

持南航国内、国际客票的旅客因受伤、疾病及其他健康原因不能按照客票列明的航班或日期旅行，允许办理因病退票，具体规则如下：

（一）一般规定

- 1.客票适用范围：南航 784 票证填开的国内或国际客票；
- 2.办理渠道：您可通过南航直属销售单位、客户服务热线 95539 及销售代理人办理因病客票退票业务；
- 3.材料要求：办理因病退票时，您须提供本人真实有效的身份证件、医疗诊断证明（诊断书或病历等）、缴费发票和就医记录（挂号单或网上挂号截屏等）；
- 4.时限要求：除突发医疗事件外，您必须在航班规定起飞时间前提出并取消座位，如您未在航班起飞前提出并按要求取消座位的，则按自愿退票办理，并支付相应的退票费和误机费（如有）。

（二）因病退票

- 1.办理因病退票时，可办理全退，免收退票费和误机费（如有）。
- 2.对于部分已使用客票，按照非南航原因非自愿退票计算规则执行。

（三）医疗诊断证明

- 1.办理因病退票时，您须提供本人真实有效的身份证件、医疗诊断证明（诊断书或病历等）、缴费发票和就医记录（挂号单或网上挂号截屏等）。如您不能提供上述资料，则按自愿退票办理，并支付相应的退票费和误机费（如有）。

2.医疗诊断证明和就医记录须由南航认可的医疗机构开具，相关材料可证明您在客票列明的航班飞行期间不适宜乘机。南航认可的医疗机构须符合以下要求：

（1）中国境内的医疗诊断证明，须由可在国家卫健委网站查询到的医院及其下属医疗机构出具，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。国家卫健委网站网址为：**【全国医疗机构查询】**，**【医生执业注册信息查询】**。

（2）无法在国家卫健委网站查询到，但属于军队下属医疗机构。

（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。

（四）陪伴人员

您的陪伴人员可与您一同办理因病退票，需满足以下条件：

- 1.陪伴人员的客票行程、航班日期、航班号必须与您完全相同；
- 2.您的陪伴人数须少于或等于 5 人，且陪伴人员的认定应符合以下条件之一：
 - （1）陪伴人员与您在同一订座记录（PNR）或同一订单中；
 - （2）陪伴人员与您同时同地提出办理因病退票申请；
 - （3）能够提供近亲属证明以表明陪伴人员与您为近亲属关系。

温馨提示：

- 1.若您委托他人代办退票手续，则须提供代办人有效身份证和您的退票授权书。
- 2.若您为军人在部队医院就医，无法提供挂号单或缴费单，可提供相应的军人证明文件替代。
- 3.如您已打印行程单，办理因病退票时须一并提供。
- 4.以上规定适用于 2023 年 11 月 1 日（含）起提出的因病退票申请。

持南航国内、国际客票的旅客因受伤、疾病及其他健康原因不能按照客票列明的航班或日期旅行，允许办理因病变更，具体规则如下：

（一）一般规定

- 1.客票适用范围：南航 784 票证填开的国内或国际客票；
- 2.办理渠道：您可通过南航直属销售单位、客户服务热线 95539 及销售代理人办理因病客票变更业务；
- 3.材料要求：您须提供本人真实有效的身份证件、医疗诊断证明（诊断书或病历等）、缴费发票和就医记录（挂号单或网上挂号截屏等）；
- 4.时限要求：除突发医疗事件外，您须在航班规定起飞时间前提出并取消座位。如您未在航班起飞前提出并按要求取消座位的，则按自愿变更办理，并支付相应的变更费、票价差额及误机费（如有）。

（二）因病变更

- 1.办理因病变更时，您可变更至能够成行的航班上，免收变更费和误机费（如有）。如票价升高，须补收票价差额。如票价降低，则按维持原票价成行处理。如涉及税费差额须补收。
- 2.因病变更后的新航班必须为南航实际承运航班。原客票行程为南航与外航联程航班运输的情况下，办理因病变更时可变更至南航与外航的联程航班，免变更费，如换开后票价升高，须补收票价差额。换开后新票较旧票票价低，则不退还差价。如后续无适用航班，则按因病退票处理；
- 3.办理因病变更时，不得变更始发地或目的地；
- 4.办理因病变更后的客票，如再次申请自愿退票，国际客票需比较新旧客票的客票使用条件，按较严格的退票规则执行；国内客票则参照《国内客票使用条件》中自愿变更后再次提出自愿退票的规则执行。

（三）医疗诊断证明

- 1.办理因病变更时，您须提供本人真实有效的身份证件、医疗诊断证明（诊断书或病历等）、缴费发票和就医记录（挂号单或网上挂号截屏等）。如您不能提供上述资料，则按自愿变更办理，并支付相应的变更费、票价差额及误机费（如有）。
- 2.医疗诊断证明和就医记录须由南航认可的医疗机构开具，相关材料可证明您在客票列明的航班飞行期间不适宜乘机。南航认可的医疗机构须符合以下要求：
 - （1）中国境内的医疗诊断证明，须由可在国家卫健委网站查询到的医院及其下属医疗机构出具，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。国家卫健委网站网址为：**【全国医疗机构查询】**，**【医生执业注册信息查询】**。
 - （2）无法在国家卫健委网站查询到，但属于军队下属医疗机构。
 - （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。

（四）陪伴人员

您可与您的陪伴人员一同办理因病变更，须满足以下条件：

- 1.陪伴人员的客票行程、航班日期、航班号必须与您完全相同；
- 2.您的陪伴人数须少于或等于 5 人，且陪伴人员的认定应符合以下条件之一：
 - （1）陪伴人员与您在同一订座记录（PNR）或同一订单中；
 - （2）陪伴人员与您同时同地提出办理因病变更申请；
 - （3）能够提供近亲属证明以表明陪伴人员与您为近亲属关系。

温馨提示：

- 1.若您为军人在部队医院就医，无法提供挂号单或缴费单，可提供相应的军人证明文件替代。
- 2.以上规定适用于 2023 年 11 月 1 日（含）起提出的因病变更申请。