

旅客因伤病/身故的客票处置规则

（一）适用范围

- 1.旅客在购票后或旅行途中，因受伤、患病、感染新冠病毒阳性、身故及其它身体原因造成未能按原计划搭乘已定妥座位的航班，并提供真实有效且经山航认可的证明材料，经山航审核无误后，可为患病旅客及同行人的客票办理免费退票或按下述客票改期规则办理改期，但不可变更航程及承运人。
- 2.适用于 324 票证，山航实际承运或代码共享的国内、国际、两岸及地区航班。

（二）办理地点

1.客票退票

- （1）原销售渠道提交办理未使用航段的退票业务。
- （2）里程兑换的奖励客票/升舱的里程退还通过山航客服中心（95369）和直属售票处办理。

2.客票改期

- （1）散客客票可申请在山航客服中心（95369）和直属售票处办理未使用航段的客票改期，免收航班变更手续费，但需支付子舱位及淡旺季价差。
- （2）团队客票仅限在原销售渠道办理客票改期。

（三）办理要求

1.伤病旅客需提供客票上列明的航班计划离站时间之前，且真实有效的经山航认可的以下文件之一作为证明材料，可办理免费退票或按上述客票改期规则办理改期：

- （1）由医疗机构出具的医疗诊断证明书；
- （2）由医师签署的医疗诊断证明书；
- （3）由医疗机构出具的检查报告；
- （4）由医疗机构出具的药费或治疗费的收费票据。

2.伤病旅客同航班、同航程的同行人员应与患病旅客同时办理退座退票改期手续，数量不超过 5 名（含）时可免费退票或按上述客票改期规则办理改期，超过 5 名的同行人员退票或改期，按所持客票票价使用条件办理；如同行成员未与患病旅客同时办理退座退票改期手续，则不再享有 5 人免收退改手续费的优惠，手续费按所持客票票价使用条件收取。

3.旅客本人或其配偶、父母、子女身故

(1) 旅客本人或其配偶、父母、子女，在旅客购票后且客票上列明的航班计划离站时间之前不幸身故，可免费退票或按上述客票改期规则办理改期。

(2) 与旅客相同日期、相同航班陪同人员（不超过 5 名（含）），与该名旅客同时办理退座，可免费退票或按上述客票改期规则办理改期。

(3) 办理旅客本人或其配偶、父母、子女不幸身故的，退票改期时须提供死亡证明，死亡证明应由死亡发生地所在国家相应的主管机构签发，旅客配偶、父母、子女身故的需提供关系证明。

4.伤病包括意外受伤或旅客自身不可控因素患病及其他身体健康等原因无法出行的旅客，不包括个人可控制医疗时间的医美手术（如牙齿矫正、双眼皮成形术等）等情况。

5.如旅客提供的材料经山航审核不符合要求时，需旅客提供相应的补充材料；如无法提供补充材料的，按所持客票票价使用条件办理。

6.旅客提供的证明材料日期要求在购票之日（含）至起飞当日（含）之间开具。

7.旅客已办理完自愿退票，或申请时提供的材料经审核不符合且已完成退票操作时，提出伤病/身故客票处置申请的，按所持客票票价使用条件办理。

8.符合伤病/身故客票处置规则的客票为自愿变更后的客票免费退票时，已收取的变更手续费不退，票价差额予以退还。