

墨西哥航空关于新型冠状病毒疫情的相关保护政策

——2020 年 4 月 14 日更新

(文件号: **PVG14APR20-01**)

由于新型冠状病毒 (COVID-19) 疫情在国际范围持续蔓延, 墨西哥航空为受到影响的地区更新了相应的航班保护政策, 以期给予旅客最安全有效的帮助。此份文件自公布日起立即生效, 所有代理人请务必参考本通知给予旅客相应的回应和机票操作。

自助服务: 根据新型冠状病毒 (COVID-19) 疫情相关航班保护政策, 您可以自行换开墨西哥航空的机票 (仅限 139 票证), 并根据相应政策, 豁免改票罚金 (**Change Penalty**)。在此通知中, 您可以找到每个地区所适用的政策和对应豁免代码 (**IT code**), 机票的操作请务必在客票有效期内完成。

(一) 2020 年 3 月之前开具的机票:

适用范围	开票日期	受影响的旅行日期	换开截止日期	最晚旅行截止日期	豁免代码 (IT CODE)
所有航班	2020 年 3 月 1 日前 (不含 3 月 1 日)	2020 年 3 月 1 日至 5 月 31 日	2021 年 2 月 28 日	2021 年 2 月 28 日	OMXLA43486C

(二) 2020 年 3 月 1 日至 4 月 30 日期间开具的机票:

适用范围	开票日期	受影响的旅行日期	换开截止日期	最晚旅行截止日期	豁免代码 (IT CODE)
所有航班	2020 年 3 月 1 日 至 4 月 30 日	2020 年 3 月 1 日至 2021 年 2 月 28 日	2021 年 2 月 28 日	2021 年 2 月 28 日	OMXLA41328C

(三) 涉及 AM 航班取消的机票:

适用范围	受影响的旅行日期	换开截止日期	最晚旅行截止日期	豁免代码 (IT CODE)
所有 AM 航班	2020 年 3 月 17 日至 4 月 30 日	2021 年 2 月 28 日	2021 年 2 月 28 日	OMXLA45387C

(四) 涉及梅里达(MID)航线取消的机票:

适用范围	开票日期	受影响的旅行日期	换开截止日期	最晚旅行截止日期	豁免代码 (IT CODE)
从 MID 始发或 到达 MID 的航班	2020 年 3 月 18 日前 (不含 3 月 18 日)	2020 年 3 月 17 日 至 3 月 30 日	2020 年 9 月 28 日	2020 年 9 月 28 日	OMXLA46007C

***操作注意事项:**

www.aeromexico.com



1) 代理须在换开时在预订记录中输入 OSI 备注: **OSI AM VOLUNTARY CHANGES PER CORONAVIRUS SITUATION**

2) 代理须将 IT CODE 输入在 TOUR CODE 一栏, 并在豁免代码前手工添加 IT 字母: 如 **IT0MXLA43486C**

3) 如涉及 AM 航班取消的情况下(表格三), 代理还须于机票换开时在 ENDORSEMENT 一栏中输入: **“SKDCHG+航班号+航班日期”, 如 SKDCHG AM001 10APR2020**

****关于退票、误机等政策的相关规定:**

1) 关于误机: 如未在原航班起飞前取消相关预订, 所产生的误机费将不被豁免。

2) 关于退票:

- 即日起, 所有退票, 仅限联系墨西哥航空直属客服中心开具 EMD。
- 如受疫情影响导致的航班取消, 旅客可申请将未使用航段换开为 EMD。

3) 豁免代码 (IT CODE): 机票换开时请务必根据规定输入相应豁免代码。

4) 豁免次数: 所有豁免政策每个预订记录仅限一次。若航班受疫情影响再次发生变动, 可申请再次豁免。

***墨西哥航空公司保留对以上所有政策条款的最终解释权。

如果您需要额外的支持, 请通过以下电话联系墨西哥航空:

- 墨西哥: 0052-55-5133-4093
- 美国和加拿大: 001-833-431-0489
- 其它地区: 墨西哥航空设立于不同国家的呼叫中心 (仅限墨西哥航空自营办事处)

由于疫情变化, 相关政策或有调整, 请及时通过以下链接获取最新信息。

<https://www.aeromexico.com/en-us/actions-covid19>

感谢您对墨西哥航空的支持!

墨西哥航空中国区销售总代理

2020 年 04 月 14 日