

深航关于疫情期间涉及国际联运客票特殊处置方案的通知

各深航销售代理：

因疫情防控的需要,为协助行程涉及深航国际联程运输的旅客更好地安排出行计划, 或为协助受中转地疫情防控需要导致无法衔接后续航班旅客做好后续行程安排, 做好受影响旅客的保障服务, 现确定相关客票处置规则, 具体如下:

一、适用日期及航班

凡在 2020 年 3 月 20 日 0 时之前购买的, 涉及旅行日期为 2020 年 3 月 20 日 (含) -2020 年 4 月 30 日 (含) 之间开始旅行的深航进出港航班或深航与外航联运航班 (包括深航实际承运航班和*ZH 代码共享航班)。

二、适用范围

(一) 同一运输合同开具的深航国际联运 479 客票 (包括“三不准”客票及里程奖励客票);

(二) 不同运输合同开具的构成实际联运关系 (前后航班衔接时间在 72 小时之内) 的 479 客票。

注: 关于前后航班衔接时间在 72 小时之内构成实际联

运关系的相关定义只适用于本通知。

三、豁免规则

(一) ON-LINE 联运（深航航班联程运输）

1、联运航段完全未使用

变更：旅客在客票有效期内可免费更改一次至 2020 年 6 月 30 日（含）之前深航实际承运的相同行程航班，免收变更手续费、子舱位价差、淡旺季价差。

旅客再次提出变更申请或需变更至 2020 年 7 月 1 日（含）之后的航班，按客票使用条件办理。

退票：航班起飞前取消座位，在客票有效期内，均可至原购票地申请办理退票，免收退票手续费。

2、联运航段部分已使用

变更：在客票有效期内，后续航班可免费更改一次至自前段航班到港之日起 20 日之内的深航实际承运的相同行程航班，免收变更手续费、子舱位价差、淡旺季价差。

退票：如后续航班无 20 日之内深航实际承运可衔接航班，在客票有效期内，旅客可至原购票地申请办理退票，免收退票手续费。

(二) INTER-LINE 联运（深航与外航航班联程运输）

(1) 479 票证出具的涉及 INTER-LINE 联程客票或构成实际联运关系的客票

A、全航程未开始旅行

航班起飞前取消座位，在客票有效期内，均可至原购票地申请办理退票，免收退票手续费。

B、已完成部分旅行

如未使用航段为深航航班（含代码共享航班），参照本规定关于“ON-LINE 联运”中“部分客票已使用”相关规定办理。

如未使用航段为外航航班，客票变更按客票使用条件办理；退票，航班起飞前取消座位，在客票有效期内，均可至原购票地申请办理退票，免收退票手续费。

(2) 外航票证与深航票证共同构成的具备实际联运关系（按本通知规定）的联程运输，因疫情防控原因，导致深航实际承运航班不可成行：

A、全航程未开始旅行，航班起飞前取消座位，在客票有效期内，旅客可至原购票地申请办理 479 客票的退票，免收退票手续费。

B、已完成部分旅行且未使用航段为深航实际承运航班的，参照本规定关于“ON-LINE 联运”中“部分客票已使用”相关规定办理。

四、其他

1、上述时间均为当地时间。

2、按本通知规定涉及外航票证并与深航构成实际联运关系（前后航班衔接时间在 72 小时之内）的情形，旅客提

出客票变更或退票需求时须按非自愿退票流程提交相关证明材料（包括出票凭证或支付凭证），客票销售单位做好材料留存，并于疫情过后1个月内向结算中心内控管理室备案。

3、符合本方案情形的客票操作，**客票改期仅授权 95361 及深航直属售票处办理**。旅客退票，须在航班起飞前取消座位，在客票有效期内，至原购票地办理。

此通知。

深圳航空有限责任公司

2020年3月20日

注：关于联运航段说明：

对于往返程中转客票，以始发地至目的地为全航段，如南京=深圳=金边，可分为南京-深圳-金边和金边-深圳-南京两个联运航段处理。