

关于《深航关于发布春运期间客票特殊处置方案的通知》相关操作细节的解释
现对《深航关于发布春运期间客票特殊处置方案的通知》（以下简称“通知”）相关操作细节做如下解释：

一、关于“通知”中适用范围“凡在 2021 年 1 月 27 日 0 时前购买或换开的深航 479 客票（包括里程奖励客票），行程涉及乘机日期为 2021 年 1 月 28 日（含）至 2021 年 3 月 8 日（含）之间深航实际承运航班及挂 ZH 航班号的代码共享航班。”

解释：针对换开过的客票，以换开后新客票的出票日期和乘机日期来进行判断。即换开时间在 1 月 27 日 0 时之前，且乘机日期在 1 月 28 日（含）至 3 月 8 日（含）之间，则符合特殊处置方案的客票适用范围。

二、关于“通知”中第五条“本通知自 2021 年 1 月 27 日 0 时起生效，符合本通知适用范围的客票，在 2021 年 1 月 27 日 0 时前已申请退票或改期的，不适用本通知。”

解释：因通知生效时间为 1 月 27 日 0 时，所以符合“通知”的客票在 1 月 27 日之前办理完成退票或改期的，不符合本“通知”适用范围，不予追溯。

三、关于提出退票或改期的时限判断标准

解释：

（1）国内客票以取消座位时间为准。

在满足“通知”所列情形下取消座位，在客票有效期内完成退票或改期操作的，可按本“通知”办理。

即：① 乘机日期在 1 月 28 日至 2 月 3 日的旅客，自 1 月

27 日 0 时起至航班起飞前取消座位，在客票有效期内完成退票或改期操作的，可按本“通知”办理。

② 乘机日期在 2 月 4 日至 3 月 8 日的旅客，自 1 月 27 日 0 时起至航班起飞前 7 天（含）取消座位，在客票有效期内完成退票或改期操作的，可按本“通知”办理。

注：逾期客票（超过客票有效期的客票）不予办理退票或改期。

（2）国际客票以提出退票或改期申请的时间为准。

四、关于“航班起飞前 7 天（含）”中“7 天”的计算标准

解释：按照天数计算，无需精确到时分秒。

五、关于“通知”中变更及退票规则的第一点“旅客首次提出变更申请，可为其免费变更一次至 2021 年 3 月 27 日（含）之前同航程航班，免收变更手续费、同物理布局子舱位价差、淡旺季价差。”

解释：

1、“同航程航班”仅限深航实际承运航班。2、变更至相同服务等级的舱位可免收差价。变更至不同服务等级的舱位需收取差价，如从经济舱变更至舒适经济舱或公务舱、从舒适经济舱变更至公务舱均需收取差价。

六、关于补退

解释：1 月 27 日提交的退票，已收取的退票费可以补退，具体按照补退流程执行。

七、因航变发生变更过的客票，如变更后符合“通知”的条件，可按“通知”再次办理变更。

八、“通知”与当地疫情特殊退改政策日期有重叠的，从旅客体验出发，如同时满足本“通知”适用条件，可按本“通知”规定执行；如不满足此“通知”适用条件，可当地疫情特殊退改政策文件执行。