

墨西哥航空关于新型冠状病毒疫情的相关保护政策

(适用于 2020 年 7 月 1 日前开具的机票)

——2020 年 7 月 13 日更新

(文件号: **PVG13JUL20-02**)

由于新型冠状病毒 (COVID-19) 疫情不断变化, 墨西哥航空已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, 将替换之前所有关于此次疫情的保护政策, 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 (原旅行日期为 2020 年 3 月 17 日至 8 月 31 日):

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 8 月 31 日	2021 年 4 月 30 日	2021 年 8 月 31 日	0MXLA45387C

1. 重新预订新的行程:

如旅客需变更航班日期、路线等, 可豁免首次变更的改票罚金 (change penalty), 如有其它差价需另行支付。以下情况除外:

- 如新的旅行日期为原航班前后 14 天内, 相关改期差价将被豁免 (始发地和目的地不变, 限同等级舱位: 经济舱改经济舱, 公务舱改公务舱)。
- 如由于国家政府的旅行限制所导致的航班变动, 可在墨西哥航空恢复该航线运营后的 30 天内选择日期进行变更, 所产生的改期差价将被豁免。

2. 如旅客暂未确定其新的旅行日期, 为了避免误机代理须于原航班起飞前取消其原预订, 机票可留作后续使用。新的旅行须于该机票有效期内使用完成。

3. 其它限制条款 (如: 提前出票规定, 最长/最短停留期等), 将根据该机票原票价规则执行。

4. 其它服务费用, 可根据旅客变更后的日期重新关联机票, 或根据新的行程进行换开操作, 如有差价需另行支付。

机票换开时须添加以下信息:

1) 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: **IT0MXLA45387C**

2) 代理须在换开时在预订记录中输入 OSI 备注: **OSI AM FLIGHT CANCELTION PER CORONAVIRUS SITUATION**

3) 代理须于机票换开时在 ENDORSEMENT 一栏中输入: "SKDCHG+航班号+航班日期", 如 **SKDCHG AM001 10APR2020**

二、如机票中未发生 AM 承运航班取消:

出票日期	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)
2020 年 3 月之前	2020 年 3 月 1 日至 8 月 31 日	2021 年 4 月 30 日	2021 年 8 月 31 日	0MXLA43486C
2020 年 3 月 1 日至 6 月 30 日	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	0MXLA41328C

- 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。

机票换开时须添加以下信息：

- 1) 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：**IT0MXLA43486C** 或 **IT0MXLA41328C**（请根据机票的出票日期在表格中找到对应的豁免代码）
- 2) 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**

- **关于豁免次数：**以上所有豁免政策每个预订记录仅适用一次。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：**墨西哥航空允许符合以下情况的机票延长其有效期，出票代理可通过换开一次机票（同行程、同舱位）完成此操作。详情如下：

原出票日期	受影响的旅行日期	操作延长有效期的换开截止日期	最晚旅行截止日期
2020年3月1日前	2020年3月1日至2020年8月31日	自机票首个航段的出发日期起1年内	自换开日期起1年内

- 仅适用于全程未使用的机票，不适用于部分使用机票。
 - 机票原出票日期须于 2020 年 3 月 1 日前，且原旅行日期为 2020 年 3 月 1 日至 8 月 31 日期间。
 - 延长机票有效期的换开操作须于原机票首个航段的出发日期起 1 年内完成。
 - 新的机票有效期为此次换开（延长机票有效期的换开操作）日期起 1 年内有效。
 - 在机票延长有效期后，如需再次换开，将根据相关疫情保护政策及机票票价规则操作。
- **关于退票：**2020 年 7 月 1 日前开具的机票，目前仅限联系墨西哥航空直属客服中心申请开具 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，出票代理可及时通过以下链接获取最新信息

<https://vuela.aeromexico.com/agencyinfo/>（此平台仅限墨西哥航空授权出票代理人使用）。

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07月13日