

# 深航关于涉及合肥航线国内客票特殊处置 方案的通知

各销售代理及平台：

为配合做好受疫情影响旅客的服务工作，协助行程涉及合肥航线的旅客更好的安排出行计划，特发布客票特殊处置方案，具体如下：

## 一、适用范围

自 2021 年 5 月 14 日 0 时（含）起，凡在 2021 年 5 月 14 日 24 时（不含）前购买或换开的深航 479 国内客票（包括里程奖励客票），行程涉及旅行日期为 2021 年 5 月 14 日（含）至 2021 年 5 月 28 日（含）之间合肥进出港深航实际承运航班及挂 ZH 航班号的代码共享航班。

## 二、退票及变更规则

### （一）变更

在客票有效期内，旅客首次提出航班变更申请，可为其免费变更一次至 2021 年 6 月 30 日 24 时（不含）之前同航程航班，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变更至 2021 年 7 月 1 日 0 时（含）之后航班，须依据客票使用条件办理。

### （二）退票

在客票有效期内，可为旅客办理非自愿退票，免收退票手续费。已按上述原则办理过变更的客票如申请退票需按客票使用条件办理。

### (三) 退票流程

1) BSP 退票: 在德付通选择“授权-8”，无需上传材料，备注合肥疫情，提交非自愿退票。

2) 旗舰店退票: 客票如有 IRR 标识, 无需上传证明材料, 备注合肥疫情, 提交非自愿退票。如无 IRR 标识, 接口会按自愿审核, 建议旅客或平台致电 95361 处理, 或接口提交后差额部分按特殊退款客票信息, 发送邮件至 X04806@shenzhenair.com 处理。

3) B2B 退票: 无需上传材料, 备注合肥疫情, 提交非自愿退票。

### 三、变更航程及签转

不允许变更航程及签转。

四、上述时间均为当地时间。

五、本通知自 2021 年 5 月 14 日起生效。

六、符合本通知适用范围的客票，已在 5 月 14 日 0 时（含）至 5 月 14 日 24 时（不含）之间完成退票的，收取的退票手续费可在原办理渠道申请补退。补退操作需在原航班起飞之日（含）起 3 个月内完成，逾期不予补退。

深圳航空有限责任公司

2021年5月14日