

## 一般问题

1. 我可以在出发前不到 4 小时购买我的机票吗？

**是的，但是，门票只能从我们的机场售票处购买。**

2. 出发前 24 小时内可以预订额外的行李额吗？

**乘客可以在航班起飞前 24 小时在网站预定，或起飞前 6 小时通过客户服务预订行李。**

3. 我可以携带药物上机吗？

**是的，只要你在登机柜台公开所有的药物，并且你有医生的证明。**

4. 我可以把我的行李箱里携带婴儿配方食品吗？

**是的，但您只能在旅途中携带一定的量。另外，请注意机场当局对液体，凝胶和气溶胶的限制。马印航空对携带事先挤好的母乳没有限制。然而，不同的机场有不同的安检标准，母乳只能由安全官员决定允许还是限制进入。**

5. 如果我的护照不到 6 个月就要到期，我还可以旅行吗？

**很不幸的是，不行。所有乘客必须携带有效期超过 6 个月的护照。**

6. 我需要签证吗？

**你是否需要签证取决于国家法律法规的国籍和离境/到达条件。请参考大使馆、使馆或入境事务处。**

7. 如何申请轮椅？

**您可以在出发前至少 48 小时通过我们的呼叫中心（03-78415388）预订一个轮椅或发邮件给 [customer\\_care@malindoair.com](mailto:customer_care@malindoair.com)。不过请注意，我们的代理可以做特殊备注，然后可能需要在机场售票处付款。**

**轮椅的申请也要取决于航班订座情况。**

8. 轮椅需要多少钱？

**标准费用为 RM25，仅限一次性使用。轮椅只能在出发当天机场售票处购买。**

9. 我可以用自己的推车或手动轮椅直到飞机舱门吗？

**可以。但是，您必须在登记柜台通知我们的工作人员以预先标记您的轮椅。**

10. 我可以使用电动/机动轮椅直到飞机门吗？

否。电动/机动轮椅包含被分类为危险品的湿电池，因此不允许在飞机上装载。

#### 11. 无人陪伴儿童或独自旅游年幼人士的年龄标准是多少？

国内航班无人陪伴儿童年龄在 5-12 岁之间，独自旅游年幼人士年龄在 13-16 岁之间。

#### 12. 我可以携带冷冻食品，干冰和骨灰盒吗？

冷冻食品和干冰允许携带：**a.** 包装好并密封。**b.** 计入手提行李的重量，需符合尺寸限制。**c.** 这些物品不能是托运行李，必须分类为手提。

如果使用干冰携带这些物品（作为手提行李），那么客舱里只允许每位乘客最多 2.5 公斤干冰。

瓮装火化人类遗体（骨灰盒）。一般运输条件第 8 条 8.1：不允许携带动物或人类遗体作为托运或手提物品。

#### 13. 商务舱座位尺寸多少？

45 英寸座椅，座椅倾斜角度为 120 度。

#### 14. 飞机上有摇篮座吗？

B737-900 可提供两个摇篮座椅，需提前申请并视订座情况而定。

#### 15. 我怀孕了可以旅行吗？

想要乘坐马印航空飞机的怀孕母亲必须符合以下规则：

怀孕至 28 周（含）：乘客必须签署免责声明以允许乘坐。

怀孕 28 周至 35 周（含）：乘客应出示一封医生证明，确认她适合旅行，并且发出证明的日期不得超过预定航班起飞日期的前七（7）天。乘客将被要求签署免责声明。

怀孕 35 周以上的将被拒绝乘坐。

#### 16. 婴儿的年龄规定？

请确保婴儿在旅行时是在出生 8 天下以后，二岁以下。

婴儿也应由健康的成年人陪同，成年人对其负责。为了安全起见，一名成年人只允许带一名婴儿旅行。

17.我不能旅行了，我可以将我的婴儿分配给另一名乘客吗？会有额外费用吗？

是的，如有适当的旅行证件这是允许的，条件是婴儿和乘客的预订在同一个 PNR 内。

除了婴儿票外，没有其他额外费用。

18. 我可以为婴儿购买额外的座位吗？

可以。它将被视为有座位的婴儿，与成年人的价格相同。

19.在航班之前如何提前购买餐饮？

预订餐只适用于往返于万隆，巴厘岛，曼谷，雅加达和哥打京那巴鲁的航班，必须在航班起飞前 48 小时在线预订，或通过呼叫中心、机场售票处和城市售票处办理。

餐饮也可以在机上购买，视订座情况而定。

20.我代我的朋友支付了机票，我是信用卡持卡人。我的朋友应该做什么？

需要在登记柜台进行一个验证程序。旅客必须提供以下复印件：

a.信用卡持卡人的身份证（MyKad 或等同物）

b. 信用卡

21.我可以通过你们的呼叫中心购买保险吗？

不，只能在网上购买。

22.如果我有一个别名或第二个名字，我应该在预订时使用哪个名字？

您的姓名应与您的护照、签证和其他旅行证件中的姓名相同，作为值机时提供的适当身份证明，这也符合目的地的入境要求。

23.我应该为我的航班提供哪些证件？

马来西亚成年人必须出示国际航班和所有国际航班护照的原始身份证。马来西亚儿童在被允许登机前可能需要出示出生证明或复印件。

对于国际航线，所有在国际航线上旅行的客人必须持有至少 6 个月有效期的有效护照和适用的有效签证。这些客人还应该持有返程机票。

24.什么物品被禁止携带到飞机上？

根据“国际旅行标准”，您不得将以下物品携带至安全限制区域和飞机上：

- a. 任何枪支、火器和武器；
- b. 尖利/带刃武器和锋利物品；
- c. 钝器
- d. 爆炸物和易燃物质；
- e. 化学和有毒物质；

此列表并不详尽，还可能包含其他物品。

我们的人员保留没收任何被视为威胁客人安全的物品的权利。除了国际旅行标准清单上的项目外，一些机场可能会增加限制。为了确保您遵守规则，请务必在飞机前与机场确认。

有关禁止商品的更多信息，请在此处参阅我们的条款和条件。

## 25.如何联系马印航空？

我们尽全力为您服务。请随时通过以下任何平台与我们联系：

- a. 客服中心：+ 603-7841 5388
- b. 客服电邮：customer\_care@malindoair.com
- c. 营业时间：上午 7 时至晚上 11 时（周一至周日）

## 26.政府税及费用

政府、有关当局或机场经营者对您使用我们的任何服务或设施的航空旅行征收的政府税费、保险费和附加费，将被加进您需要承担的我们的票价、管理费和费用之中。除非我们另有明确说明。航空旅行所征收的政府税费，费用和保险费可能会随时间变动，即使在您的确认预定的日期之后也会变。然而，您必须在出发前缴纳这些政府税费、费用或保险附加费。

## 27.如何在网站预订机票时提供我的名字和姓氏？

乘客姓名：姓名应按照所使用的官方旅行证件全数输入。

名字是你的名字，而你的姓是你的姓氏。例如：

1- Catherine Loo Siang Yew (名字: Catherine Siang Yew /姓: Loo)

2- Sandramogan Muniandy (名字: Sandramogan /姓: Muniandy)

3- Mohammed Fazil bin Mohammed Faleel (名: Mohammed Fazil /姓: Mohammed Faleel)

单字乘客姓名: 带有单字名称的乘客 (例如 “Iskandar”), 请继续在名字字段中输入 “Iskandar”, 在 “姓氏” 字段中输入 “Iskandar”。

28. 我是否允许在机上吃外带食物和饮料?

乘客不得在机上消费外面的食物和饮料, 甚至免税购买也不行。

29. 我可以在我的航班起飞前四个小时进行网上值机吗?

不, 请到票务柜台办理登机手续, 收取登机牌, 不收取额外费用。

## 行李信息

1. 免费行李限额有多少?

国内部门 (ATR 飞机): 免费 15 公斤行李限额 (波音飞机): 免费 30 公斤行李限额

商务舱乘客 国内部门 (波音飞机): 免费 40 公斤行李限额

国际部门 - 免费行李限额如下:

印度尼西亚

| Destination     | Economy Class | Business Class |
|-----------------|---------------|----------------|
| DENPASAR (DPS)  | 30kg          | 40kg           |
| JAKARTA (CGK)   | 30kg          | 40kg           |
| BATAM (BTH)     | 30kg          | N/A            |
| PEKANBARU (PKU) | 30kg          | N/A            |
| BANDUNG (BDO)   | 30kg          | 40kg           |
| MEDAN (KNO)     | 30kg          | 40kg           |

注意: BTH 巴淡岛: 从运营 ATR 机型的梳邦机场 (SZB) 出发。

印度

| Destination      | Economy Class | Business Class |
|------------------|---------------|----------------|
| AMRITSAR (ATQ)   | 20kg          | 40kg           |
| NEW DELHI (DEL)  | 20kg          | 40kg           |
| TRICHY (TRZ)     | 30kg          | 40kg           |
| TRIVANDRUM (TRV) | 30kg          | 40kg           |
| MUMBAI (BOM)     | 30kg          | 40kg           |
| COCHI (COK)      | 30kg          | 40kg           |

注意：1.从印度出发的航班到马来西亚的国内和/或国际旅行经 KUL：经济舱（30kg）和商务舱（40kg）的行李限额。2.上表所列的免费行李限额将适用于有或没有过境和/或中转站的 1 个票/ PNR 的旅程或部分航程。

孟加拉国

| Destination | Economy Class | Business Class |
|-------------|---------------|----------------|
| DHAKA (DAC) | 30kg          | 40kg           |

巴基斯坦

| Destination  | Economy Class | Business Class |
|--------------|---------------|----------------|
| LAHORE (LHE) | 30kg          | 40kg           |

尼泊尔

| Destination     | Economy Class | Business Class |
|-----------------|---------------|----------------|
| KATHMANDU (KTM) | 30kg          | 40kg           |

斯里兰卡

| Destination   | Economy Class | Business Class |
|---------------|---------------|----------------|
| COLOMBO (CMB) | 30kg          | 40kg           |

中国

| Destination | Economy Class | Business Class |
|-------------|---------------|----------------|
| SANYA (SYX) | 30kg          | 40kg           |
| WUHAN (WUH) | 30kg          | 40kg           |

台湾

| Destination  | Economy Class | Business Class |
|--------------|---------------|----------------|
| TAIPEI (TPE) | <b>30kg</b>   | <b>40kg</b>    |

泰国

| Destination      | Economy Class | Business Class |
|------------------|---------------|----------------|
| BANGKOK (DMK)    | <b>30kg</b>   | <b>40kg</b>    |
| CHIANG MAI (CNX) | <b>30kg</b>   | <b>40kg</b>    |

新加坡

| Destination     | Economy Class | Business Class |
|-----------------|---------------|----------------|
| SINGAPORE (SIN) | <b>30kg</b>   | <b>40kg</b>    |

越南

| Destination            | Economy Class | Business Class |
|------------------------|---------------|----------------|
| HO CHI MINH CITY (SGN) | <b>30kg</b>   | <b>40kg</b>    |
| HANOI (HAN)            | <b>30kg</b>   | <b>40kg</b>    |

澳大利亚

| Destination | Economy Class | Business Class |
|-------------|---------------|----------------|
| PERTH (PER) | <b>30kg</b>   | <b>40kg</b>    |

香港

| Destination     | Economy Class | Business Class |
|-----------------|---------------|----------------|
| HONG KONG (HKG) | <b>30kg</b>   | <b>40kg</b>    |

## 2. 值机时允许携带多少件行李?

商务舱：每位乘客可以携带（2）两件手提行李和一个笔记本电脑包或一个手提包。手提行李不得超过 35 x 55 x 25 厘米，重量不得超过 10 公斤。

经济舱：每位乘客被允许（1）一个手提行李和 1 个笔记本电脑包或 1 个手提包。手提行李不得超过 35 x 55 x 25 厘米，重量不得超过 7 公斤。

3. 如要添加更多的行李我需要支付多少钱/最大重量限额是多少?

预付行李最大重量为每位乘客 **20kg**。收费如下:

国内:

| AIRCRAFT  | Additional 5kg | Additional 10kg | Additional 15kg | Additional 20kg |
|---|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| BOEING 737<br>KOTA BHARU / LANGKAWI /<br>PENANG / JOHOR BAHRU | MYR 80         | MYR 160         | MYR 240         | MYR 320         |
| BOEING 737<br>KOTA KINABALU / KUCHING / MIRI                  | MYR 140        | MYR 280         | MYR 420         | MYR 560         |
| ATR   | MYR 90         | MYR 180         | MYR 270         | MYR 360         |
| ATR (International)<br>BATAM / PEKANBARU                      | MYR 90         | MYR 180         | MYR 270         | MYR 360         |

国际:

| ROUTE  | Additional 5kg | Additional 10kg | Additional 15kg | Additional 20kg |
|--|----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| INDIA<br>TRICHY / TRIVANDRUM / KOCHI             | MYR 150        | MYR 300         | MYR 450         | MYR 600         |
| INDIA<br>MUMBAI / DELHI / AMRITSAR               | MYR 200        | MYR 400         | MYR 600         | MYR 800         |
| INDONESIA<br>JAKARTA / BANDUNG / BALI /<br>MEDAN | MYR 140        | MYR 280         | MYR 420         | MYR 560         |
| THAILAND<br>BANGKOK / CHIANG MAI                 | MYR 140        | MYR 280         | MYR 420         | MYR 560         |
| SINGAPORE  | MYR 90         | MYR 180         | MYR 270         | MYR 360         |
| BANGLADESH<br>DHAKA                              | MYR 200        | MYR 400         | MYR 600         | MYR 800         |
| AUSTRALIA<br>PERTH                               | MYR 200        | MYR 400         | MYR 600         | MYR 800         |
| CHINA<br>HONG KONG                               | MYR 90         | MYR 180         | MYR 270         | MYR 360         |
| CHINA<br>SANYA / WUHAN                           | MYR 200        | MYR 400         | MYR 600         | MYR 800         |
| SRI LANKA<br>COLOMBO                             | MYR 90         | MYR 180         | MYR 270         | MYR 360         |
| PAKISTAN<br>LAHORE                               | MYR 200        | MYR 400         | MYR 600         | MYR 800         |
| VIETNAM<br>HO CHI MINH CITY                      | MYR 90         | MYR 180         | MYR 270         | MYR 360         |
| VIETNAM<br>HANOI                                 | MYR 150        | MYR 300         | MYR 450         | MYR 600         |
| NEPAL<br>KATHMANDU                               | MYR 200        | MYR 400         | MYR 600         | MYR 800         |

4. 你们的超重行李费用怎么算？

对于超重行李，国际和国内航班：

国内（Atr 和波音） - 每公斤 **RM39.22**

国际（全部）KLIA 出发的 - 每公斤 **RM 48**

国际（Atr） - 每公斤 **RM 48**

5. 我可以将我的行李限额与我的伙伴结合起来吗？

只要你们的预订在同一个 **PNR** 内就可以。

6. 手提行李的最大重量是多少？

手提最大重量为 **7kg**，尺寸为 **36 (cm)** 长×**56 (cm)** 高×**23 (cm)** 宽。

7. 婴儿（无座）是否享有免费行李限额？

除非购买座位，婴儿可享有 **10 公斤** 行李限额。

8. 婴儿（有座）有免费行李限额吗？

当然。不过数额需要视目的地而定。

9. 免费行李限额可以包括运动器材吗？

可以。包含中等体积的运动器可以计入您的免费行李限额。如果重量超过免费限额，则可能收取费用：

a. 波音 - **MYR 35**（国内航班从 **klia2** 出发）

b. 波音 - **MYR 45**（印度、印度尼西亚、孟加拉国和泰国航班）

c. **ATR - MYR 35**（适用于从 **Subang Skypark** 出发的所有航班）

运动器材费用适用于冲浪板、滑雪板、自行车、水肺、板球和滑雪设备。任何其他体育设备（以前没有说明）可被接受为行李限额的一部分。

10. 什么运动器材不允许托运？

由于一些体育设备的体积大小和操作复杂性，我们不接受以下设备：滑翔机、帆、皮划艇，独木舟和桨、跳高撑杆、标枪。

## 11. 托运行李和手提箱中禁止哪些物品？

在您的托运行李和手提行李中禁止以下项目：

爆炸物，气体，易燃液体，反应性物质，氧化剂和有机过氧化物，有毒或有害物质，放射性物质，腐蚀剂和车辆燃料系统部件，其中包含燃料，枪支，火器，弹药和武器，包括复制品，以及带内燃机的物品。

请注意，托运行李中的尖锐物品应牢固包裹，以防止安检和处理人员受伤。

有关禁止商品的更多信息，请在此处参阅我们的条款和条件。

## 12. 我可以携带潜水设备吗？

是的你可以。潜水设备与大型运动器材属于同一类别，运输费用适用。

请注意，基于上述条件的潜水设备的接受前提是您满足以下要求：

- 潜水舱不得包含任何空气，并且油罐必须完全打开。否则，它成为危险和禁止的物品。
- 遵守如下所示潜水舱及其内容的定义。遵守以下强调的处理程序。
- 遵守以下强调的处理程序。

### 潜水舱定义及其内容

#### 潜水坦克/ Aqualung /空气坦克

这是一个铝罐，用来容纳压缩空气。

这只适用于休闲潜水。它含有空气而不是氧气。

只有 1 个阀门，当逆时针旋转（压力表读数为零）时，阀门打开，空气逸出，油箱为空。

如果有压力表，则应该读取为零，或者也可能有一个温度计，必须读取为低于 20 摄氏度或 68 华氏度。

### 处理程序

确保 O 型圈（阀门外侧的 O 形橡胶圈）被乘客取出并保存。

一旦乘客当着代理人的面清空了舱，或已经向上述授权人员证实该舱是空的，那么打开的阀门必须被牢固地胶带和密封，这是为了证明该罐被清空并由工作人员确认。

请注意，高强度潜水灯和包含可充电铅酸蓄电池的常规便携式潜水灯（手电筒）不能被接受为登机托运或作为手提行李，因为它被归为危险品条例。

### 13. 花、植物、种子或水果是否允许托运？

不，我们不允许任何土壤中盆栽植物、带根植物、种子或植物产品登上我们的国际航班，无论是托运行李还是手提，无论有或没有农业部或其他政府机构的植物检疫证书。

### 14. 我可以带花束吗？

**我们的机舱只允许有手提花束。确保花束的茎或底部被正确包裹，以避免其放置的水溢出。如果花束存放在行李架中，水可能会对我们的飞机和其他乘客的其他随身物品造成损坏。**

### 15. 我可以携带大型乐器吗？

小型乐器如吉他，小提琴，萨克斯管，这些物品可以作为手提行李携带（视手提行李的尺寸和重量限制而定）。如果仪器体积大而重，则这些物品将被放置在具有易碎品标签的免费行李牌下，并作为托运行李登记。我们将尽全力确保项目处理得当，但为了额外的保护和预防措施，强烈建议乘客在货物损坏的情况下购买旅游保险。

### 16. 手提行李的规定是什么？

您可以携带一件不超过 **7kg**（由马印工作人员验证）和/或 **1** 个笔记本电脑包或一个手提包的行李箱，每个不得超过尺寸。我们在飞机机舱的行李架是以容纳一定尺寸和重量的行李而建造的。超过这些尺寸的任何东西都会使我们的客人在空气中湍流时有被坠落的物体伤到的风险。

**尺寸大小：客舱行李不得超过尺寸 L 35cm X H 55cm X W 25cm。**

**重量：客舱行李重量不得超过 7kg。**

这样的行李也应该装在你面前的座位上或者在客舱的行李架上。经批准的机舱行李必须带有一个行李箱标签。

您也可以携带您的乐器，而不是笔记本电脑或手提包，只要它不超过批准的重量和尺寸。

如果您的乐器大于规定的尺寸，我们建议您购买另一个座位，以防止货舱的潜在损坏。

## 取消及退款

### 1.我可以取消我的预订吗？

是的，您可以在预定出发前至少 72 小时取消预订。请注意，折扣和促销的机票不可退款。

### 2.我的航班时间调整/改期了。我可以取消预订并选择退款吗？

详情请联系我们的呼叫中心，电话 03-7841 5388 或客户服务中心 [customer\\_care@malindoair.com](mailto:customer_care@malindoair.com)。

### 3. 如果由于身体状况不能飞不能再旅行，我可以要求退款吗？

是的，只要你有相关的支持文件。可能有适当的取消预定费。（视审批或条款条件而定）

### 4.如何提交退款请求？

您可以将您的请求提交给 [customer\\_care@malindoair.com](mailto:customer_care@malindoair.com) 或联系我们的呼叫中心（03-7841 5388）。或者您还可以访问距离您最近的我们的销售和售票处。

请提供您的银行帐户详细信息，电子票和其他相关文件。

### 5.我的退款如何到账？

退款将通过银行转帐或向账户持有人开出信用证。另一种退款方式是旅行券的形式。

### 6.处理我的退款申请需要多长时间？

退款程序将从请求当天起 30 至 90 个工作日内完成。

\*以上是马印航空程序

### 7.我已经申请了退款。如何检查我的请求的状态？

退款过程需要 30 到 90 个工作日。在期间或之后，您可以向您的相应银行查询。您也可以联系我们的呼叫中心或发送电子邮件至 [customer\\_care@malindoair.com](mailto:customer_care@malindoair.com) 询问。

\*以上是马印航空程序

### 8.为了处理退款，需要提交什么类型的信息？

请向我们提供您的银行帐户详细信息，如：

- 帐号 - CIMB / Maybank (如果是任何其他银行, 请通知我们)

- 账户持有人的姓名 (来电者姓名和账户持有人的姓名可能不同)

- 银行名称 - RHB / CITIBANK /汇丰银行等

**9.如果我有一个重复的预订, 我可以要求退款吗?**

可以。我们会通过正式的程序来验证预订是否重复, 因此建议您提供必要的细节, 例如 双重付款证明。在这种情况下, 较低的票价 (如有) 将被退还。

**10.如果我的团位中的一名乘客最近去世了, 我们可以整个团位全额退款吗?**

可以。乘客有权凭相关证明文件获得全额退款。团位中的其他乘客可以选择退款 (支付取消预订费)。请注意, 退款程序需要 30-90 个工作日。