

深航关于持广州、佛山身份证从惠州出港旅客国内客票特殊处置方案的通知

各销售代理及平台：

按照惠州市疫情防控工作部署，惠州机场对持有广州、佛山身份证且计划从惠州机场乘机出港的旅客（不含外地中转旅客）实施要求出具“健康码”绿码及 72 小时内核酸检测阴性证明的疫情防控措施。为协助行程涉及惠州出港旅客更好地安排出行计划，特发布客票特殊处置方案，具体如下：

一、适用范围

持有广州、佛山身份证且计划从惠州机场乘机出港的旅客（不含外地中转旅客），凡在 2021 年 6 月 4 日 0 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 6 月 4 日（含）至 2021 年 6 月 10 日（含）之间惠州出港深航实际承运航班及挂 ZH 航班号的代码共享航班。

二、客票处置方案

符合以上适用范围的旅客可凭身份证联系原出票地或深航直销渠道，按如下规定办理变更或退票：

（一）变更

自 2021 年 6 月 3 日（含）起，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

自 2021 年 6 月 3 日（含）起申请退票，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，备注广东疫情，提交非自愿退票。

2) 旗舰店退票: 因接口无法提交材料，建议联系深航在线客服或 95361 办理，须提供身份证复印件材料。

3) B2B 退票: 上传身份证复印件，备注广东疫情，提交非自愿退票。

（四）变更航程及签转

不允许变更航程及签转。

三、上述时间均为当地时间。

四、本通知自 2021 年 6 月 3 日起生效。

五、各客票操作单位需做好旅客身份证复印件信息留存，以航司审核。

此通知。

2021 年 6 月 3 日