

成都航空有限公司市场营销中心文件

成航市场发〔2022〕63号

关于重申规范提交 BSP 渠道 非自愿退票的通告

各销售单位：

为了进一步加强 BSP 退票管理，规范销售单位操作 BSP 客票非自愿退票的行为，营造良好有序的生产秩序。市场营销中心对 BSP 客票非自愿退票规定再次重申，具体内容如下：

1. 非自愿退票是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。

2. 旅客因病不能旅行而要求退票，必须在航班规定起飞时间前提出并及时取消座位，最晚不能超过航班计划起飞时间前两小时，退票提供县级以上医疗机构出具的诊断证明书（疾病证明）、



病历及交费单（诊断时间应早于客票列明的起飞时间前、交费单金额不低于人民币 100 元）等，上述资料需在退票时将原件的扫描件上传至 BSP（德付通）退票凭证管理系统。如不能提供以上证明则按自愿退票处理。

3. 由于非自愿退票的情况较多，BSP 渠道非自愿退票应在德付通退票凭证系统及时上传证明材料并说明退票原因（包括但不限于拒载证明、病退证明、前段航变退后段证明、错名重购等非自愿退票的证明）。

4. 若提交 BSP 客票非自愿退票的附件不符合客规等相关规定，超过有效期或者提供的资料不完整或无效，我公司将根据《成都航空客运销售代理协议》的处罚违约金标准第 23 条，收回所退票款，并收取 200 元/张违约金。

请各销售单位组织相关人员学习通告要求，并按本通告执行。

特此通告

成都航空有限公司市场营销中心

2022 年 4 月 18 日

