



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/19/0169

日期：2019 年 08 月 27 日

更新客票退票政策通知

澳門航空最新退票政策適用於 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**2019年9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。

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. 客票開立超過一年。

四、退票手續費

1. 澳門航空開立的公佈客票 / 折扣客票 – 完全未使用和部分已使用之客票：
 - 退票手續費：統一按照Fare Rule Cat. 16 – PENALTIES-CHANGES/CANCEL執行。
 - 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。
 - 嬰兒票免收退票手續費。
 - 退票手續費以GDS顯示為準。
2. 對於**不可退之客票（散客/團體）**，如需申請退稅，需收取相應的退稅手續費。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。
 - 退稅手續費：統一以**MOP300**作為退稅手續費（其他貨幣單位需進行等值換算）。
 - 不可退之FFP兌換免票申請退稅時，豁免收取退稅手續費。
3. 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）。
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，原客票不可退之票價淨值仍為不可退。
6. 如客票含有GDS附加費用（Q Surcharge），GDS附加費用（Q Surcharge）則包含在客票票價淨值中，退票時計入客票票價淨值一同計算。

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

申請退票時要提交相關客票號碼。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），旅行社按附件二的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. 如客票包含代理費，澳門航空將通過ADM向代理追回相關代理費。
3. 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、非自願退票

1. 散客：客票滿足以下任何情況，允許免收退票手續費退票，經相關營業部總經理批示，營業部可直接按非自願退票處理，無需收益管理部審批。
 - 預定的任意一段航班取消。
 - 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。
 - 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。
 - 任何的機場、承運人變更。
 - 旅客本人、陪伴人員或其近親屬死亡。
 - 旅客本人或陪伴人員患病。
2. 團隊：客票滿足以下任一情況，允許免收退票手續費退票，經相關營業部總經理批示，營業部可直接按非自願退票處理，無需收益管理部審批。
 - 預定的任意一段航班取消。
 - 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。
 - 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。
 - 任何的機場、承運人變更。
 - 旅客本人或陪伴人員或其近親屬死亡。

註：

- 部分已使用的客票，可退回未使用航段的票價價值。
- 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。
- “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。

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。營業部為代理人所出的客票辦理退票價差額時，如客票包含代理費，必需扣除代理費。

十一、 退款計算方法

1. 自願退票：請參閱「附件二、退款計算方法實例」A項。
2. 非自願退票：請參閱「附件二、退款計算方法實例」B項。
3. 非自願降艙：請參閱「附件二、退款計算方法實例」C項。

附件二、退款計算方法實例

A. 自願退票

1. 自願退票（可退客票）：完全未使用

計算方法：

- 客票票價淨值
- 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
01SEP2019	01NOV2019	MFM-TPE-MFM	YRTMO +VLEE1MMO	Y+V	完全未使用
客票票價淨值	退票手續費	未使用 燃油附加費	未使用 其他稅款		
MOP3030	MOP600	MOP388	MOP269		

- 客票票價淨值：MOP3030
- 減：MOP600（退票手續費）
- 加：MOP388（YR）、MOP30（MO）、MOP110（WN）、MOP129（TW）
- 澳門航空退回的票價金額：MOP3030－600 = MOP2430。
- 澳門航空退回含其他稅款金額：MOP2430＋657(388+269)= MOP3087。

```
FSD MFMTPE/01NOV19*01SEP19/NX/PUBL/*Y*V/*RT/MOP
1 NUC = 8.072763 MOP
***FARES/RATES FOR FUTURE TICKETING ARE SUBJECT TO CHANGE***
01NOV19*01NOV19/NX MFMTPE/EH/ADT /TPM 532/MPM 638/MOP
01 YRTMO / 4010/Y/ .12M/ /NX26R
02 VLEE1MMO / 2040/V/ .1M/26AUG 18DEC/MO02R
```

2. 自願退票（可退客票）：部份已使用（已使用一個票價計算組的所有航段）

- 客票票價淨值
- 減：已被使用航段的票價計算組價值
- 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
01SEP2019	01NOV2019	MFM-PEK-MFM	BRTMO+ MEE6MMO	B+M	MFM-PEK 已使用
客票票價淨值	已使用航段所在的 票價計算組價值	退票手續費	未使用 燃油附加費	未使用 其他稅款	
MOP6760	MOP3530	MOP600	MOP194	MOP104	

➤ MFM-PEK-MFM 客票票價淨值：MOP6760

減：MOP3530（已使用MFM-PEK航段的票價計算組價值：MOP3530）

減：MOP600（退票手續費）

加：MOP388（YR）、MOP104（CN）

➤ 澳門航空退回的票價金額：MOP6760 - 3530 - 600 = MOP2630。

➤ 澳門航空退回的全部金額：MOP2630 + 298（194+104）= MOP2928。

```
FSD MFMPEK/01NOV19*01SEP19/NX/PUBL/*B*M/*RT/MOP
1 NUC = 8.072763 MOP
***FARES/RATES FOR FUTURE TICKETING ARE SUBJECT TO CHANGE***
01NOV19*01NOV19/NX MFMBJS/EH/ADT /TPM 1247/MPM 1496/MOP
01 BRTMO / 7060/B/ .12M/ /MO02R
02 MEE6MMO / 6460/M/ .6M/ /MO02R
```

例2：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
01SEP2019	01NOV2019	MFM-SHA-MFM	MEE6MSC+ HEE3MSC	M+H	MFM-SHA 已使用
客票票價淨值	已使用航段所 在的票價計算 組價值	退票手續費	未使用 燃油附加費	未使用 其他稅款	
MOP3550	MOP1990	MOP600	MOP194	MOP104	

➤ MFM-PEK-MFM 客票票價淨值：MOP3550

減：MOP1990（已使用MFM-SHA航段的票價計算組價值：MOP1990）

減：MOP600（退票手續費）

加：MOP194（YR）、MOP104（CN）

➤ 澳門航空退回的票價金額：MOP3550 - 1990 - 600 = MOP960。

➤ 澳門航空退回的全部金額：MOP960 + 298（194+104）= MOP1258。

```
FSD MFMSHA/01NOV19*01SEP19/NX/NEGO/*H*M/*RT/MOP
1 NUC = 8.072763 MOP
***FARES/RATES FOR FUTURE TICKETING ARE SUBJECT TO CHANGE***
01NOV19*01NOV19/NX MFMSHA/EH/ADT /TPM 790/MPM 948/MOP
01 MEE6MSC / 3980/M/ .6M/ /MO16R
02 HEE3MSC / 3110/H/ .3M/ /MO16R
```

3. 自願退票（可退客票）：部份已使用（已使用一個票價計算組的部分航段）

➤ 客票票價淨值

減：已被使用航段所在的票價計算組價值

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
01SEP2019	01NOV2019	NKG-MFM-TPE-MFM-NKG	SEE3MCN	S+S+S+S	NKG-MFM 已使用
客票票價淨值	已使用航段 所在的票價 計算組價值	退票手續費	未使用 燃油附加費	未使用 其他稅款	
CNY1480	CNY740	CNY500	CNY161	CNY167	

➤ 客票票價淨值：CNY1480

減：CNY740（已使用NKG-MFM航段的票價計算組價值：CNY740）

減：CNY500（退票手續費）

加：CNY161（YR）、CNY113（TW）、CNY54（MO）

➤ 澳門航空退回的票價金額：CNY1480－740－500 = CNY240。

➤ 澳門航空退回含其他稅款金額：CNY240+328（161+167）= CNY568。

```
FSD NKG TPE/01NOV19*01SEP19/NX/PUBL/*S/*RT/CNY
1 NUC = 7.018117 CNY
***FARES/RATES FOR FUTURE TICKETING ARE SUBJECT TO CHANGE***
01NOV19*01NOV19/NX NKG TPE/EH/ADT /TPM 502/MPM 602/CNY
01 SEE3MCN / 1480/S/ . 3M/ /CN02R
```

4. 自願退票（不可退客票申請退回稅款）

➤ 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
01SEP2019	01NOV2019	PEK-MFM-PEK	KG V10	K	完全未使用
客票票價淨值	退稅手續費	未使用 燃油附加費	未使用 其他稅款		
CNY4080	CNY250	CNY322	CNY213		

➤ 未使用燃油附加費：CNY322

減：CNY250（退稅手續費）

加：CNY27（MO）、CNY96（WN）、CNY90（CN）

➤ 澳門航空退回含燃油附加費金額：CNY322－250 = CNY72。

➤ 澳門航空退回含其他稅款金額：CNY72+213 = CNY285。

（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）

5. 自願退票（客票含No Show手續費）

➤ 客票票價淨值

減：退票手續費

減：No Show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
01SEP2019	01NOV2019	ICN-MFM-ICN	MEE6MKR+ VLEE1MKR	M+V	完全未使用 客人No Show
客票票價淨值	退票手續費	No Show手續費	未使用 燃油附加費	未使用 其他稅款	
KRW560000	KRW70000	KRW100000	KRW26800	KRW49200	

➤ 客票票價淨值：KRW560000

減：KRW70000（退票手續費）

減：KRW100000（No Show手續費）

加：KRW26800（YR）、KRW28000（BP）、KRW16600（WN）、KRW4600（MO）

➤ 澳門航空退回的票價金額：KRW560000－70000－100000 = KRW390000。

➤ 澳門航空退回含其他稅款金額：KRW390000＋76000(26800+49200)= KRW466000。

```
FSD SELMFM/01NOV19*01SEP19/NX/PUBL/*M*V/*RT/KRW
1 NUC = 1212.550310 KRW
***FARES/RATES FOR FUTURE TICKETING ARE SUBJECT TO CHANGE***
01NOV19*01NOV19/NX SELMFM/EH/ADT /TPM 1311/MPM 1573/KRW
01 MEE6MKR / 740000/M/ . 6M/ /KRE1R
02 VLEE1MKR / 380000/V/ 2D. 1M/05OCT 18DEC/KRE1R
```

B. 非自願退票

例1：因航班取消，旅客手持部份使用客票申請退票（已使用一個票價計算組的所有航段）

➤ 客票票價淨值

減：已被使用航段所在的票價計算組價值

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
01SEP2019	01NOV2019	PEK-MFM-PEK	MEE6MCN+ UEE6MCN	M+U	PEK-MFM 已使用
客票票價淨值	已使用航段 所在的票價 計算組價值	退票手續費	未使用 燃油附加費	未使用 其他稅款	
CNY4850	CNY2580	免收	CNY161	CNY123	

➤ 客票票價淨值：CNY4850

減：CNY2580（CNY5150÷2=2580）

加：CNY161（YR）、CNY27（MO）、CNY96（WN）

➤ 澳門航空退回的票價金額：CNY4850－2580 = CNY2270。

➤ 澳門航空退回的全部金額：CNY2270＋284（161+123）= CNY2554。

```
FSD BJSMFM/01NOV19*01SEP19/NX/PUBL/*M*U/*RT/CNY
1 NUC = 7.018117 CNY
***FARES/RATES FOR FUTURE TICKETING ARE SUBJECT TO CHANGE***
01NOV19*01NOV19/NX BJSMFM/EH/ADT /TPM 1247/MPM 1496/CNY
01 MEE6MCN / 5150/M/ . 6M/ /CN01R
02 UEE6MCN / 4550/U/ . 6M/ /CN01R
```

例2：因航班取消，旅客手持部份使用客票申請退票（已使用一個票價計算組的部分航段）

➤ 客票票價淨值

減：已使用航段的票價價值

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
01SEP2019	01NOV2019	NKG-MFM-TPE-MFM-NKG	SEE3MCN	S+S+S+S	NKG-MFM 已使用
客票票價淨值	已使用航段的票價價值	退票手續費	未使用 燃油附加費	未使用 其他稅款	
CNY1480	CNY420	免收	CNY161	CNY167	

➤ 客票票價淨值：CNY1480

減：CNY420

加：CNY161 (YR)、CNY53 (MO)、CNY114 (TW)

➤ 澳門航空退回的票價金額：CNY1480－420 = **CNY1060**。

➤ 澳門航空退回的全部金額：CNY1060+328 (161+167) = **CNY1388**。

FXXNKG/NX/MFM/NX/TPE/Y/CNY/740					
CTY	CAR	PF	CCY	AMT	PRORATE
NKG					
MFM	NX	1231			416.52
TPE	NX	956			323.48
TOTAL		2187			
CNY	740				
PRORATE	VALUE	0.0491747			
15AUG19	BASIC SALES PRORATION FOR INFORMATION ONLY				

C. 非自願降艙

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計算組價值（以公佈全價為準）

例：

出票日期	出發日期	客票航程	票價基礎	子艙等	客票狀態
01SEP2019	01NOV2019	SHA-MFM-SHA	CRTCNI	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			
CNY6400	CNY3200	CNY2340			

➤ 非自願降級客票SHA-MFM航段票價淨值：CNY3200 (CNY6400÷2=CNY3200)

減：CNY2340 (CNY4680÷2=CNY2340，降級後SHA-MFM航段座位服務等級的票價價值)

➤ 澳門航空退回給旅行社：CNY3200－2340 = **CNY860**。

FSD SHAMFM/01NOV19*01SEP19/NX/PUBL/*C*Y/*RT/CNY					
1 NUC = 7.018117 CNY					
FARES/RATES FOR FUTURE TICKETING ARE SUBJECT TO CHANGE					
01NOV19*01NOV19/NX	SHAMFM/EH/ADT	/TPM	790/MPM	948/CNY	
01 CRTCNI	/	6400/C/	.12M/	/CNB1R	
02 YRTCNI	/	4680/Y/	.12M/	/NX26R	