

马来西亚国际航空 – 针对新冠疫情下 相关客票的特殊退改签 最新政策通知

(2020 年 3 月 29 日签发)

尊敬的马航代理人:

鉴于受目前全球新型冠状病毒疫情的影响，马来西亚国际航空特为有预定需求的乘客，对票证为232开头的马航客票，提供最大限度和清晰度的特殊退改签政策。并将之前CW39 (各国实施旅行限制令) 和CW42 (安心买，任意改) 两个政策合并为一个，具体如下：

适用客票：

- 出票日期在 2020 年 3 月 31 日及之前的；
- 任何改签或改签为旅行券（EMD）形式的客票都必须在 2020 年 6 月 30 日及之前换开；
- 所有改签后的客票旅行日期必须在2020年12月31日及之前完成；

更改客票 – “安心买，任意改”

a) 不限改期次数（豁免改期费）

- 可改签机票的旅行日期至2020年12月31日；
- 所有改签将免除改签手续费，且改签次数不限；
- 改签必须于2020年6月30日或之前完成换开；
- 由于更改而引起的线路/舱位/机票有效期等其他变化所带来的差价则需正常收取；
- 如果客人暂时未能决定新的旅行日期，机票的相关价值可以转换为EMD。EMD的使用只适用于马来西亚国际航空的自营航班，旅行日期必须在2020年12月31日前完成；

b) 可任意更改线路（价差正常收取）

- 可改签机票的旅行日期至2020年12月31日；
- 改签必须于2020年6月30日或之前完成换开；
- 由于更改而引起的线路/舱位/机票有效期等其他变化所带来的差价则需正常收取；

c) 免费机场候补政策

- 凡旅行日期在2020年3月13日至2020年5月21日之间的乘客，可以在出发当天在机场候补相同航线的较早航班。不收取任何“GO SHOW”费用。

取消和退票

- 原客票票规中，规定之退票费将被豁免；如规定之不可退机票也可做全额退票处理；
- 包括部分使用和全程未使用的客票豁免退票费用；
- 在客人不愿意选择“安心买，任意改”的政策时，客人则可以选择以下其一的处理方案：

a) 第一选择：将机票换成等额面值的旅行券（EMD）

- 用于兑换马航承运航班的客票；
- 兑换的客票，旅行日期必须在2020年12月31日及之前；

b) 最后的选择：按照客票原付款方式退票

- 出票日期在2020年3月31日及之前的客票；
- 旅行日期在2020年6月30日及之前的客票；

ENODRSEMENTS（备注）

- 备注栏（Remarks）注明“CW42 COVID19 v1.8”

以上通知敬请各代理人知晓！如有任何疑问，欢迎致电各马航代表处垂询。谢谢！

马来西亚国际航空有限公司

2020年3月31日