

澳门航空5月21日更新特别票务政策

想知道自己的机票
能不能免费退改？
对照下面的表格，就能明白啦~



微信扫一扫
关注该公众号

01 最新特殊机票特殊处理规定

(点击图片，查看大图)



依据澳门特别行政区最新入境政策，为全力做好新型冠状病毒肺炎疫情联防联控工作，澳门航空调整相关特别票务安排，更新如下：

适用范围及豁免政策：

01

往来澳门旅客

区域	中国大陆	韩国/日本/泰国/ 菲律宾/越南	台湾
客票种类	往来澳门		
开票日期	3月06日或之前	3月16日或之前	3月24日或之前
原旅行日期	3月06日-6月30日		
变更后旅行日期	变更日起1年内 (允许多次变更)		
退票	豁免手续费		
变更 (日期/航点)	豁免手续费，同舱免差价		
限制条款	1.以上政策适用于由澳门航空实际承运和挂NX航班号的代码共享航班675票证已确认机位客票。 2.退票或变更申请需于航班起飞前提出，否则无法享受相关费用豁免。 3.变更收航班淡季及座位具体情况而定，若涉及淡旺季转换及原票价舱位已关闭，需变更至更高票价并补回相关差价。 4.变更含改期和更改航点。		

**红字为本次更新内容

中转联程旅客



区域	所有目的地/出发地
客票种类	中转联程
开票日期	3月24日或之前
原旅行日期	3月24日-6月30日
变更后旅行日期	变更日起1年内 (允许多次变更)
退票	豁免手续费
变更 (日期/航点)	豁免手续费，同舱免差价
限制条款	1.以上政策适用于由澳门航空实际承运和挂NX航班号的代码共享航班675票证已确认机位客票。 2.退票或变更申请需于航班起飞前提出，否则无法享受相关费用豁免。 3.变更收航班淡季及座位具体情况而定，若涉及淡旺季转换及原票价舱位已关闭，需变更至更高票价并补回相关差价。 4.变更含改期和更改航点。

**红字为本次更新内容

02 关于退改政策新增特殊处理的Q&A

常见问题（一）

Q：

我在3月8日买了6月20日出发澳门往返北京的机票，那我是否均可进行退票 / 改期服务？

A：

不能，于此日期购票不适用。若旅客需要进行退票、变更则按自愿自愿变更处理（收取变更费或差价如有）

我在3月5日买了6月20日出发澳门往返北京的机票，那我是否均可进行退票 / 改期服务？

A：

可以，符合以上特别票务规则所包含之日期均可豁免手续费办理退票或改期，变更收航班淡季及座位具体情况而定，若涉及淡旺季转换及原票价舱位已关闭，需变更至更高票价并补回相关差价。

常见问题（二）

Q：

如果我的机票已经进行免手续费机票改期，之后想取消，还可以进行免费退票服务吗？

A：

能，可多次免手续费变更。

常见问题（三）

Q：

申请了航班变更，是否不需要再付其他附加费吗？

A：

变更航班淡季按座位具体情况而定，若涉及淡旺季转换及原票价舱位已关闭，需变更至更高票价并补回相关差价。

03 怎样办理免费退改？

如果你要办理改期或退票，该怎么做？

澳航总结了三种办理方法，

请根据自己的实际情况，按指引操作。

01 网上自助改期

旅客在通过澳航官网、微信公众号服务号自助办理“不正常航班改期”，服务**免手续费办理一次改期**，这是澳航最推荐的方法，但不是所有的票都能自助办理，仅限受影响而取消的航班旅客使用。

02 通过人工客服办理退票

在官网、小程序、购买机票的旅客可以**联系澳航人工客服帮助您办理退票或取消预订座位**，有3个途径可以联系到澳航人工客服。

①点击“澳门航空”微信号菜单栏

【更多】>【联系我们】-寻找“人工客服”协助



- 找到对应出票地的“人工客服”协助



中國內地

北京

常州

成都

重慶

貴陽

杭州

② 扫描以下二维码立即查询人工客服



③ 致电澳航澳门本地客户服务热线

电话：澳门 (+853 8396 5555)。

电邮：AIRS@airmacau.com.mo

03 通过其他渠道办理退票

如通过代理、特约旅行社而非通过澳航官网、小程序进行购票的旅客，澳航建议在旅客**回原购票渠道查询或办理**。

【温馨提示】

因当前客服话务量较大，致电咨询可能需要较长的排队等候时间，希望广大旅客耐心等待。

对于已经取消的航班及在澳门航空官网、小程序购买的客票可**优先选择澳门航空官网或小程序自助办理“不正常航班改期”服务**，在线操作，安全高效！

在客票有效期内（自出票之日起的一年内），符合规定的客票均可以免费办理退改，**请广大旅客不必焦急，错峰办理**。