

关于海南航空国际及地区航班因病退改规则的公告

尊敬的旅客：

您购票后，如因患病等健康原因不能按照客票列明的航班旅行，可按照以下规则办理改期或退票。

一、适用范围

海南航空国际运输凭证填开的由海南航空实际承运的国际及地区航线。

二、办理规定

(一) 旅客购票后，因患病等健康原因不能按照客票列明的航班旅行而申请改期或退票，需在航班计划出港时间之前取消已订妥的座位。

(二) 因病退票或改期的相关证明材料须不晚于航班起飞后 2 个月（含）内提交，证明材料电子版以材料发送时间为准，郵件以接收地邮戳为准。

(三) 未按要求取消座位或不能按期提供相关资料的按普通旅客自愿改期或自愿退票规则办理。

三、因病退改需提供的证明材料及要求

(一) 提供的证明材料

1.旅客本人购票时提供的有效身份证件。

2.医疗机构开具的真实有效的诊断证明病历或出院小结（住院证明）等。

3.医疗机构开具的不小于 200 元（含）的收费发票或加盖公章的住院收费明细单。

(二) 证明材料要求

1.海南航空认可的同一医疗机构出具的有主治医生签字或医院盖章的真实有效的诊断证明病历或出院小结（住院证明）等（不含体检类医疗材料）。医疗机构须符合以下要求：

(1) 可在国家卫健委网站查询到的医院及其下属医疗机构（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）。国家卫健委医疗机构查询网址为：<https://zgcx.nhc.gov.cn/unit>

(2) 军队下属医疗机构。

(3) 中国境外或港澳台地区的医疗诊断证明，须由正规医院或执业医师开具。

2. 收费发票

(1) 海南航空认可的同一医疗机构开具的可核验并真实有效的收费发票，且发票金额不小于 200 元（含），收费发票项目包含：药费/治疗费/各类检查费用/住院费等，仅提供挂号费/诊查费/医疗服务费视为资料不齐。住院旅客也可提供加盖公章的住院收费明细单及住院证明或住院通知单办理。

(2) 军人或军人家属在部队医院就医且无法提供收费发票，可提供相应的检查单或处方单及军人证明材料替代，军人家属需提供军属证明。

(3) 中国境外和港澳台的医疗机构就医须提供真实有效的缴费凭证。

3. 相关医疗凭证签发与打印日期须在购票日期（含购票当日）之后，且在航班计划起飞时间前 21 天（含）之内（从客票未使用航段中的第一个航段的出行日期开始起计）。

注：如您的医疗凭证开具时间在提交自愿退票或自愿改期之后，将按照客票使用条件办理。

海南航空将对病退改凭证材料进行审核，对于提供虚假发票、无效发票或假病历材料等，客票按照自愿退票、自愿改期处理，后期如再补充符合的证明材料，均不予以办理病退、病改。

四、改期、退票规定

(一) 经我司审核符合因病退改情形的：

1. 因病退票：全部未使用的客票，免收退票费，票款及税费退还旅客；部分使用的客票，按照自愿退票规则核算应退金额，需扣除单独购买已乘航段应支付票价及税费，免收退票费，余额退还旅客。因病退票需对全部未使用航段同时申请，不允许单独办理部分航段退票。

2. 因病改期：首次改期免收变更费，如有票价差、税费差需补收，超出首次改期按普通旅客自愿改期规则办理。

(二) 患病旅客的同行人员退票、改期规定

同行人员是指与患病旅客的航段、航班及旅行日期完全一致的人员。符合以下条件的患病旅客的同行人员可参照因病退票或因病改期办理。

1. 患病旅客同行人员要求退票或改期，须与患病旅客同时同地办理，并满足航班计划起飞时间前已退座要求。每一名患病旅客同行人员的限额为 2 名。

2. 符合以下条件之一的同行人员可放宽至 5 名（含），须与患病旅客同时同地办理，并满足起飞前已退座要求。

（1）与患病旅客在同一个 PNR。

（2）通过海南航空线上渠道（官网、APP、小程序、微信公众号等）、海南航空客服热线购票，且与患病旅客在同一订单中。

（3）与患病旅客的客票票号相连。

（4）与患病旅客在同一证件上的亲属人员（户口簿、结婚证、出生证、独生子女证、房产证）。

（5）在海南航空团队销售系统购买的团队客票，需提供与患病旅客在同一证件上的亲属人员（户口簿、结婚证、出生证、独生子女证、房产证）证明，方可办理不超过 5 名（含）同行人员客票病退。

3. 患病旅客与同行人员在同一销售渠道购买的客票可通过原出票地办理退票；如在不同销售渠道购买的客票须联系海南航空直属售票处同时办理退票。患病旅客与同行人员未能同时同地办理退票的，按照自愿退票办理。患病旅客与同行人员须同时同地办理改期，且改期后的行程须完全一致（包括相同航段、航班及日期）。

五、办理渠道

1. 因病退票：原出票地、海南航空各直属销售单位、海南航空客服热线。

2. 因病改期：海南航空各直属销售单位、海南航空客服热线。

六、不符合以上规则的客票按普通旅客自愿退票、自愿变更办理。

七、海南航空将验证核查病退改相关材料的真实有效性，如发生材料造假，海南航空保留追究因病退票、改期所列旅客责任的权利。同时海南航空可根据材料审核的需要，要求旅客补充相关佐证材料，如果旅客拒绝提供或者无法提供，按自愿退改处理。

八、本规定自 2025 年 9 月 10 日（办理时间）起生效，旅客因病退票、因病改期规定与本规定不一致的，以本规定为准。

海南航空控股股份有限公司