票病退管理规定（试行）

一、适用范围：876 填开的国际、地区航线客票。

二、旅客因病退票，按自愿退票规定办理，免收退票费。

三、病退办理材料

1、就医证明材料

（1）旅客在国内医院就医

必须提供县级（含）以上医疗机构出具真实有效的诊断证明资料，包括挂号单（对于无法提供挂号单的旅客，也可用医院收费证明或缴费发票或网上挂号截屏等就医记录替代）、病历诊断书，医药费在 100 元以上的交费单（住院旅客可出具医院打印收费明细单加盖医院公章）。

（2）旅客在境外医院就医

必须提供具有医师签字的医疗诊断证明和收费凭证。

2、个人身份证明材料

除以上就医证明外，旅客提交的病退证明材料中，还应附上患病退票旅客本人有效身份证件的原件电子扫描件或彩色数码照。

若患病旅客的同行成员申请退票，须附同行旅客的客票行程单及有效身份证件的电子扫描件或彩色数码照。

四、病退办理规定

1、旅客提出病退申请须在航班规定起飞时间前提出并取消座位。

2、病退证明材料开具日期必须在旅客实际购票之后，且最晚须在航班起飞后的 40 天内提交。未按要求取消座位或未能按期提供病退证明材料的按自愿退票处理，收取退票费。

3、同行人员因病退票，必须在所涉及航班起飞时间前与患病旅客同时提出办理并取消座位，每一患病旅客的同行人员人数不得多于2人。

4、在始发地机场（航班规定离站时间前）或在航班经停地临时突发病情，按照川航发《被拒绝承运旅客客票后续处置程序》的通知中规定办理。

## 五、办理流程

### 1、境内 BSP 客票

旅客向原出票地提出病退申请并提供病退证明材料，销售代理人须将符合规定的病退证明材料提交中国 BSP 退票凭证管理系统备查。

### 2、境外 BSP 客票

旅客向原出票地提出病退申请并提供病退证明材料，销售代理人将符合规定的病退证明材料提交川航当地办事处，办事处将证明材料的电子扫描件或彩色数码照通过邮件发送至 3usaleaudit@sichuanair.com 并在邮件中注明“已审核”字样备查。

### 3、除 BSP 以外的其它客票

旅客将符合规定的病退证明材料的电子扫描件或彩色数码照通过邮件发送至 95378@sichuanair.com，呼叫中心一审通过后提交财务二审审核存档并办理退款。

六、如销售代理人提交虚假病退证明材料，一经查实，川航将对其进行处罚。