

深航关于发布涉及郑州航线国内客票特殊处置方案的通知

各销售代理及平台：

为配合当地做好疫情防控工作，协助行程涉及郑州航线的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

凡在 2021 年 7 月 31 日 18 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 31 日（含）至 2021 年 8 月 14 日（含）之间郑州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”，无需上传材料，备注郑州疫情，提交非自愿退票。

2) **旗舰店退票**:旅客前端提交非自愿退票，旗舰店通过接口 1-非自助退票，备注郑州疫情，系统自动识别，如有问题直接转人工审核。

3) **B2B 退票**:无需上传材料，备注郑州疫情，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 7 月 31 日起生效。

六、符合本通知适用条件的客票，已在 7 月 31 日当天完成退票的，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 31 日