



A STAR ALLIANCE MEMBER



发布部门: 深航/营销委员会

发布对象: 全部人员

创建日期: 2021-03-05

阅读次数: 1461

深圳航空有限责任公司 业务通告

业务通告〔2021〕32号

深航关于旅客因病退改的通告

各分公司, 各事业管理单位, 各基地, 各管理支持部门:

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商旅柜台办理。

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

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。
此通告。

深圳航空有限责任公司

2021年3月5日

经办单位：营销委员会

联系人：范龙妹

联系电话：61247

2021年3月5日印发
