

深航关于防控疫情期间学生客票免收退改费的通知

尊敬的旅客：

根据民航局要求，为进一步做好新型冠状病毒肺炎防控工作，根据各地开学时间不同程度推迟的实际情况，为方便学生旅客进行机票退改，制定相关客票退改规则如下：

一、适用范围

2020年2月11日(含)零时前购买479开头客票(包括里程奖励客票)，航班日期在2020年3月31日24时前的学生客票，行程涉及深航实际承运航班和挂ZH航班号的代码共享航班客票。

二、豁免政策

(一)改期：旅客在原航班计划起飞前首次提出变更申请，均可免费变更至2020年3月31日(含)之前深航实际承运的后续航班，在客票有效期内免费变更一次，免收子舱位和淡旺季价差。旅客提出的再次改期申请，需依据客票适用条件办理。

(二)退票：旅客亦可在原航班计划起飞前提出退票申请，在客票有效期内办理退票手续，无需支付退票手续费。

三、适用对象

(一)范围：全日制在读学生。

(二)操作要求：凭有效身份证件、学生证或学生签证，上传扫描件和填报证件号留存备查。

(三)学生身份判断

线上渠道：深圳航空APP首页-深航优享-学生认证核验；

线下渠道：本人持本人有效证件在深航柜台核验。

您可以通过以下渠道办理客票变更业务：

1、电话：请致电深航客服热线95361或您的原出票处；如致电95361，请您先通过深圳航空APP，在“首页—深航优享—学生”完成身份认证，节约您的办理时间。

- 2、在线客服：您可以关注“深圳航空”微信公众号，选择“我-微客服”在线办理；
- 3、邮件：您可以将您的行程信息、联系方式、证明材料和变更需求发送至深航公共邮箱：SZA95361-1@shenzhenair.com（工作人员会在 4 小时内完成处理，并回复邮件和短信通知，如有异常将电话联系您，请保持通话畅通）；
- 4、网点：深航各市区营业网点。

附：邮件/在线客服模板：

- 1、乘机人信息：乘机人张三，证件号码：123*****;联系方式/短信接收号码：138*****
- 2、行程信息：N 月 N 日 深圳飞往天津的 ZH****航班；需要将客票变更至 N 月 N 日深圳飞往天津的 ZH****航班；
- 3、乘机人的证明材料：身份证件、学生证或学生签证的扫描件。

如需办理退票，请在航班起飞前联系您的原出票地办理。

深圳航空有限责任公司

2020 年 02 月 11 日

其他说明：

一、深航各市区营业网点地址及联系方式

[http://graphic.shenzhenair.com:8080/CSRManagerWebSite/upload/76d59436-1d0e-4cb6-8e35-31bdf195b81d.htm?
from=singlemessage](http://graphic.shenzhenair.com:8080/CSRManagerWebSite/upload/76d59436-1d0e-4cb6-8e35-31bdf195b81d.htm?from=singlemessage)

二、如何正确上传学生证照片？

1. 上传的认证材料为纸质学生证（请勿上传学生卡）
2. 请上传带有钢印、学生姓名等具体信息的页面，否则申请无效
3. 请勿上传火车票优惠卡页面
4. 请勿重复多次提交

三、深圳航空 APP 下载链接

<http://m.shenzhenair.com/webresource-micro//jsp/src/downloadapp/static/downloadApp.html>

四、如何点亮你的“深”份？

<https://mp.weixin.qq.com/s/7K7BK37EiVrUsliBysGY8g>