

深航关于调整涉及无锡、常州、南通航线受影响旅客国内客票特殊处置方案的通知

各销售代理及平台：

根据疫情发展形势及无锡、常州、南通市疫情防控工作要求，为协助**涉及中高风险城市旅居史**的受影响旅客更好地安排出行计划，特调整客票特殊处置方案，具体如下：

一、适用范围

涉及中高风险城市旅居史的旅客，凡在 2021 年 7 月 29 日 12 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 7 月 22 日（含）至 2021 年 8 月 5 日（含）之间无锡、常州、南通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 9 月 15 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 9 月 16 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”，需上传旅客身份证复印件正反面、行程码截图及行程码上旅客完整的手机号码，提交非自愿退票。

2、旗舰店退票:

1) 需先发中高风险城市旅居史材料至深航邮箱 X04896@shenzhenair.com，由平台联系旅客提供所需资料并提交非自愿退票；邮件内容需包含：退票原因（中高风险城市旅居史特殊申请全退）、退票人姓名、电子客票号、联系电话、旅客身份证复印件正反面、行程码截图及行程码上旅客完整的手机号码。

2) 提交非自愿退票需备注：中高风险城市旅居史，申请全额退款，中高风险城市旅居史材料已发深航邮箱。

3、B2B 退票: 需上传旅客身份证复印件正反面、行程码截图及行程码上旅客完整的手机号码，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、涉及中高风险城市旅居史的受影响旅客可凭身份证及行程码联系原出票地或深航直销渠道按以上条件申请客票特殊退改。各客票操作单位需做好旅客证件及行程码信息

核查，并做好资料留存。

五、上述时间均为当地时间。

六、本通知自 2021 年 7 月 29 日起生效。

七、符合本通知适用条件的客票，已在 7 月 22 日（含）至 7 月 29 日（含）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。

此通知。

2021 年 7 月 29 日