

# 深航关于发布涉及武汉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，协助行程涉及武汉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

凡在 2021 年 8 月 2 日 18 时（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 8 月 2 日（含）至 2021 年 8 月 16 日（含）之间武汉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, 备注武汉疫情, 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, 备注武汉疫情, 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, 备注武汉疫情, 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 8 月 2 日起生效。

六、符合本通知适用范围的客票, 已在 8 月 2 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 8 月 2 日