

深航关于发布深圳机场卫星厅启用初期漏乘旅客客票特殊处置方案的通知

各销售代理及平台：

深圳宝安国际机场卫星厅于 2021 年 12 月 07 日起正式启用，为提升旅客服务感知，最大程度保障因卫星厅启用造成漏乘旅客的出行需求，特发布客票特殊处置方案，具体如下：

一、适用范围

持行程旅行日期为 2021 年 12 月 07 日（含）至 2022 年 01 月 07 日（含）之间由深圳出港（含经停）在卫星厅登机口登机的深航实际承运航班及挂 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

由深航地面服务部出具的《旅客未乘机证明》（原件或原件扫描件、照片），其中未乘机具体原因为“卫星厅漏乘”等类似描述。

三、退票及变更规则

（一）变更

在客票有效期内，旅客首次变更至原客票旅行日三个自然日（含）内的同航程航班，免收变更手续费、子舱位价差及淡旺季价差。再次提出变更申请或变更至规定日期之外的航班，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。

四、变更航程及签转

不允许变更航程及签转。

五、其他说明

1. 针对非同一运输合同的多段客票（即 A-B-A 航段或 A-B-C 航段），其中一段航程符合本通知规定，另外一段不符合，如多段客票同时提出，可参照本通知处理。

2. 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。

3. 各客票操作单位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。

4. 上述时间均为当地时间。本通知自 2021 年 12 月 07 日起生效。

2021 年 12 月 06 日