

# 深航关于发布涉及杭州航线国内客票特殊处置方案的通知

各销售代理及平台：

为配合做好受疫情影响旅客的服务工作，协助行程涉及杭州航线的旅客更好的安排出行计划，特发布客票特殊处置方案，具体如下：

## 一、适用范围

凡在 2021 年 11 月 25 日 24 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 11 月 25 日（含）至 2021 年 12 月 9 日（含）之间杭州进出港（含经停）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: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,备注杭州疫情,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,备注杭州疫情,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、上述时间均为当地时间。

五、本通知自 2021 年 11 月 25 日 22 时起生效。

2021 年 11 月 25 日