

马来西亚国际航空关于 灵活性保留现有机票 (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,以便乘客安心更改旅程的同时,再次选搭马来西亚国际航空。该政策为 CW46——灵活性保留现有机票 (OPEN 机票),适用于 2020 年 6 月 30 日或之前购买的马航 MH232 开头的客票,并取代之前马航在疫情期间所发布的所有机票特殊退改政策。同时,系统的中的航变也须按此政策操作执行!

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)

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	适用于出票日期在 2020 年 6 月 30 日或之前的,旅行日期在 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期间的马航 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 2020 年 12 月 31 日之前(含当日) 提出并完成换开。
4	须在 2021 年 6 月 30 日之前 (含当日) 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) https://www.malaysiaairlines.com/hq/en/assistance-request-form-agent.html
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,剩余的金额将作废,余额不予退还。
7	旅行日期在 2020 年之内的误机费 (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: <ul style="list-style-type: none"> •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。

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。此 CW46 政策不允许将全额退款退回至原付款方式（FOP），无论可退或不可退机票。

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。

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 21 日