



SALESTALK

致：澳門航空銷售代理人

SZ/16/0208

由：華南地區客務銷售部

澳門航空股份有限公司

日期：2016年12月9日

更新客票退票政策通知

茲通知，澳門航空最新退票政策適用於 2017 年 1 月 1 日起開立的客票 (675 票證)，并取代所有之前發佈的退票政策。

請各銷售代理人通知所有相關同事。

敬祝商祺！

請負責人簽收及蓋章
回傳到 8396 6355

華南地區客務銷售部
澳門航空股份有限公司

日期：_____

澳門航空客票退票政策

一、適用範圍

1. 適用於**2017年1月1日**起開立的客票（675票證）。
2. 本退票政策取代所有之前發佈的退票政策。

二、可退之客票種類（包括公佈票價、私有票價或紙單票價客票）

1. 完全未使用的客票。
2. 部分已使用的客票。
3. 非自願性降級客票。
- 4.

三、不可退之客票種類（包括公佈票價、私有票價或紙單票價客票）

1. 客票上有注明“NON-REFUNDABLE”、“NON-REF”等不可退票的字樣。
2. 自願性降級客票。
3. 不按客票航程順序使用之客票。
4. 免票（包括ID00，AD00等客票）
5. 客票開立超過一年。

***註：對於不按票價規則、艙位開立的客票，澳門航空有權拒絕退票。**

四、退票手續費

1. 具體退票手續費，詳情可參閱附頁（Refund Chart）。
2. 兒童票價折扣優惠適用於退票手續費，當該票價沒有兒童折扣優惠時，其退票手續費與成人一致。
3. 嬰兒票免收退票手續費。
4. 當客票含有不同票價組合的不同退票手續費標準時，退票手續費按最高者執行。
5. 客票換開後，原客票較高之退票手續費適用於新票。
6. 客票換開後，原客票不可退之票價淨值仍為不可退。
7. 對於**不可退之客票（散客及團體）**，如需申請退稅，需收取相應的退稅票手續費，詳情可參閱附頁（Refund Chart）。退稅手續費將從未使用的燃油附加費中扣除。未使用的其他稅款將全部退還，不用來抵扣任何費用。
8. 如客票使用IATA運價開票，退票手續費以澳門航空公佈的對應艙位退票手續費與IATA運價規則Cat.16中退票費較高者執行。
9. 如開票地貨幣與票價始發地貨幣不一致，退票手續費應按照票價始發地的方法來計算。如澳門地區代理開立一張航段為PEK-MFM-PEK的客票，退票手續費應按照北京始發的票價規則來計算，把相應金額（如CNY400）換算成等值貨幣即可（匯率以系統為準）。
10. 不可退之FFP兌換免票申請退稅時，豁免收取退稅手續費。

五、退票申請有效期

所有退票申請必須在客票填開之日起一年內提交，逾期不予受理。

六、申請退票的地方

旅客需在其原購票地點申請退票。

七、申請退票時所提交之文件

申請退票時要提交值機聯及乘客聯。如是非自願性降級退票時，須出示登機證。

八、旅行社退票

1. 如客票全部為掛澳門航空代碼的航班（包括掛澳門航空代碼由澳門航空營運和掛澳門航空代碼由其他航空公司營運的航班），旅行社按下述退票計算方法計算應退款項後，記錄在銷售報告內並在總銷售額上減去相關退票款項。
2. 如客票包含掛其他航空公司代碼由其他航空公司營運的航班，退票時必須交回澳門航空公司票務部計算應退款項，由澳門航空票務部負責填寫退票通知書（Refund Advice Form）。旅行社可依照審批後退票通知書（Refund Advice Form）上所顯示的金額，記錄在銷售報告內並在總銷售額上減去相關退票款項。
3. 如客票包含代理費，相關代理費將撥入澳門航空公司。
4. 相關旅行社在退款予旅客前，可按照其公司的規定，在基礎應退款項上扣起固定金額作為其公司之手續費用。

九、退款計算方法

1. 自願退票

A) 完全未使用的可退客票

➤ 客票票價淨值

減：代理費

減：退票手續費

加：未使用的燃油附加費及其他稅款

例：

出票日期	出發日期	客票航程	票價基礎	子艙等	客票狀態
01JAN2015	01FEB2015	MF-MPEK- MF-M	YRTMO	Y	完全未使用
客票票價淨值	未使用 燃油附加費	代理費率	退票手續費	未使用 其他稅款	--
MOP6750	MOP608	5%	MOP500	MOP257	--

➤ 客票票價淨值：MOP6750

減：MOP337.5（代理費率5%， $MOP6750 \times 0.05 = MOP337.5$ ）

減：MOP500（退票手續費）

加：MOP608（YR）、MOP30（MO）、MOP110（WN）、MOP117（CN）

➤ 澳門航空退回的票價金額： $MOP6750 - 337.5 - 500 = \underline{MOP5912.5}$ 。

➤ 澳門航空退回含其他稅款金額： $MOP5912.5 + 865 = \underline{MOP6777.5}$ 。

```
FSD MF-MPEK/01FEB15*01JAN15/NX/*Y/MOP
01FEB15*01FEB15/NX MF-MBJS/EH/ /TPM 1247/MPM 1496/MOP
01 YOWMO / 4260 /Y/ / /NX26R
02 YRTMO / 6750/Y/ .12M/ /NX26R
```

B) 部份已使用的可退客票

➤ 客票票價淨值

減：代理費

減：已被使用航段的公佈票價

(相同或更高子艙等，以出票當日的有效公佈票價為準，需扣除代理費)

減：退票手續費

加：未使用的燃油附加費及其他稅款

例1：公佈票價

出票日期	出發日期	客票航程	票價基礎	子艙等	客票狀態
01JAN2015	01FEB2015	PEK-MFM-P EK	BRTCN	B	PEK-MFM已 使用
客票票價淨值	未使用 燃油附加費	代理費率	已使用航段 公佈票價	退票手續費	未使用 其他稅款
CNY4700	CNY236	5%	CNY2800	CNY400	CNY112

➤ PEK-MFM-PEK 客票票價淨值：CNY4700

減：CNY235 (代理費率5%：CNY4700*0.05 = CNY235)

減：CNY2660 (已使用PEK-MFM航段的公佈票價：CNY2800*0.95 = CNY2660)

減：CNY400 (退票手續費)

加：CNY236 (YR)、CNY24 (MO)、CNY88 (WN)

➤ 澳門航空退回的票價金額：CNY4700-235-2660-400 = **CNY1405**。

➤ 澳門航空退回的全部金額：CNY1405 + 348 = **CNY1753**。

```
FSD PEKMF/01FEB15*01JAN15/NX/*B/CNY
01FEB15*01FEB15/NX BJSMF/EH/ /TPM 1247/MPM 1496/CNY
01 BOWCN / 2800 /B/ / /CN01R
02 BRTCN / 4700/B/ .12M/ /CN01R
```

例2：可退票款可以抵扣退票手續費 (私有票價或紙單票價)

出票日期	出發日期	客票航程	票價基礎	子艙等	客票狀態
01JAN2015	01MAR2015	MFM-PEK- PEK	QEE1MSC	Q	MFM-PEK已 使用
客票票價淨值	未使用 燃油附加費	代理費率	已使用航段 公佈票價	退票手續費	未使用 其他稅款
MOP3200	MOP304	0%	MOP2600	MOP600	MOP117

➤ MFM-PEK-MFM 客票票價淨值：MOP3200

減：MOP0 (代理費率0%)

減：MOP2470 (已使用MFM-PEK航段的公佈票價：MOP2600*0.95 = MOP2470)

減：MOP600 (退票手續費)

加：MOP304 (YR)、MOP117 (CN)

➤ 澳門航空退回的票價金額：MOP3200-2470-600 = **MOP130**。

➤ 澳門航空退回的全部金額：MOP130 + 421 = **MOP551**。

```

FSD MFMEPEK/01MAR15*01JAN15/NX/PUBL/*OW/MOP
01MAR15*01MAR15/NX MFMBJS/EH/ /TPM 1247/MPM 1496/MOP
01 COWMO / 7510 /C/ / /NX26R
02 YOWMO / 4260 /Y/ / /NX26R
03 BOWMO / 3800 /B/ / /MO02R
04 MOWMO / 3500 /M/ / /MO02R
05 HOWMO / 3200 /H/ / /MO02R
06 KOWMO / 2900 /K/ / /MO02R
07 LOWMO / 2600 /L/ / /MO02R

```

C) 團體客票申請退回稅款

➤ 未使用的燃油附加費

減：退稅手續費

加：其他稅款

例：

出票日期	出發日期	客票航程	票價基礎	子艙等	客票狀態
01JUN2015	01AUG2015	MFM-PEK- MFM	EGV10	E	完全未使用
客票票價淨值	未使用 燃油附加費	代理費率	退稅手續費	未使用 其他稅款	--
MOP1500	MOP608	0%	MOP300	MOP257	--

➤ 未使用燃油附加費：MOP608

減：MOP300（退稅手續費）

加：MOP30（MO）、MOP110（WN）、MOP117（CN）

➤ 澳門航空退回含燃油附加費金額：MOP608－300 = **MOP308**。

➤ 澳門航空退回含其他稅款金額：MOP308＋257 = **MOP565**。

（如燃油附加費與退票手續費之差出現負值，澳門航空只退回未使用之其他稅款）

D) 不可退之散客客票申請退回稅款

➤ 未使用的燃油附加費

減：退稅手續費

加：其他稅款

例：

出票日期	出發日期	客票航程	票價基礎	子艙等	客票狀態
01JUN2015	01AUG2015	PEK-MFM	UH30OWCN	U	完全未使用
客票票價淨值	未使用 燃油附加費	代理費率	退稅手續費	未使用 其他稅款	--
CNY1100	CNY236	5%	CNY250	CNY90	--

➤ 未使用燃油附加費：CNY236

減：CNY250（退稅手續費）

加：CNY90（CN）

➤ 澳門航空退回含燃油附加費金額：CNY236－250 = **-CNY14**。

➤ 澳門航空退回含其他稅款金額：**CNY90**。

2. 非自願退票 (散客)

客票滿足以下任一情況，經相關營業部總經理批示，允許免收退票手續費退票。

1. 預定的任意一段航班取消。
2. 航班延誤超過計劃起飛時間2小時或以上；或由於航班延誤小於2小時，但無法連接到同一客票上後續其他航班。
3. 航班時刻調整超過2小時或以上；或由於航班時刻調整小於2小時，但無法連接到同一客票上前面或後續其他航班。
4. 任何的機場、承運人變更。
5. 旅客本人或其直系親屬死亡。
6. 旅客本人或陪伴人員患病（陪伴人員需是直系親屬）。

*註：

- ◇ 部分已使用的客票，可退回未使用航段的票價價值。
- ◇ 旅客本人或陪伴人員患病且客票為不可退，按自願退票處理（具體退票手續費可參閱附件二）。
- ◇ 以上航班取消，延誤及時刻變更，航班均是指一張澳航客票上的任意航班，包括澳航實際承運的航班，或掛澳航航班號由其他航司承運的航班，或掛其他航司航班號由其他航司承運的航班。
- ◇ 按以上情況授權退票時，必須提供相關證明。
- ◇ 團體客票變更申請，由收益管理部（航線管理）統一考慮並以個案形式批准。

例1：因航班取消，旅客手持部份使用客票申請退票（兩段客票）

➤ 客票票價淨值

減：代理費

減：已被使用航段的票價價值（需扣除代理費）

加：未使用的燃油附加費及其他稅款

出票日期	出發日期	客票航程	票價基礎	子艙等	客票狀態
11APR2015	17APR2015	PEK-MFM-P EK	QLEE1MCN VLEE1MCN	Q+V	PEK-MFM 已使用
客票票價淨值	未使用 燃油附加費	代理費率	退票手續費	未使用 其他稅款	--
CNY2400	CNY236	5%	免收	CNY110	--

➤ 客票票價淨值：CNY2400

減：CNY120（代理費率5%， $CNY2400 \times 0.05 = CNY120$ ）

減：CNY1282.5（ $CNY2700 \div 2 \times 0.95 = CNY1282.5$ ）

加：CNY236（YR）、CNY24（MO）、CNY86（WN）

➤ 澳門航空退回的票價金額： $CNY2400 - 120 - 1282.5 = \underline{CNY997.5}$ 。

➤ 澳門航空退回的全部金額： $CNY997.5 + 346 = \underline{CNY1343.5}$ 。

```

ISSUED BY: AIR MACAU                ORG/DST: BJS/BJS                BSP-I
E/R: NON-END REF FEE APPLY CHG CNY200
TOUR CODE:                            RECEIPT PRINTED
PASSENGER: LUO/LIJUN
EXCH:                                CONJ TKT:
O FM:1PEK NX      007  Q 17APR 0825 OK QLEE1MCN  17APR5/17APR5 20K USED/FLOWN
      T3-- RL:MCT4Z2 /HNN8BR1E BG:1/8K BN:74
O TO:2MFM NX      008  V 24APR 1915 OK VLEE1MCN  24APR5/24APR5 20K OPEN FOR USE
      --T3 RL:MCT4Z2 /HNN8BR1E
TO: PEK
FC: A 17APR15BJS NX MFM215.48NX BJS167.59NUC383.07END ROE6.265030 XT 86.00
WN472.00YR
FARE:          CNY 2400.00 | FOP:CA3
TAX:           CNY 90.00CN | OI:
TAX:           CNY 24.00MO |
TAX:           CNY 86.00WN | FOR ALL TAXES: DETR:X
TOTAL:         CNY 3072.00 | TKTN: 675-6772332607

```

```

FSD PEKMFM/17APR15*11APR15/NX/*Q*V/*RT/CNY
17APR15*17APR15/NX BJS MFM/EH/ /TPM 1247/MPM 1496/CNY
01 QLEE1MCN / 2700/Q/ . 1M/01MAR 29APR/CN01R
02 VLEE1MCN / 2100/V/ . 1M/01MAR 29APR/CN01R

```

例2：因航班取消，旅客手持部份使用客票申請退票（四段客票）

➤ 客票票價淨值

減：代理費

減：已被使用航段的票價價值（需扣除代理費）

加：未使用的燃油附加費及其他稅款

出票日期	出發日期	客票航程	票價基礎	子艙等	客票狀態
30NOV2016	05DEC16	PEK-MFM-BKK-MFM-PEK	SLEE3MCN	S+S+S+S	PEK-MFM 已使用
客票票價淨值	未使用 燃油附加費	代理費率	退票手續費	未使用 其他稅款	--
CNY1900	0	5%	免收	CNY210	--

➤ 客票票價淨值：CNY1900

減：CNY95（代理費率5%，CNY1900*0.05 = CNY95）

減：CNY484.5（CNY510*0.95 = CN484.5）

加：CNY54（MO）、CNY14（E7）、CNY6（G8）、CNY136（TS）

➤ 澳門航空退回的票價金額：CNY1900 - 95 - 484.5 = **CNY1320.5**。

➤ 澳門航空退回的全部金額：CNY1320.5 + 210 = **CNY1530.5**。

```

FXF PEK/NX/MFM/NX/BKK/Y/CNY/950
CTY  CAR    PF  CCY      AMT      PRORATE
BJS
MFM   NX     1762          508.94
BKK   NX     1527          441.06
TOTAL          3289
CNY950
PRORATE VALUE      0.2888415
05DEC16  BASIC SALES PRORATION FOR INFORMATION ONLY
NO PRORATE, SINGL CARRIER
PAGE  1/1

```

```

▶DETR:TN/6751194772220♦
ISSUED BY: AIR MACAU                      ORG/DST: BJS/BJS                      BSP-I
E/R: NON-END REF FEE APPLY CHG CNY200
TOUR CODE:
PASSENGER: LIU/PEI MR
EXCH:                                       CONJ TKT:
O FM:1PEK NX      005  S 05DEC 1210 OK SLEE3MCN  05DEC6/05DEC6 20K CHECKED IN
      T3-- RL:NBXW2Y /HDNR151E BN:35
X TO:2MFM NX      886  S 06DEC 0840 OK SLEE3MCN  06DEC6/06DEC6 20K OPEN FOR USE
      --MT RL:NBXW2Y /HDNR151E
O TO:3BKK NX      885  S 14DEC 1150 OK SLEE3MCN  14DEC6/14DEC6 20K OPEN FOR USE
      MT-- RL:NBXW2Y /HDNR151E
X TO:4MFM NX      008  S 14DEC 1945 OK SLEE3MCN  14DEC6/14DEC6 20K OPEN FOR USE
      --T3 RL:NBXW2Y /HDNR151E
TO: PEK
FC: A 05DEC16BJS NX X/MFM NX BKK142.38NX X/MFM NX BJS142.38NUC284.76END R0
E6.671940 XT 14.00E76.00G8136.00TS
FARE: CNY 1900.00 FOP:CA3
TAX: CNY 90.00CN 01:
TAX: CNY 54.00M0
TAX: CNY 14.00E7 FOR ALL TAXES: ▶DETR:X
TOTAL: CNY 2200.00 TKTN: 675-1194772220

```

```

FSD PEKBKK/05DEC16*30NOV16/NX/*S/CNY
01 SLEE3MCN / 1900/S/ . 3M/04OCT 19JAN/CN02R

```

十、非自願降艙

旅客非自願性被降低座位服務等級，可退還因不同座位服務等級的票價差額，同時免收退票手續費。

退款計算方法：

➢ 非自願降級客票航段票價淨值

減：非自願降級後已使用航段座位服務等級的票價價值（以公佈全價為準）

減：不同座位服務等級票價差額的代理費

例：

出票日期	出發日期	客票航程	票價基礎	子艙等	客票狀態
01JAN2015	01FEB2015	SHA-MFM-S HA	CRTCN	C	全部使用，其中 SHA-MFM非自願性降級
客票票價淨值	被降級航段 票價淨值	降級後該航段 的票價價值	代理費率	--	--
CNY6760	CNY3380	CNY1920	5%	--	--

➢ 非自願降級客票SHA-MFM航段票價淨值：CNY3380（CNY6760÷2 = CNY3380）

減：CNY1920（CNY3830÷2 = CNY1920，降級後SHA-MFM航段座位服務等級的票價價值）

減：CNY73（不同服務等級票價差額的代理費：（CNY3380－1920）×0.05 = CNY73）

➢ 澳門航空退回給旅行社：CNY3380－1920－73 = **CNY1387**。

```

FSD SHAMFM/01FEB15*01JAN15/NX/*C*Y/CNY
01FEB15*01FEB15/NX SHAMFM/EH/ /TPM 790/MPM 948/CNY
01 COWCN / 4060 /C/ / /NX26R
02 CRTCN / 6760/C/ .12M/ /NX26R
03 YOWCN / 2110 /Y/ / /NX26R
04 YRTCN / 3830/Y/ .12M/ /NX26R

```