

深航关于“安心购、随心改、放心行”系列产品 客票特殊处置方案的通知

各销售代理及平台：

为保障旅客春运出行，提升出行体验，建立旅客出行信心，深航特制定“安心购、随心改、放心行”系列产品。针对“随心改”特发布相关退改规定，具体如下：

政策一：旅客提前 7 天申请改期

一、适用条件

（一）适用航线：深航实际承运国内航线

（二）适用客票范围：使用 479 票证填开的深航国内客票且由深航实际承运的航班。

（三）适用旅行日期：2022 年 01 月 17 日（含）至 2022 年 2 月 25 日（含）。

二、变更规则

客票适用范围内，在航班起飞前七天之外，旅客首次变更至 2022 年 02 月 28 日（含）之前同航程深航实际承运航班，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 03 月 01 日（含）之后航班，需依据客票使用条件办理。

示例：旅客原客票为 2022 年 2 月 10 日客票，可在 2022 年 2 月 4 日（含）以前发起改期申请。

政策二：因疫情、国家或地方性政策等因素影响出行

一、适用范围

持旅行日期为 2022 年 01 月 17 日（含）至 2022 年 2 月 25 日（含）之间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）的下列旅客：

（一）因始发地、目的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。

注：同行人员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

符合以上适用范围的旅客需提供以下任一证明材料：

（一）客票始发地或目的地政府官方渠道发布的“非必要不离（返）XX（地区）”等限制出行要求的通知（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）。客票始发地或目的地政府官方渠道发布的关于对进出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。

（二）学校官方渠道发布的对教职工（学生）出具的“非必要不离（返）XX（地区）”等限制出行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。）

（三）医疗机构、疾病预防控制机构、特定区域内的人民政府及突发事件应急处理指挥部、街道社区等基层组织开具的隔离、居家健康监测证明（盖有公章的纸质版或其影像）。

（四）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证明。

（五）乘机人红码/黄码的健康码、带*号行程卡截图。

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、退票及变更规则

（一）变更

在客票有效期内，旅客首次变更至2022年02月28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03月01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。

五、变更航程及签转

不允许变更航程及签转。

六、其他说明

（一）旅客购票时间需早于以上政府/学校政策要求发布时间、诊断证明开具时间，政策/证明指定的限制出行时间范围需涵盖相关航班计划起飞日期。持往返程或多段客票旅客，如往返/多段客票同时提出，可以参照本方案执行。

（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申请，方可参照本规定执行。

（三）团队票不允许变更，退票按非自愿处理。

（四）符合本方案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。

此通知自 2022 年 1 月 1 日（含）起生效，如旅客客票情况同样适用深航其他航线客票特殊处置方案，各销售单位判断选择较优方案参考执行。请各销售及平台严格执行通知内容，若存在乱用滥用政策的情况，一经查实，按每张客票 5000 元标准处罚。

深圳航空有限责任公司

2021 年 12 月 31 日