



SALESTALK

致：澳門航空銷售代理人

由：華南地區客務銷售部

澳門航空股份有限公司

SZ/19/0168

日期：2019 年 08 月 27 日

更新客票變更政策通知

澳門航空最新變更政策適用於 2019 年 9 月 1 日起填開的 675 票證的客票，並取代所有之前發佈的變更政策。

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：_____

澳門航空客票變更政策

一、適用範圍

1. 適用於2019年09月01日起開立的客票（675票證）。
2. 本變更政策將取代所有之前發佈的變更政策。

二、定義

客票變更是指旅客購票後，要求變更客票上的航班、日期、艙位等級、航線等業務。

三、可變更之客票種類（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. 票價規則允許變更的客票。

四、不可變更之客票種類（包括公佈票價、私有票價或紙單票價客票）

1. 客票上有注明“NO CHANGE”、“NO CHG”等不可變更的字樣。
2. 不按客票航程順序使用之客票。
3. 客票開立超過一年。

五、以下客票種類不適用（請參閱相關部門的規定）

1. 免折客票（ID及AD客票）。
2. 常旅客兌換客票。

六、變更費

1. 具體變更費，根據票價規則而不同，具體金額需查詢票價規則第16條。
2. 兒童票價折扣優惠適用於變更費，當該票價沒有兒童折扣優惠時，其變更費與成人一致。
3. 嬰兒客票免收變更費。
4. 當客票含有不同票價組合的不同變更費標準時，按最高者執行。
5. 客票換開後，新票變更費當以新票價規則執行。
6. 客票完全未使用，並需要變更始發航段，使用客票重開當天有效的現有票價來重新計算。
7. 部份已使用，或完全未使用，但無需變更始發航段，使用客票原開票日當天的歷史票價來重新計算。
8. 新客票票價必須高於或等於原客票票價。
9. 如果新客票票價低於原客票票價，餘額不退。
10. 收取票價差額和變更費（如適用）。
11. 客票變更必須在客票有效期內進行。
12. 客票變更費不設退款。

七、申請客票變更

1. 變更申請需在客票有效期內提出。
2. 旅客需在其原購票地點或澳門航空營業部申請客票變更。
3. 旅客需提供原客票票號、需要更改的航段、日期等資訊。

八、變更申請有效期

1. 客票完全未使用，自開票日當天起一年內有效；
2. 客票部分使用，自第一個航段日期起一年內有效。

九、自願變更

客票變更計算方法：

A) 客票未使用，並需要變更始發航段

當以現有運價即客票變更當日票價計算新票票價

➤ 新航程對應的新票價

加：新稅金

減：原客票票價

減：原客票稅金

加：變更費

例：

出票日期	出發日期	回程日期	客票航程	票價基礎	子艙等	客票狀態
01SEP2019	01NOV2019	05NOV2019	MFM-PEK-MFM	HEE3MMO +TEE1MMO	H+T	完全未使用
客票變更日期	變更要求	原客票票價	原客票稅金	變更費	新票價	新稅金
05SEP2019	出發日期變更為 02NOV2019 Y艙	MOP4110	MOP632	MOP400	MOP5310	MOP632

➤ 新票票價：MOP5310

加：MOP632

減：MOP4110

減：MOP632

加：MOP400

➤ 旅客需額外為此次變更付費MOP1600。

```
FSD MFMBJS/02NOV19*05SEP19/NX/PUBL/*Y*H*T/*RT/MOP
1 NUC = 8.072763 MOP
***FARES/RATES FOR FUTURE TICKETING ARE SUBJECT TO CHANGE***
02NOV19*02NOV19/NX MFMBJS/EH/ADT /TPM 1247/MPM 1496/MOP
01 YRTMO / 7650/Y/ .12M/ /NX26R
02 HEE3MMO / 5260/H/ .3M/ /MO02R
03 TEE1MMO / 2960/T/ .1M/ /MO02R
```

B) 部份已使用，或完全未使用，但無需變更始發航段

當以歷史票價即原客票出票日期當天票價計算新票票價
(以原客票出票日期計算稅金，沒有稅金差)

➤ 新航程對應的新票價

減：原客票票價

加：變更費

例1：客票部分已使用，變更後日期在最長停留期以內

出票日期	出發日期	回程日期	客票航程	票價基礎	子艙等
01SEP2019	01NOV2019	05NOV2019	PEK-MFM-PEK	TEE1MCN	T
客票變更日期	變更要求	原客票票價	原客票稅金	變更費	新票價
05SEP2019	回程變更為 07NOV19 W艙	CNY2250	CNY535	CNY300	CNY2450

➤ 新票票價：CNY2450

減：CNY2250

加：CNY300

➤ 旅客需額外為此次變更付費CNY500。

```
FSD BJSFM/01NOV19*01SEP19/NX/PUBL/*T*W*T/*RT/CNY
1 NUC = 7.018117 CNY
***FARES/RATES FOR FUTURE TICKETING ARE SUBJECT TO CHANGE***
01NOV19*01NOV19/NX BJSFM/EH/ADT /TPM 1247/MPM 1496/CNY
01 WEE1MCN / 2650/W/ . 1M/ /CN01R
02 TEE1MCN / 2250/T/ . 1M/ /CN01R
```

例2：客票部分已使用，變更後日期超過最長停留期

出票日期	出發日期	回程日期	客票航程	票價基礎	子艙等
01SEP2019	01NOV2019	05NOV2019	PEK-MFM-PEK	TEE1MCN	T
客票變更日期	變更要求	原客票票價	原客票稅金	變更費	新票價
05SEP2019	回程變更為 07DEC2019 Q艙	CNY2250	CNY535	CNY300	CNY3450

➤ 新票票價：CNY3450 (原票最長停留期為1M，變更回程為07DEC2019，最長停留期則超過一個月，雖始發航段已用，但需用最長停留期為3M的Q艙價格計算新票票價)

減：CNY2250

加：CNY300

➤ 旅客需額外為此次變更付費CNY1500。

```
FSD BJSFM/01NOV19*01SEP19/NX/PUBL/*T*W*Q/*RT/CNY
1 NUC = 7.018117 CNY
***FARES/RATES FOR FUTURE TICKETING ARE SUBJECT TO CHANGE***
01NOV19*01NOV19/NX BJSFM/EH/ADT /TPM 1247/MPM 1496/CNY
01 QEE3MCN / 3450/Q/ . 3M/ /CN01R
02 WEE1MCN / 2650/W/ . 1M/ /CN01R
03 TEE1MCN / 2250/T/ . 1M/ /CN01R
```

注：

- ◇ 當新票票價低於原票票價時，票價差不做退還，不做抵扣。
- ◇ 當新票稅金低於原票稅金時，稅金差額當退還。
- ◇ 單純由於匯率原因造成的稅金差額可忽略。

十、非自願變更

客票滿足以下任一情況，允許免費變更一次，經相關營業部總經理批示，營業部可直接按非自願變更處理，無需收益管理部審批。

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15分鐘或以上；或由於航班延誤，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15分鐘或以上；或由於航班時刻調整，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. 旅客本人或陪伴人員或其近親屬死亡。
6. 旅客本人或陪伴人員患病。

注：

- ✧ 澳門航空只負責變更澳門航空實際承運，或掛澳航航班號由其他航司承運的航班。
- ✧ 允許免費變更至原出發日期前後七天（含原出發日期）同子艙位等級的航班（相同航線或同一國家或地區內的航線）。否則按非自願退票處理。
- ✧ 如旅客需變更至任意日期的任意航班，可免收變更費，票價差額按自願變更計算。
- ✧ 如旅客不接受變更且不願全額退票，可按與外航SPA/FIM協議保護旅客至其他航空公司航班，請優先選擇CA/ZH/SC航班。或為客人購買其他航空公司機票作為航班保護。
- ✧ 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。
- ✧ 按以上情況授權變更時，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。
- ✧ “近親屬”指配偶、父母、子女、兄弟姐妹、祖父母、外祖父母、孫子女、外孫子女和其他具有撫養、贍養關係的親屬。

例1：由於NX861/30AUG19航班取消

```
▶DETR TN/6754407984197*
ISSUED BY: AIR MACAU                ORG/DST: TYO/TYO                ARL-I
E/R: NON-END REF FEE APPLY NO SHOW  JPY5000
TOUR CODE:
PASSENGER: NOYORI/YUKA
EXCH:                                CONJ TKT:
0 FM:1NRT NX      861  Z 30AUG 1600 OK ZLPX1MJP  30AUG9/30AUG9 30K OPEN FOR USE
      T2-- RL:MTJXVL /
0 TO:2MFM NX      862  Q 01SEP 0930 OK QPX1MJP  01SEP9/01SEP9 20K OPEN FOR USE
      --T2 RL:MTJXVL /
      TO: NRT
FC: M 30AUG19TYO NX MFM392.48NX TYO249.34NUC641.82END XT 2090SW1000TK1450W
N7000YR
FARE:                JPY    69500 | FOP:CC/IBE WNEC 1908086898022071 IBE19080898022 AGT1
                        63
TAX:                JPY    400M0 | 01:
TAX:                JPY    52001 |
TAX:                JPY   2090SW | FOR ALL TAXES: ▶DETR:X
TOTAL:              JPY   81960 | TKTN: 675-4407984197
```

日期計算方法：30AUG前後7天即24AUG-05SEP19之間； 01SEP19前後7天即26AUG18-07SEP19之間。