



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 日起开具的机票)

——发布于 2021 年 5 月 5 日

(文件号: PVG06MAY21-03)

由于新型冠状病毒 (COVID-19) 疫情不断变化, 墨西哥航空已发布了相应的航班保护政策, 以期给予旅客最安全有效的帮助。此政策自原文发布日期起至以下表格中所示机票换开截止日期内有效。

此文件仅适用于 2020 年 7 月 1 日起开具的机票且发生 AM 航班取消的情况下, 出票代理须遵循以下规定自行完成相关操作 (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*	OMXLA63216C

*机票原始有效期: 原出票日起 1 年内有效。

一、非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

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 (包括 AM 代码共享航班), 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。)

- 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

- 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
- 2021 年 6 月 25 日至 8 月 23 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, 出票代理可将未使用的机票留作后续使用。新的旅行须于原机票有效期内 (原出票日期起 1 年内有效) 使用完。
- 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/>

- 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。
- 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, 可根据本政策的前 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）承运或代码共享航班，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。**

二、 非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：

与本通知第一大点（非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）一致。

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. 出票日期为 2021 年 1 月 11 日起，墨西哥境内航班的机票不适用于此电子代金券（EMD）申请。
6. 出票代理须通过 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）。
7. 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。

四、 关于机票留用政策：

原出票日期	路线	受影响的旅行日期	换开新机票的操作截止日期	最晚旅行截止日期
2020 年 7 月 1 日至 2021 年 1 月 10 日	墨西哥境内航线	不受限制	机票原始有效期： 出票日期起 1 年内	机票原始有效期： 出票日期起 1 年内
2020 年 7 月 1 日起	国际航线			

如旅客所持的机票为 2021 年 1 月 11 日起开具的墨西哥境内航线：

- 针对预订舱位为“V,R,N,E,T,Q, L,H,K,U,M,B,W,I,D”的机票，将设置“机票使用有效期”一仅限在航司规定的使用时限之前完成旅行，否则整张机票将失去其使用价值（即票价、税款以及对应的所有附加费及服务费，航司也将不再额外收取“误机费”）。
- 为避免机票过期作废，旅客须于原机票票面显示航班起飞 3 小时之前提交诉求并完成所有机票变更/换开的系统操作。逾期机票将无法再使用。
- 非自愿的保护政策仍维持不变。
- 以上政策不适用于票面及预订中含有国际航段的机票（如：CUN-MEX-MAD）。
- 如机票中含有联程航段（如：TIJ-MEX-CUN），当旅客错过搭乘第一程航班（TIJ-MEX），则须于该航班（TIJ-MEX）起飞后的 24 小时内联系墨西哥航空，才可申请使用后续机票。
- 关于机票留用操作：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，请出票代理通过以下链接查询（此平台仅限墨西哥航空授权出票代理人使用）：

https://www.aeromexicobusiness.com/en/article/flights_cancelled_by_aeromexico_on_tickets_issued_after_july_1_2020

自 2021 年 5 月 1 日起，墨西哥航空将通过以下网站（仅供墨西哥航空授权出票代理人使用）发布公司新闻及航班保护的灵活性政策。

网站首页：<https://www.aeromexicobusiness.com/en>

灵活性政策发布链接：<https://www.aeromexicobusiness.com/en/biblioteca>

***关于 COVID-19 疫情的灵活性政策英语及西班牙语原文将通过此网站发布或更新，敬请各位代理人务必及时关注政策更新并在机票变更操作时，严格遵守政策要求。

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 5 月 6 日