

墨西哥航空关于新型冠状病毒疫情的相关保护政策

——2020年5月11日更新

(文件号: PVG11MAY20)

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: 出票代理人可根据新型冠状病毒 (COVID-19) 疫情相关航班保护政策自行换开墨西哥航空的机票 (仅限 139 票证)。在此通知中, 您可以找到不同情况所适用的政策和对应豁免代码 (IT CODE)。

一、如机票中 AM 承运航班取消:

受影响的旅行日期	操作换开截止日期	最晚旅行截止日期	豁免代码 (IT CODE)
2020年3月17日至6月30日	2021年4月30日	2021年4月30日	OMXLA45387C

- 相同行程: 豁免改票罚金 (Change Penalty) 和差价 (限同等级舱位变更: 经济舱改经济舱, 公务舱改公务舱)。
- 如需变更行程: 仅豁免改票罚金 (Change Penalty), 如有其它差价需另行支付。

二、如机票中未发生 AM 航班取消:

1) 2020年3月之前 (不含3月1日) 开具的机票:

受影响的旅行日期	操作换开截止日期	最晚旅行截止日期	豁免代码 (IT CODE)
2020年3月1日至6月30日	2021年4月30日	2021年4月30日	OMXLA43486C

2) 2020年3月1日至5月31日期间开具的机票:

受影响的旅行日期	操作换开截止日期	最晚旅行截止日期	豁免代码 (IT CODE)
2020年3月1日至2021年4月30日	2021年4月30日	2021年4月30日	OMXLA41328C

- 相同行程: 仅豁免改票罚金 (Change Penalty), 如有其它差价需另行支付。
- 如需变更行程: 仅豁免改票罚金 (Change Penalty), 如有其它差价需另行支付。

三、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	操作换开截止日期	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

- 相同行程: 仅豁免改票罚金 (Change Penalty), 如有其它差价需另行支付。
- 如需变更行程: 仅豁免改票罚金 (Change Penalty), 如有其它差价需另行支付。



***机票换开注意事项:**

- 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) 如机票中有涉及 **AM** 航班取消的情况下(表格一), 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**
- 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。

- **关于机票留用:** 如旅客暂未确定其旅行日期, 可将机票留用, 具体操作可参考墨西哥航空于中航信平台最新通知一栏发布的关于机票留用的相关通知(文件号: **PVG16APR20**)。
- **关于延长机票有效期的暂行规定:** (此政策不适用于情况三: 涉及梅里达航班取消的机票)
 - (1) 自原旅行日期起, 若机票的有效期超过 **9** 个月: 机票有效期不变, 仍为出票日起 **1** 年内有效。
 - (2) 自原旅行日期起, 如机票的有效期不足 **9** 个月: 出票代理可通过换开机票延长其机票有效期, 仅限换开一次(无费用), 自换开日起 **1** 年有效。

举例说明如下:

原出票日期	原旅行日期	原机票有效期至	距离机票过期时间	新的机票有效期
28-OCT-19	22-MAR-20	27-OCT-20	7 个月	自换开日期起 1 年
28-FEB-20	23-APR-20	27-FEB-21	10 个月	27-FEB-21
20-MAR-20	28-MAR-20	20-MAR-21	12 个月	20-MAR-21

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

***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05月11日

www.aeromexico.com