

深航关于调整涉及进京航线国内客票特殊处置方案的通知

各销售代理及平台：

为协助进京航线涉及中高风险地区旅居史受影响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

涉及中高风险地区旅居史的旅客，凡在 2021 年 8 月 14 日 14 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 8 月 11 日（含）至 2021 年 8 月 24 日（含）之间北京进港航线深航实际承运航班及挂 ZH 航班号的代码共享航班。

二、相关证明材料

符合以上适用范围的旅客提供以下任一证明材料：

（一）北京健康宝非绿码截图

（二）带 “*” 标识的行程卡截图

（三）地面服务保障部门开具带章的《旅客乘机信息单》等类似拒载证明材料（原件或原件扫描件、照片）。

三、退票及变更规则

（一）变更

在客票有效期内，旅客首次变更至 2021 年 12 月 31 日（含）之前同航程航班，免收变更手续费，但需收取子舱位价差及淡旺季价差。再次提出变更申请或变更至 2022 年 1

月1日（含）之后航班，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:在德付通选择“授权-8”，需上传北京健康宝非绿码截图、带“*”标识的行程卡截图、地面服务保障部门开具带章的《旅客乘机信息单》等类似拒载证明材料（原件或原件扫描件、照片）其中一项，提交非自愿退票。

2、旗舰店退票:

1) 需先发进京航线涉及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（进京航线涉及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、联系电话或北京健康宝非绿码截图、带“*”标识的行程卡截图、地面服务保障部门开具带章的《旅客乘机信息单》等类似拒载证明材料（原件或原件扫描件、照片）其中一项。

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

3、B2B 退票: 需上传北京健康宝非绿码截图、带“*”

标识的行程卡截图、地面服务保障部门开具带章的《旅客乘机信息单》等类似拒载证明材料(原件或原件扫描件、照片)其中一项,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、操作说明

(一)涉及中高风险地区旅居史出行受影响的旅客可凭第二点相关材料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身份信息及相关资料核查,并做好资料留存。

(二)符合本通知适用条件的客票,已在8月11日(含)至本通知生效前完成退票的,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。

五、文件生效

本通知自2021年8月14日14时生效。上述时间均为当地时间。

此通知。

2021年8月14日