

# 马来西亚国际航空关于 保留现有机票 ( OPEN 机票 ) 的通知

尊敬的马航代理人:

因新冠肺炎疫情持续的影响,我们进一步优化了“灵活更改,出行无忧”的机票改期政策,以便乘客可随时安心计划旅程。该政策为 CW46 “保留现有机票 ( OPEN 机票 ) 灵活性”,并分别取代 CW41 和 CW42。

保留现有机票 ( OPEN 机票 ) 灵活性政策概述如下:

- 无限次更改旅行日期 (免改期服务费)
- 灵活更改目的地 (更改路线)

本政策适用于 2020 年 4 月 10 日或之前购买的 MH232 开头的客票。如果客票是在 2020 年 4 月 10 日之后购买的,则应遵守原客票票规和标准航班变动 ( SC ) 政策。

针对在 2020 年 4 月至 12 月期间到期的客票,马航将统一将客票有效期延长至 2020 年 12 月 31 日。

无限次更改旅行日期 (免改期服务费) & 灵活更改目的地 (更改行程)

项目	备注
1	适用于马航 MH 实际承运航班和挂 MH 航班号的代码共享航班。
2	适用于 2020 年 4 月 10 日或之前出票的 MH232 客票。
3	无论是原始机票还是随后转换的 EMD,或是保留现有机票 ( OPEN 机票 ),所有重新预订的旅行申请,都必须在 <b>2020 年 12 月 31 日之前(含当日)</b> 提出并完成换开。
4	<b>2021 年 6 月 30 日之前 (含当日)</b> 完成新的旅程。

5	EMD (旅行券) 不可转让。只有票据中指定的乘客才能兑换新的旅程 (EMD/旅行券上的金额不能用于多个乘客/多张客票, 只限乘客本人使用) <a href="https://www.malaysiaairlines.com/hq/en/assistance-request-form-agent.html">https://www.malaysiaairlines.com/hq/en/assistance-request-form-agent.html</a>
6	所有日期和/或路线更改均须重新计算票价。如果新票价较高, 须收取差价。如新票价较低, 剩余的金額将作废, 余额不予退还。
7	误机费 (NoShow) 将被豁免。
8	转换机票至 EMD/旅行券时, 部分使用和完全未使用的客票之退票费将被豁免: • 将现有机票价值转化为 EMD (旅行券)。EMD 须兑换新的旅行机票, 并且在 2021 年 6 月 30 日之前 (含当日) 完成新的旅程。

上述政策也涵盖团体机票, 具体细节如下:

项目	备注
<b>已付定金</b>	定金不可退, 但可以改期一次新行程至 2021 年 6 月 30 日。 新预订将遵循新的团体机票使用规则, 并须重新计算新票价。 此政策适用于已支付定金, 并且旅行日期在 2020 年 12 月 31 日前的团队。 举例: 更改行程 (日期 & 目的地), 根据团队报价不同, 可能会在原 EMD 价值的基础上再收取差价的定金。  所有延期后的新旅行日期需要在已定记录出票时限 TTL 之前或 2020 年 12 月 31 日之前确认, 以最接近的日期为准。
<b>已出票的团队</b>	不可退票-无限次改期旅行日期可至 2021 年 6 月 30 日。 免重新预订/更改手续费, 如有价差须收取相应差价。 适用于已出票的旅行日期为 2020 年 12 月 31 日之前的团队票。
<b>由于未达成团率而需出具 ADM 单的团队机票 (eg: BNFN, GGP)</b>	不可退 - 可以改期一次新行程至 2021 年 6 月 30 日。 新预订将遵循新的团体机票使用规则, 并须重新计算新票价。 此政策适用于已支付定金, 并且旅行日期在 2020 年 12 月 31 日前的团队。 举例: 允许更改行程。  所有延期后的新旅行日期需要在已定记录出票时限 TTL 之前或 2020 年 12 月 31 日之前确认, 以最接近的日期为准。

保留现有机票（OPEN 机票），代理人需要按以下步骤执行：

1. 取消现有预订。
2. 生成新预订时，必须在新预订中以 OSI 格式，输入原预订编码和机票号码，并输入备注‘CW46 COVID19’。
3. 换开机票时，请在备注 **Endorsements** 里输入 ‘CW46 COVID19’。
4. 以上 3 个步骤敬请各代理人务必遵循，否则将有可能收到 ADM 单。

BSP 链接下的 GDS 自动退款（RN）和手动退款（RAA）将暂时停用，并会在情况稳定后重新开放。不允许将全额退款退回至原付款方式（FOP）。此适用于可退和不可退机票。

烦请各代理人协助引导乘客改为保留现有机票（OPEN 机票），如果您对以上政策的操作有任何疑问之处，欢迎联系马来西亚国际航空全国各办事处。

如您所知，全球航空业正在经历最为严重的危机，马来西亚国际航空也不例外，我们希望在在这至暗的时刻可以获得您们的支持和理解。我们会继续努力应对这一严峻的时刻，同时我们感谢您在处理我们尊敬的乘客时给予我们的支持与合作。我们希望大家能一起勇敢地面对这场风暴，并期待旅游业尽早复苏，迎来我们的春天。

感谢您的支持与合作！

此致！

敬礼！

马来西亚国际航空有限公司

2020 年 4 月 17 日