

深航关于发布因疫情导致赛展/会议/考试/活动等延期、取消的客票特殊保障方案的通知

各销售代理：

近期国内疫情散点爆发，为保障受疫情影响导致行程有调整的旅客更好安排出行计划，特制定如下操作细则。

一、适用范围

由于受疫情影响，展览、会议、考试、赛事、大型活动等延期或取消导致无法出行，且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 国内客票（包含里程奖励客票）的旅客。

二、相关证明材料

（一）活动组织方官方渠道发布的或经新闻媒体转发的展览、会议、考试、赛事、大型活动等延期或取消的通知。

（盖有公章的纸质版或其影像、官方渠道发布的通告截图等）。

（二）政府单位官方渠道发布的不允许/不倡导/暂停开展跨境、跨省、跨市出行或“机票+酒店”业务的通知等。

（盖有公章的纸质版或其影像、官方渠道发布的通告截图等）。

（三）证明旅客参加展览、会议、考试、赛事、大型活动等的凭证，如实名制参展证、实名制入场券、实名制参赛

证、付费凭证、考试证、工作证等资料。

备注：第（一）、（二）点材料二选一提供即可，第（三）点材料为必须提供项。

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2022年3月26日(含)之前【春运2022年1月10日(含)-2月20日(含)除外】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3月27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”，需上传此文件中相关证明材料第（一）/（二）及第（三）点材料。

2、旗舰店退票：

1) 需先发此文件中相关证明材料第（一）/（二）及第（三）点材料至深航邮箱 X04896@shenzhenair.com，由平台联系旅客提供所需资料并提交非自愿退票。

2) 提交非自愿退票需备注：大型活动延期/取消，申请全额退款，大型活动延期/取消材料已发深航邮箱。

3、B2B 退票:需上传此文件中相关证明材料第(一)/(二)及第(三)点材料,提交非自愿退票。

四、变更航程及签转

不允许变更航程及签转。

五、其他说明

1. 客票出票日期须早于展览、会议、考试、赛事、大型活动等延期/取消的通知日期或政府单位官方渠道发布的不允许/不倡导/暂停开展跨境、跨省、跨市出行、“机票+酒店”业务的通知日期。

2. 团队票不允许变更,退票按非自愿处理。

3. 符合上述条件的旅客可凭相关资料联系原出票地申请客票特殊退改。

4. 符合本通知规定但已办理退票或变更业务的客票,所收取的手续费不予补退。

5. 各客票操作销售代理需做好旅客证件及相关凭证材料信息核查,并做好资料留存。

6. 本通知为销售代理操作指引,不对外公示。

7. 上述时间均为当地时间,本通知自 2021 年 11 月 10 日起生效。

2021 年 11 月 10 日