

深航关于发布涉及青岛胶东国际机场错走旅客客票特殊处置方案的通知

各销售代理及平台：

自 2021 年 8 月 12 日零时，青岛胶东国际机场（TAO）正式启用，届时同步关闭青岛流亭国际机场。为配合做好转场初期客票保障服务工作，协助因错走航站楼导致误机旅客办理客票变更退票，特发布客票特殊处置方案，具体内容如下：

一、适用范围

凡购买或换开深航 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 12 日（含）至 2021 年 8 月 31 日（含）之间青岛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，旅客可免费办理一次航班变更，变更至原航班当日及之后 7 天内的深航实际承运航班，免收变更手续费、子舱位差价及淡旺季差价。再次变更，或变更至超出上述日期范围以外的航班，需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:不用通过德付通退票管理系统提交退票。

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,备注青岛航站错走旅客,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,备注青岛航站错走旅客,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。如旅客要求变更航程及承运人,建议旅客原客票办理退票后另购新票旅行。

四、上述时间均为当地时间。

五、本通知自 2021 年 8 月 12 日起生效。

此通知。

2021 年 8 月 10 日