



墨西哥航空关于 COVID-19 疫情涉及 AM 航班取消的保护政策

(适用于 2020 年 7 月 1 日前开具的机票)

—更新于 2020 年 11 月 16 日

(文件号: PVG16NOV20-02)

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。并且仅适用于机票中发生 AM 承运航班被取消的情况下, 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)。

适用机票	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 6 月 30 日前开具的机票	2020 年 3 月 17 日至 2021 年 1 月 31 日	2021 年 4 月 30 日	2021 年 11 月 30 日	0MXLA45387C

一、灵活的机票保护政策: (***)此豁免政策每张机票仅适用一次。)

- 重新预订新的行程: 如旅客需变更日期、航班或路线, 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。以下情况可额外豁免改期差价:
 - 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

- 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。详情请参见本通知内关于机票有效期及留用政策的相关说明。在此政策规定的有效期内操作可豁免相应改票费。
- 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。
- 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。

二、关于机票操作:

- 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。
- 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。
- 出票代理须在换开时将 IT CODE 输入在 TOUR CODE 一栏, 并在豁免代码前手工添加 IT 字母: **IT0MXLA45387C**。
- 出票代理须在换开时在 PNR 中输入 OSI 备注: **OSI AM FLIGHT CANCELTION PER CORONAVIRUS SITUATION**。
- 出票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**。

*****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、关于机票有效期及留用政策：

1. 关于机票有效期的暂行规定：以下政策仅适用于在本文件有效期内提出变更的旅客。

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11月30日	自机票原票面首个航段的出发日期起1年内	自换开日期起1年内
2020年3月1日至6月30日期间	2020年3月1日至2020年11月30日	2021年4月30日或机票原始有效期（出票日起1年内）， 取先到的日期	2021年11月30日

- 1) 仅适用于全程未使用的机票（全程票面状态显示为“OK”），不适用于部分使用机票或票面状态非显示为“OK”。
 - 2) 如机票原出票日期为2020年3月1日前，且原旅行日期为2020年3月1日至11月30日期间，则该机票允许延长其有效期，延长机票有效期的换开操作须于机票原票面首个航段的出发日期起1年内完成。
换开后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。任何之后的航班变更须于该换开（延长机票有效期的换开操作）日期起1年内完成。
 - 3) 如机票原出票日期为2020年3月1日至6月30日，且原旅行日期为2020年3月1日至11月30日期间，则该机票允许延长其旅行有效期最晚至2020年11月30日。新的行程确认及换开操作须最晚于2021年4月30日或该机票原始有效期（出票日起1年内）之前完成，取先到的日期。
在换开机票延长其有效期时，该机票必须有效（未过期）。换开后的机票，须于2021年11月30日前完成所有旅行。
 - 4) 超出以上规定的出票及旅行日期的机票有效期仍为原出票日期起1年内有效。
 - 5) 机票如需再次变更，将根据相关疫情保护政策及机票票价规则进行后续操作。
2. 关于机票留用：当旅客未确定其新的旅行日期，请出票代理至少于原航班起飞前1天取消其原预订并在PNR中添加备注信息 **OSI COVID**，其它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）

***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）

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