

深航关于旅客因病退改的业务通告

ZHSX-2022-007

各销售代理：

为了维护市场渠道，满足市场销售需要，现对旅客因病退改做出如下规范：

一、退改渠道

（一）、因病申请退票的旅客可在原购票处或机场柜台办理。

（二）、因病申请改期的旅客如原购票处无法办理，可在95361、机场柜台办理。

二、材料出具

（一）、旅客需同时提供以下两项材料的原件或原件照片：

1、县级（含）以上医疗单位出具的有主治医师签字和医院盖章的正规诊断证明（诊断书、病历、住院证明、出院小结均等同于诊断证明）。

2、有医院盖章的医疗专用发票。

（二）、对于持不符合上述规定证明材料的旅客，深航及深航授权的销售代理人有权按照自愿退改处理，不予免费退改。

（三）、证明材料时限为出票日（含）后且航班起飞当日（含）之前（如补开发票或者诊断证明，日期以就诊日期为准）。

（四）、旅客因病退票或改期，必须在航班规定起飞时间前提出并取消订座，同时按深航规定提供相关证明材料。未按要求取消订座的旅客，按自愿退票或自愿改期处理。

（五）、如航班截载后在机场突然发生病情，或在航班经停站（备降站）临时发生病情，凭机场医疗（急救）中心出具具有盖章的诊断证明或病历申请因病退改。

三、退改说明

（一）、如符合因病退改条件但未使用的客票，可在客票有效期内办理一次改期，本次改期免收改期费，差价正常收取。如再次提出改期诉求，只能按照自愿退票办理。

（二）、如因病情严重，旅客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的有效身份证件原件、授权委托书及代办人身份证原件办理退票手续。

（三）、患病旅客的陪伴人员要求退票，必须与患病旅客同时提出，可免收退票费的陪伴人员限两名，其他陪伴人员按自愿退票处理。

（四）、患病旅客的所有陪伴人员无法享受因病免费改期。

（五）、符合病退需改期操作需在客票有效期内提出申请。

本规定自发布之日起执行，原业务通告【2011】348号、【2013】208号《关于旅客因病退票的通告》同时废止。

特此通告。

深航营销委市场销售部

2022 年 5 月 30 日

GZMEIYA