

川航客票因病退票管理规定

一、适用范围：

使用 876 票证填开或换开的川航实际承运航班及使用 3U 航班号的代码共享航班客票。

二、办理时间：

(一) 旅客购票后因病不能旅行而要求退票，须在航班计划离站时间前提出并取消座位；

(二) 因病退票相关资料（医疗证明材料、有效身份证件等）最晚须在航班起飞后的 40 天（含）内提交，时间以快递单载明的时间或电子邮件发出时间为准；

(三) 未按要求取消座位或不能按期提供相关资料的按自愿退票处理。

三、办理要求及规定：

(一) 旅客需提交满足以下要求的因病退票相关资料：

1. 旅客在中国大陆地区的医疗机构就医，须提供**县级或二级**（含）以上医疗机构出具真实有效的医疗证明材料：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**、医药费或医疗检查在 50 元（含）以上的**缴费单**（住院旅客可出具医院打印收费明细单加盖医院公章），若旅客为军人在部队医院就医，无法提供挂号单或缴费单，可复印军官证或士兵证替代；

旅客在中国大陆地区以外的医疗机构就医，须提供具有医师签字

的医疗诊断证明。

2. 医疗证明材料开具与打印日期须在旅客实际购票之后，航班计划离站时间前，且医疗证明材料的主要内容（病人姓名、时间、病症等信息）必须相符，不得涂改。

3. 旅客可通过快递纸质原件或者电邮清晰的原件扫描件或彩色照片的方式提供上述医疗证明材料。

4. 通过邮寄原件资料办理的须提供患病退票旅客本人有效身份证件复印件；通过电邮资料办理的须提供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；如有患病旅客陪伴人员退票需同时提交陪伴人员有效身份证件。（证件须确保与其购票时使用的证件相同）

5. 为防止冒退，保障旅客权益，通过电邮资料办理的旅客，除提供上述医疗证明材料的单独电子扫描件或彩色数码照外，另须提供将患病旅客本人及陪伴人员有效身份证件置于医疗证明材料上方的电子扫描件或彩色数码照。

（二）患病旅客的陪伴人员要求退票，必须在航班计划离站时间前与患病旅客同时提出办理并取消座位，且陪伴人员客票的航班、日期及航程必须与患病旅客完全相同，每一患病旅客的陪伴人员人数不得多于2人。如陪伴成员未与患病旅客同时办理因病退座退票手续，则不再享有2人免收退票费，退票费按所持客票对应客票类别的退票规定收取。

（三）经审核，退座时间和因病退票相关资料均符合上述要求的患病旅客及其陪伴人员因病办理退票，客票完全未使用时，可退还全部票款和税费；客票部分使用，退还未使用航段的票款及税费，不收取退

票费。所退金额不得超过原付票款金额。

四、如旅客本人购票后在客票上列明的航班计划离站时间之前不幸亡故，可按非自愿退票规定办理，须在客票有效期内凭死亡证明办理，死亡证明应由死亡发生地所在国家相应的主管机构签发。同航班随行人员（不超过2人），可一并办理退票手续，免收退票费。

五、在始发地机场（航班计划离站时间前）或在航班经停地临时突发病情按照川航《未成行旅客客票后续处置程序》规定办理。

六、本规定即日（办理时间）起生效，以往旅客因病退票规定与本文不一致之处，以本规定为准。