



墨西哥航空关于 COVID-19 疫情的相关保护政策

(适用于 2020 年 7 月 1 日起开具的机票)

—更新于 2020 年 11 月 16 日

(文件号: PVG16NOV20-01)

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。此政策自发布之日起立即生效, 并即刻替换之前相关保护政策。并且**仅适用于 2020 年 7 月 1 日起开具的机票**, 请出票代理务必遵循以下规定并自行操作墨西哥航空的机票变更 (仅限 139 票证)。

出票日期	原旅行日期	操作换开截止日期	最晚旅行截止日期	豁免代码 (IT CODE)
2020 年 7 月 1 日起开具的所有 AM 机票 (限 139 票证)	不受限制	该机票原始有效期*	该机票原始有效期*	0MXLA63216C

*机票原始有效期: 出票日起 1 年内有效。

一、旅客要求**自愿变更**的灵活性政策: (***)**不适用于经济舱 V 舱的机票, 此豁免政策每张机票仅适用一次。**)

1. 重新预订新的行程:

如旅客要求变更航班日期、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。

2. 机票留用并获得额外的电子代金券 (EMD):

- 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。新的旅行须于原机票有效期内 (出票日期起 1 年内) 使用完成。
- 作为额外的补偿, 墨西哥航空将开具一张等值于机票票面金额 (不包括税金) 15% 的电子代金券 (EMD)。该电子代金券 (EMD) 于开具日期起 1 年内有效。出票代理须通过以下链接提交此申请:

<https://aeromexico-b2b.secure.force.com/discounts/>

3. 如旅客决定不使用其机票且该机票原票价规则显示允许退票, 自 2020 年 7 月 15 日起, 旅客可通过原出票代理提交退票申请, 并通过原支付方式退款, 墨西哥航空将于代理成功提交退票申请日期 12 个月后退款。

出票代理可通过 BSP Link 提交退票申请。退票一旦受理, 代理将收到平台发送的相关收悉凭证并表明该退款将于 12 个月后退款。

4. 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。

5. 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。

6. 操作注意事项:

- 1) 代理须在换开机票时, 将 IT CODE 输入在 TOUR CODE 一栏, 并在豁免代码前手工添加 IT 字母: **IT0MXLA63216C**
- 2) 代理须在 PNR 中输入 OSI 备注: **OSI AM VOLUNTARY CHANGES PER CORONAVIRUS SITUATION**

***注: 出票代理在机票换开时, 如未能正确输入豁免代码将会收到罚单。

二、**非自愿变更**的灵活性政策: 受 COVID-19 疫情影响所导致的 **AM 承运航班取消**, 墨西哥航空将提供以下灵活的航班保护政策 (***)**包括经济舱 V 舱的机票, 此豁免政策每张机票仅适用一次。**)

1. 重新预订新的行程:

如旅客要求变更航班日期、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 60 天内选择日期进行变更，所产生的改期差价将被豁免。

重要提醒：如旅客要求变更的新旅行日期为以下日期，则改期差价无法豁免；只有当机票的原始旅行日期为以下日期时，才可根据上述两种情况豁免相应改期差价。

- 2020 年 12 月 15 日至 2021 年 1 月 15 日
- 2021 年 1 月 29 日至 2 月 1 日
- 2021 年 3 月 12 日至 3 月 15 日
- 2021 年 3 月 25 日至 4 月 12 日

2. 机票留用并获得额外的电子代金券（EMD）：

- 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。新的旅行须于原机票有效期内使用完成。
- 作为额外的补偿，墨西哥航空将开具一张等值于机票票面金额（不包括税金）15%的电子代金券（EMD）。该电子代金券（EMD）于开具日期起 1 年内有效。出票代理须通过以下链接提交此申请：

<https://aeromexico-b2b.secure.force.com/discounts/>

3. 如旅客决定不使用其机票。自 2020 年 7 月 15 日起，旅客可通过原出票代理提交退票申请，并通过原支付方式退款，墨西哥航空将于代理成功提交退票申请日期 12 个月后退款。

出票代理可通过 BSP Link 提交退票申请。退票一旦受理，代理将收到平台发送的相关收悉凭证并表明该退款将于 12 个月

后支付。

4. 票面显示订座舱位为 V 舱的机票，如由于国家政府的旅行限制所导致的航班取消，可根据非自愿变更政策的前 3 点进行

操作。

5. 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。

6. 操作注意事项：

- 1) 当预订新航班时须使用相同舱位，如相同舱位已满须预订目前最低舱位。
- 2) 所有航班保护须使用墨西哥航空（AM）实际承运航班，除墨西哥与美国之间的航班可使用达美航空（DL）承运航班，其它航线均不可使用任何其它航司（OA）航班。
- 3) 代理须在换开时将 IT CODE 输入在 TOUR CODE 一栏，并在豁免代码前手工添加 IT 字母：**IT0MXLA63216C**
- 4) 代理须在 PNR 中输入 OSI 备注：**OSI AM FLIGHT CANCELATION PER CORONAVIRUS SITUATION**
- 5) 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 AM007 10JUL2020**

*****注：出票代理在机票换开时，如未能正确输入豁免代码将会收到罚单。**

三、关于额外的电子代金券（EMD）申请：

1. 在申请此 EMD 之前，出票代理必须确保旅客的相关预订已根据机票留用的规定进行操作，并已将原行程取消且输入相应 OSI 备注。
2. 等值于机票票面金额 15%的电子代金券（EMD）是根据该机票原始票面金额计算，不包含税金。
3. 此 EMD 每位旅客每张机票仅限申请一次。
4. 2020 年 7 月 1 日前开具的机票不适用于此 EMD 申请。
5. 出票代理须通过此 EMD 申请链接进入并完成相关表格填写，并将于提交申请后 30 天内收到确认邮件（内容包括：确认号、EMD 金额及有效期）。
6. 此 EMD 仅限用于再次购买 AM 机票或于机票换开时支付差价使用。并仅限用于墨西哥航空直营的销售渠道：呼叫中心、官方网站、售票处、全球销售支持。

*****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：

www.aeromexico.com



- 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）

以上政策的英语（及西班牙语）原文，出票代理均可通过以下链接查询并可及时获取未来任何内容更新。
<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11月16日