

深航关于发布贵阳机场候机楼转场初期客票退改规则的通告

自 2021 年 12 月 15 日 0 时起，深航实际承运航班转至贵阳龙洞堡国际机场 T3 航站楼运营。为做好候机楼转场初期因错走导致漏乘旅客的票务服务工作，现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 15 日（含）至 2021 年 12 月 31 日（含）之间贵阳出港（含经停）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

由深航授权地面服务保障单位出具的《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“候机楼转场漏乘”等类似描述。

三、变更及退票规则

（一）变更

在客票有效期内，旅客首次变更至原客票旅行日当日或之后七天（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。

（三）退票流程

1、BSP 退票：在德付通选择“授权-8”，需上传《旅客未乘机证明》（原件或原件扫描件、照片），提交非自愿退票。

2、旗舰店退票：

1）需先发《旅客未乘机证明》（原件或原件扫描件、照片）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（贵阳机场候机楼转场）、退票人姓名、电子客票号、联系电话、《旅客未乘机证明》（原件或原件扫描件、照片）。

2）提交非自愿退票需备注：贵阳机场候机楼转场，申请全额退款，《旅客未乘机证明》材料已发深航邮箱。

3、B2B 退票：需上传《旅客未乘机证明》（原件或原件扫描件、照片），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. 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告规定，另外一段不符合，如多段客票同时提出，可参照本通告处理。

2. 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。

3. 上述时间均为当地时间。本通告自 2021 年 12 月 15 日起生效。

2021 年 12 月 14 日