

深航关于发布涉及延期返校相关客票特殊处置方案的通告

各销售单位：

为配合部分学校因疫情防控需要的延期返校工作安排，协助受影响的学生及教职工更好的安排出行计划，特制订相关国内客票特殊处置方案，具体如下：

一、适用范围

持在学校延期开学通知下发之日（含）之前购买或换开的，涉及深航实际承运航班及挂 ZH 航班号的代码共享航班 479 国内客票（包含里程奖励客票）的旅客，由于延期返校原因提出退票或变更申请。

二、相关证明材料

需提供学校出具的延期返校通知以及旅客本人的学生证/教师证/职工证/录取通知书等在职（在读）证明，以上材料可以是原件、扫描件、照片、截图。【注：16 周岁（含）以下学生无需出具学生证】

三、变更及退票规则

（一）变更

在客票有效期内，旅客首次变更可免收变更手续费，但需收取子舱位价差及淡旺季价差。再次提出变更申请，需依据客票使用条件办理。

（二）退票

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）变更航程及承运人

不允许。如旅客要求变更航程及承运人，建议原客票办理退票后另购新票旅行。

四、操作说明

（一）各客票操作单位做好旅客身份信息及相关资料核查，并做好资料留存。

（二）受学校延期返校要求影响的旅客同行人限定两名，同时提出也可参照以上条件申请客票特殊退改。同行人指与上述旅客购买相同日期及相同航班客票的旅客。

五、文件生效

本通告自发布之日起即时生效，业务通告【2022】62号《深航关于涉及延期返校相关客票特殊处置方案的通告》同时废止。

此通告。

2022年2月25日