



马印航空 (Malindo Air) 旅行改退政策

(于 2020 年 4 月 14 日发布)

由于 Covid-19 在全球持续蔓延，包括马来西亚在内的多个国家及地区发布的禁令，影响乘客的出入境的旅行。

马印航空(Malindo Air)将继续密切监视事态的发展，为近期受影响的乘客提供以下解决方案，为乘客的出行提供更大的灵活性。

1. 退款：以旅行券的形式提供，必须在**预定起飞时间至少 72 小时前取消原订航班**。
2. 改期：豁免改期费一次，收取票价差额。

符合受 COVID-19 疫情影响的国家豁免如下			兑换/旅行条件
出发或目的地城市	出票日期早于 (含当日)	旅行日期至	
马来西亚	2020 年 3 月 18 日	2020 年 4 月 30 日	必须在旅行券发出日起 6 个月内完成新的旅行日期的兑换，新的旅行日期为兑换日开始计算 1 年内完成。
澳大利亚	2020 年 3 月 20 日	2020 年 4 月 30 日	
印度	2020 年 3 月 13 日	2020 年 4 月 30 日	必须在旅行券发出日起 6 个月内完成新的旅行日期兑换，新的旅行日期为兑换日开始计算 11 个月内完成。
尼泊尔	2020 年 3 月 20 日	2020 年 4 月 30 日	
印度尼西亚	2020 年 3 月 19 日	2020 年 4 月 30 日	
中国大陆及香港特区	2020 年 2 月 10 日	2020 年 4 月 30 日	

除以上提及的受到影响的航班及日期，其他机票的改退如下		兑换/旅行条件
自愿退票	退票以旅行券形式，依据原始机票的改期退票条款	必须在旅行券发出日起 6 个月内完成新的旅行日期兑换，新的旅行日期为兑换日开始计算 11 个月内完成。
因政策造成的航班变动	退票以旅行券形式	必须在旅行券发出日起 6 个月内完成新的旅行日期兑换，新的旅行日期为兑换日开始计算 11 个月内完成。

马印航空将继续将旅客的利益和安全放在第一位，并严格遵守全球以及地方卫生局发布的指令和通知。



马印航空将继续密切监视这种情况，并将提供定期更新。请参考我们的网站 <https://www.malindoair.com/>，客服邮箱：customer_care@malindoair.com 或致电+603 7841 5388 与我们的呼叫中心联系，或前往马印航空的办事处，各指定出票代理及旅行社咨询更多信息（最终解释权以官网英文版本及马印航空为准）。

- 需要退款领取旅行券的乘客及中国国内 BSP 代理，请直接在以下链接申请 <https://www.malindoair.com/Refund-Request>
- 中国国内 BSP 代理出票，请在航信系统上直接帮乘客改期
- 非中国境内出票的乘客，请联系出票地的供应商进行改期退款申请
- 团队机票，订金或特殊情况，请联系当地马印航空办事处处理

详细咨询，请联系马印航空各地办事处

北京办事处

TEL: 4008138183

E-MAIL: ODHELPDESKBJ@pam.com.hk

广州办事处

TEL: 020-38399746

E-MAIL: ODHELPDESKCAN@pam.com.hk

上海办事处

TEL: 021-63901061

E-MAIL: ODHELPDESKSHA@pam.com.hk

成都办事处

TEL: 028-83359721

E-MAIL: ODHELPDESKCTU@pam.com.hk



PERMITTED MALINDO AIR TRAVEL WAIVER CONDITIONS

Due to the ongoing Covid-19 global crisis, some countries in the Malindo Air network have imposed travel restrictions based on nationalities, the cities of origin, travel history, or the purpose of the travel. Malindo Air is closely monitoring the developments and has arranged for waivers for those whose travel plans are affected for immediate travel. Passengers are permitted to cancel their bookings for the travel dates specified and will be offered the following:

1. Refund: Notice of cancellation must be a minimum of 72 hours before the scheduled departure time.
2. Exchange: 1x Change Fee waived and Fare Difference applies

Please refer to Schedule 1 for further information.

Kindly ensure this revision is cascaded to all front liners, line stations, team members and departments concerned.

Eligibility for latest Waiver approved for COVID-19 for country restrictions			Redemption/Travel conditions
Traveling Country To & From	Ticket Issued on and before	Travel date until	
MALAYSIA	18-Mar-20	30-Apr-20	Travel voucher validity is up to 6 months, for travel up to one year from the date voucher is issued.
AUSTRALIA	20-Mar-20	30-Apr-20	
INDIA	13-Mar-20	30-Apr-20	Redemption of voucher must be completed within 6 months of the date of issuance. Period of travel permitted is up to 11 months ahead of date of redemption.
NEPAL	20-Mar-20	30-Apr-20	
INDONESIA	19-Mar-20	30-Apr-20	
MAINLAND CHINA & HONG KONG SAR	10-Feb-20	30-Apr-20	

Voluntary cancellations		Redemption/Travel conditions
Voluntary cancellations	Refund in travel vouchers based on original ticket Terms & Conditions.	Redemption of voucher must be completed within 6 months of the date of issuance. Period of travel permitted is up to 11 months ahead of date of redemption.

Malindo Flight Rescheduling/Network changes		Redemption/Travel conditions
Malindo Air flight suspensions/cancellations	Refunds will be in travel vouchers	Redemption of voucher must be completed within 6 months of date of issuance. Period of travel permitted is up to 11 months ahead of date of redemption.



For further enquiries, visit www.malindoair.com, write in to Customer Care at customer_care@malindoair.com or contact the Call Centre at (60)3-7841 5388 from 8am to 10pm daily.

We're friendly! Connect with us on our official Facebook page for the latest updates and promotions.

[For updates on Malindo Air's latest activities and promotions, connect with us via](#)