



## 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 2021 年 1 月 12 日

(文件号: PVG12JAN21-03)

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*	<b>0MXLA63216C</b>

\*机票原始有效期: 原出票日起 1 年内有效。

### 一、旅客要求自愿变更的灵活性政策: 适用于出票日期为 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 1 月 10 日的机票

(\*\*\*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, 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 (或 ASD) 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. 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、旅客要求自愿变更的灵活性政策: 适用于出票日期为 2021 年 1 月 11 日起开具的机票

#### 1. 国际航线的机票, 按原规定执行 (即与本通知中第一大点相同: 旅客要求自愿变更的灵活性政策适用于出票日期为 2020 年 7 月 1 日至 2021 年 1 月 10 日的机票)

#### 2. 墨西哥境内航班的机票:

V 舱: 不允许变更。

R,N,E,T,Q 舱: 仅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。

[www.aeromexico.com](http://www.aeromexico.com)



L,H,K,U,M,B,W 舱：仅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。

Y 舱：变更无限制，无改票罚金（change penalty）。

I,D 舱：仅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。

J,C 舱：变更无限制，无改票罚金（change penalty）。

3. 仅允许 Y, C, J 舱的机票留用。

4. 不适用于机票票面金额 15% 电子代金券（EMD）的补偿政策。

5. 除 Y,C,J 舱的机票外，其余舱位的机票均不可申请兑换为票面金额 100% 的电子代金券（EMD）。

6. 除 Y,C,J 舱的机票外，其余舱位机票的自愿变更操作均须于原航班起飞 3 小时前完成，以避免损失整张机票。

7. 一旦机票中出现 “No-Show”（误机）状态将无法再恢复；如机票中含有后续航段（举例：TIJ-MEX-CUN），如果旅客错过了第一程（TIJ-MEX），为了使用后续行程，旅客须于首个航段起飞后的 24 小时内联系墨西哥航空。

8. 操作注意事项：

3) 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

4) 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。

三、非自愿变更的灵活性政策：受 COVID-19 疫情影响及国家政府的旅行限制所导致的 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（或 ASD）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。**

#### 四、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：

- 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  
2021 年 1 月 12 日