

# 深航关于涉及延期返校相关客票特殊处置方案的通知

各销售代理及平台：

为配合部分学校因疫情防控需要的延期返校工作安排，协助受影响的学生及教职工更好的安排出行计划，特制订相关国内客票特殊处置方案，具体如下：

## 一、适用范围

持在 2021 年 9 月 1 日 0 时（不含）前购买或换开的 479 国内客票（包含里程奖客票），行程涉及旅行日期为 2021 年 8 月 1 日（含）至 2021 年 9 月 15 日（含）之间的深航实际承运航班及挂 ZH 航班号的代码共享航班，因延期返校原因提出退票或变更申请。

## 二、相关证明材料

旅客需提供学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证/教师证/职工证/录取通知书，以上材料可以是原件、扫描件、照片、截图。

## 三、变更及退票规则

### （一）变更

在客票有效期内，旅客首次变更至 2021 年 9 月 27 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 2021 年 9 月 28 日（含）之后航班，需依据客票使用条件办理。

## （二）退票

办理过变更的客票如申请退票需按客票使用条件办理。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”，需上传学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证/教师证/职工证/录取通知书（原件、扫描件、照片、截图），提交非自愿退票。

### 2、旗舰店退票：

1) 需先发延期返校资料至深航邮箱 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（延期返校）、退票人姓名、电子客票号、联系电话、学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证/教师证/职工证/录取通知书（原件、扫描件、照片、截图）。

2) 提交非自愿退票需备注：延期返校，申请全额退款，延期返校材料已发深航邮箱。

3、B2B 退票：需上传学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证/教师证/职工证/录取通知书（原件、扫描件、照片、截图），提交非自愿退票。

## 四、变更航程及承运人

不允许。如旅客要求变更航程及承运人，建议原客票办

理退票后另购新票旅行。

## **五、操作说明**

(一) 受学校延期返校要求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) 受学校延期返校要求影响的旅客同行人限定两名，同时提出也可参照以上条件申请客票特殊退改。同行人指与上述旅客购买相同日期及相同航班客票的旅客。

## **六、文件生效**

上述时间均为当地时间。本通知自2021年8月16日19:00起生效。

此通知。

2021年8月16日