

深航关于发布因疫情导致赛展/会议/考试/活动等延期、取消的客票特殊处置方案的通告

各分公司，各事业管理单位，各基地，各管理支持部门：

近期国内疫情散点爆发，为保障受疫情影响导致行程有调整的旅客更好安排出行计划，特发布客票特殊处置方案，具体如下：

一、适用范围

由于受疫情影响，展览、会议、考试、赛事、大型活动等延期或取消导致无法出行，且持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）的旅客。

二、相关证明材料

（一）活动组织方官方渠道发布的或经新闻媒体转发的展览、会议、考试、赛事、大型活动等延期或取消的通知。（盖有公章的纸质版或其影像、官方渠道发布的通告截图等）。

（二）政府单位官方渠道发布的不允许/不倡导/暂停开展跨境、跨省、跨市出行或“机票+酒店”业务的通知等。（盖有公章的纸质版或其影像、官方渠道发布的通告截图等）。

(三) 证明旅客参加展览、会议、考试、赛事、大型活动等等的凭证，如实名制参展证、实名制入场券、实名制参赛证、付费凭证、考试证、工作证等资料。

备注：第 1、2 点材料二选一提供即可，第 3 点材料为必须提供项。

三、退票及变更规则

航班起飞前已取消客票定座的旅客，可在客票有效期内按以下规定办理客票退改手续：

(一) 变更

首次变更至同航程航班，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，需依据客票使用条件办理。

(二) 退票

可办理非自愿退票，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. 客票出票日期须早于展览、会议、考试、赛事、大型活动等延期/取消的通知日期或政府单位官方渠道发布的不允许/不倡导/暂停开展跨境、跨省、跨市出行、“机票+酒店”业务的通知日期。

2. 团队票不允许变更，退票按非自愿处理。

3. 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。

4. 符合本通告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。

5. 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。

六、文件生效及废止

上述时间均为当地时间，本通告自 2022 年 3 月 17 日起生效，业务通告【2021】279 号《深航关于发布因疫情导致赛展/会议/考试/活动等延期、取消的客票特殊保障方案的通告》同时废止。

此通告。

深圳航空有限责任公司

2022 年 3 月 17 日