

深航关于调整新冠病毒感染旅客客票特殊处置方案的通知

各销售单位：

随着国家疫情防控政策的更新，为进一步做好新型冠状病毒感染实施“乙类乙管”后的客票保障服务工作，调整新冠病毒感染旅客客票特殊处置方案，具体如下：

一、适用旅客类型

核酸检测阳性、新型冠状病毒确诊的旅客及其同行人员。

二、适用客票范围

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、国际（地区）客票（包括里程奖励客票）。

三、申请客票变更或退票需同时提交的有效证明材料

载有乘机人姓名的核酸检测阳性、新冠病毒确诊证明。

四、退改签规定

航班起飞前已取消客票订座的客票，可在客票有效期内按以下规定办理退改手续：

（一）变更规定

可免费办理一次航班变更，免收变更手续费，但需收取子舱位及淡旺季价差。再次变更按客票使用条件办理。

（二）退票规定

可办理非自愿退票，免收退票手续费。按上述规定办理过非自愿变更的客票如申请退票需按客票使用条件办理。

（三）签转规定

不允许变更航程及承运人。如旅客要求变更航程及承运人，建议旅客原客票办理退票后另购新票出行。

注：如客票未在航班起飞前取消订座，按照客票使用条件办理退改。

五、其他规定

（一）旅客购票时间需在核酸检测或确诊报告开具日之前（含当日）。

（二）本通知所涉及的相关政策，适用于散客、团队客票。

（三）如上述旅客有同行人员，办理退改时需一并提出同行人员客票的退改需求，方可参照本通知规定执行，否则同行人员客票按照客票使用条件办理退改。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，限定两名。

（四）符合本通知规定但在此通知生效之前已完成退票或变更的客票，原则上已收取的手续费不予补退。

（五）各销售单位需严格按以上规定办理，并做好相关证明材料留存。

六、文件生效与废止

此通知自 2023 年 2 月 22 日起生效。《深航关于发布新冠病毒感染旅客客票特殊处置方案的通知》（2023 年 1 月 30 日发文）同时作废。

此通知。

营销委客户销售部

2023 年 2 月 22 日

GZMEIYA