

# 深航关于疫情期间客票特殊处置方案执行标准的通知

各销售代理及平台：

自疫情爆发以来，各地零星散发疫情增加，防控政策、限制出行政策、景点关闭措施等相继出台。在此疫情背景下，为持续做好受疫情影响旅客的客票退改服务工作，提高旅客服务满意度，考虑疫情背景下出现的常态化、普遍性政策特点，特针对疫情期间客票特殊处置执行标准进行调整，具体如下：

## 一、适用范围

持涉及深航实际承运航班和挂 ZH 航班号的代码共享航班的 479 国内、国际（地区）客票（包含里程奖励客票）的下列旅客：

（一）因始发地、目的地或中转地疫情防控措施无法正常出行的旅客及其同行人员。

（二）持政府、企事业单位或学校出具的限制出行证明的旅客及其同行人员。

（三）持核酸检测阳性证明或医院诊断证明的新型冠状病毒肺炎疑似病例或确诊旅客。

（四）持深航授权单位或机场出具的“不适宜乘机证明”（原件或原件扫描件、照片）的旅客。

注：同行指与上述旅客购买相同日期及相同航班客票的旅客。

## 二、相关证明材料

符合以上（一）、（二）条适用范围的旅客需提供以下任一证明材料：

（一）政府官方渠道发布的“非必要不离（返）XX（地区）”要求的通知（盖有公章的纸质版或其影像，或政府官网的通告截屏）以及市民在该辖区的居住证明（身份证、户口本、房产证、居住证或租赁合同等）。

（二）政府、企事业单位对其工作人员出具的“非必要不离（返）XX（地区）”要求的通知（盖有公章的纸质版或其影像，或政府官网的通告截屏）以及员工在该单位工作的证明（工作证、员工卡或单位出具的在职证明等）。

（三）学校对教职工（学生）出具的“非必要不离（返）XX（地区）”要求的盖章证明或通知和教职工（学生）在该校工作（就读）的教师证、工作证（学生证）或校方出具的在职（在读）证明。（注：16周岁（含）以下学生无须出具学生证。）

（四）始发地、中转地或目的地政府机关发布的关于对到港旅客限制出行的通知（盖有公章的纸质版或其影像，或政府官网的通告截屏）及对应客票。

## 三、取消订座时间

旅客须在相关航班计划起飞时刻前取消订座。

#### **四、退票规定**

在客票有效期内，同时满足以下规则时，可为旅客办理非自愿退票，免收退票手续费。

（一）旅客购票时间需在以上涉及单位政策发布之前或医院诊断证明开具之前。政策指定的限制出行时间范围需涵盖相关航班计划起飞日期。

（二）持有效证明材料的旅客，如有同行人员，则同行人员需同时提出退票申请，方可办理非自愿退票。

（三）各销售代理及平台需严格按以上规定办理，并做好相关证明材料留存。

#### **（四）退票流程**

1、BSP 退票：在德付通选择“授权-8”，需上传旅客相关证明材料，提交非自愿退票。

2、旗舰店退票：

1）需先发旅客相关证明材料至深航邮箱 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（疫情申请全退）、退票人姓名、电子客票号、联系电话、旅客相关证明材料。

2）提交非自愿退票需备注：疫情申请全额退款，旅客相关证明材料已发深航邮箱。

3、B2B 退票:需上传旅客相关证明材料,提交非自愿退票。

## **五、变更规定**

(一) 客票有效期内可以免费办理一次航班变更,免收变更手续费,但需收取子舱位差价及淡旺季价差。再次申请需按客票使用条件办理。

(二) 不允许变更航程及承运人。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。

## **六、文件生效及废止**

本通知自发布之日起即时生效,截止日期另行通知。针对中高风险地区通航点航班,深航将另行制定并出台具体的客票特殊处置方案。

此通知。

2021 年 8 月 23 日