

旅客因病申请非自愿退票

1 申请病退的时间

1.1 旅客购票后，因病不能出行要求退票，必须在客票上列明的航班计划离站时间 2 小时之前提出并取消定座，未按要求取消定座的按自愿退票处理（通过网站购票的旅客可在网上或线下取消定座）；

1.2 如在机场（航班规定离站时间后）突发病情，或在航班经停站（备降站）临时发生病情，也可申请病退，无需在航班规定离站时间前提出申请并取消定座。

2 病退凭证要求

2.1 病退凭证内的主要内容（病人姓名、时间、病症等信息）必须相符，不得涂改否则视为虚假凭证不予病退。

2.2 航班计划离站时间 2 小时之前申请病退的凭证：

2.2.1 旅客购票时使用的有效乘机证件（证件要求照片、姓名及证件号码页面即可）；

2.2.2 患病旅客需提供国家卫健委网站可查询到的医疗机构（网址为：

<https://zgcx.nhc.gov.cn/unit>）出具的有主治医师签字，并有医院盖章的正规医疗诊断证明（正规诊断证明包括诊断书、病历、住院证明等），可表明旅客在客票列明的航班飞行期间不适宜乘机。不包括非医院下属机构，例如学校门诊部、企业医疗门诊部等；

2.2.3 同一医疗机构出具的 100 元（含）以上可核验的收费发票，发票类型应包含挂号费（或其它挂号凭证），仅提供诊查费\医疗服务费视为资料不齐。如部分住院旅客无法在航班规定离站时间前提供发票，应在 10 个工作日内补充提交至桂林航空，到期仍无法提供应主动联系桂林航空协商延期事宜，否则按照自愿退票处理；

2.2.4 旅客提供的收费发票必须真实有效且可核验，核验方式包括但不限于通过财政部、税务局等官方电子票据查验平台线上自动核验，或通过人工核验发票主要信息的真实性，若核验票据不通过视为材料不符合，按照自愿退票办理；

2.2.5 基于验证材料的需要，将可能要求旅客补充佐证材料，补充材料应于争议之日起 10 个工作日内提交至桂林航空，过期未按要求补充材料的客票，按照自愿退票处理；

2.2.6 以上凭证除需单独拍照外，还需将所有材料进行合照，要求清晰；

2.2.7 若旅客为军人、军人家属在部队医院就医，无法提供缴费单，可提供军官证或士兵证、结婚证、户口本、军属证明等相关证明材料。

2.2.8 病退凭证的签发与打印日期必须在旅客实际购票之后、客票上列明的航班计划离站时间 2 小时之前（特殊情况允许部分凭证出具日期在航班计划离站时间后，如：病历或诊断证明的日期在航班计划离站时间 2 小时前，收费发票的日期在航班计划离站时间后）；如病例或诊断证明的开具时间在购票时间之前，一律按自愿退票处理。

2.3 旅客在始发站机场或在航班经停地（备降地）突发疾病要求终止旅行，须提供机场医疗中心(或县级（含）以上医疗单位)出具的诊断证明、病历。若一时无法取得医疗单位证明，当日值机经理或值班主管或场站负责人须在机票或登机牌上签字，并加盖值机柜台印章，方可按病退处理，否则一律按自愿退票处理。

2.4 旅客在关舱门后突发疾病要求终止旅行，乘务长通过观察旅客身体情况，确实有病症的（例如昏厥、有过往病史、发烧等）予以签字，告之后续可按病退处理；如无法判定旅客突发疾病的，则告之旅客去机场医疗中心出具诊断证明、病历方可按病退处理，否则一律按自愿退票处理。

2.5 旅客在飞行途中突发疾病，航班备降后要求终止旅行申请病退的凭证为：须提供机场医疗中心出具的诊断证明、病历。若无法取得医疗单位证明，可按不正常航班票务处理规定，客票按非自愿退票处理。

3 退票规定

3.1 旅客因病退票，按非自愿退票处理。始发地应退还旅客所付全部票款；经停地或备降地按旅客订座舱位退还未使用航段的票款，但不得超过原付票款金额，均不收取退票费。

3.2 患病旅客的陪伴人员要求退票，必须与患病旅客同时提出，且陪伴人员的客票行程、航班日期、航班号必须与疾病旅客完全相同，否则一律按自愿退票处理。患病旅客的陪伴人员限额为 2 名，即有 1 名患病旅客申请退票，其团队中与其有亲属、朋友、同事关系的另外 2 名旅客可以申请与患病旅客一同免费退票。如同行旅客与患病旅客不在一个订座编码内，两者需要提供关系证明材料。

3.3 团队旅客中的患病旅客及其陪伴人员退票后，导致团队现有人数低于规定最低成团人数时，其余旅客不需补足团散之间的票款差额。

3.4 病退须本人办理，如因病情严重，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书写并签字的委托书及代办人、患病旅客有效身份证件原件和病退凭证原件办理退票手续；若代办人为其直系亲属，提供相应证明材料即可代办退票手续。

3.5 死亡旅客客票退票参照病退规定办理，应由退票申请人提供乘机人的死亡证明，死亡证明等同于病退需提供的相关资料（官网渠道及团队网提交的退票订单，申请人默认为购票账号的使用人；其它渠道需申请退票的申请人必须为死亡旅客的直系亲属）。

3.6 特例

若病患旅客属于传染病患者、精神病患者或者健康情况可能危及自身或影响其他旅客安全的特殊旅客，我司不予承运，已购客票可持拒载证明和病退凭证，按非自愿退票处理。

4 退票地点

4.1 原则上由原出票地办理病退手续；

4.2 旅客在代理人处办理病退手续时，须提供病退凭证原件（或复印件、电子版）和有效身份证件原件（或复印件、电子版），代理人通过中国 BSP 退票凭证管理系统上传病退凭证；

4.3 旅客在售票处办理病退手续时，须提供病退凭证原件（或复印件、电子版）和有效身份证件原件（或复印件、电子版），售票员通过邮件向财务提交电子版的病退凭证，邮件中须注明对应的客票信息；

4.4 旅客在呼叫中心办理病退手续，可通过邮件提交电子版的病退凭证和有效身份证件原件（扫描件或照片），邮件中须注明对应的客票信息，桂林航空客服邮箱：

glhkkfzx@airguilin.com；

4.5 旅客在桂林航空官网办理病退手续，可通过邮件提交电子版的病退凭证和有效身份证件原件（扫描件或照片），邮件中须注明对应的客票信息，桂林航空官网邮箱：

gtdzswzx@airguilin.com；

5 罚则：

5.1 缺少材料的客票应于争议之日起 10 个工作日内提交至桂林航空，过期未补齐材料的客票，退票审核员有权按自愿退票处理，不予病退。

5.2 桂林航空将验证病退凭证的真实及有效性，对于提供虚假病退凭证来获取病退权益的退票，一经核实，桂林航空有权不予病退，并保留追究法律责任的权利。

5.3 在客票有效期内如对于病退有异议，可在收到退款之日起 10 个工作日内提供补充资料，审核员审核后符合规定的客票可做补退。

6 特殊情况

旅客因病退票，原则上须按我司病退规定办理，特殊情况下，出于对旅客的关怀，应按特殊申请酌情给予处理。

6.1 若旅客确因病情严重或时间紧急，未能在规定的时间前办理退座手续的；

6.2 陪同人员超出规定人数的；

6.3 现役或退役军人因特殊原因无法提供病退凭证的，须提供部队相关证明说明情况；

6.4 若旅客确因手续未完结或其他原因导致无法在规定时间内提供对应材料的情况，此种情况旅客须在客票上列明的航班计划离站时间 2 小时之前取消定座，并在 10 个工作日内补充材料，审核通过后可一并按病退处理。