



墨西哥航空关于 COVID-19 疫情的灵活性保护政策

(适用于 2021 年 1 月 11 日起开具的机票)

——更新于 2021 年 12 月 21 日

(文件号: PVG22DEC21)

此政策适用于持有墨西哥航空 139 开头票证的旅客，包括代码共享航班。（政策如有调整，将通过同一渠道发布）。

为实现对所有购买 Classic, AM Plus, Flexible, Premier, Comfort（不含 Basic Economy）票价产品的旅客提供一次免费的日期或路线变更，墨西哥航空对相关票价规则做了部分调整。如果旅客需要做任何行程上的变更，其出票代理人可根据以下政策进行操作：

自愿变更（Voluntary changes）：定义为旅客希望自愿变更其行程。

非自愿变更（Involuntary changes）：定义为受 COVID-19 疫情的影响或政府旅行限制所导致的墨西哥航空航班取消的情况。

受影响的航线	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)
所有 AM 航线	自 2021 年 1 月 11 日起	不受限制	该机票原始有效期*	该机票原始有效期*	DMXLA63216C

*机票原始有效期：原出票日起 1 年内有效。

一、 自愿变更（Voluntary Changes）：仅适用于国际旅行（出票日期：2021 年 1 月 11 日至 7 月 31 日）

对于要求自愿变更的旅客，只要在本文件规定的日期提出变更申请，可允许以下变更豁免首次变更的改票罚金（change penalty）此豁免政策每张机票仅适用一次（不含 Basic Economy 票价的机票）：

- 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。
- 要求通过 EMD 方式退票须符合以下条件：
 - 机票的原预订须于原航班起飞前 1 天取消，并按机票留用方式操作。
 - PNR 中必须录入相应的 YY OSI: COVID19 的备注信息。（中航信系统输入指令 OSI YY COVID19）
 - 不适用于已产生误机的机票
 - 机票将从出票日期起 1 年内有效，旅行须于预订日期起 330 天内完成。
 - 申请等值于机票价值 100% 的电子代金券（EMD）。出票代理须通过此链接提交申请：
https://www.aeromexicobusiness.com/en/article/form_to_generate_emds_for_travel_agencies
 - 可额外申请一张等值于机票票面金额（不包括税金）15% 的电子代金券（EMD）。出票代理须通过此链接提交申请：
https://www.aeromexicobusiness.com/en/article/form_to_generate_emds_for_travel_agencies
- 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，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 个月后退付。
- 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、 自愿变更（Voluntary Changes）：仅适用于墨西哥境内航线

不适用于本文件提到的灵活性保护政策，所有操作请根据该机票出票时对应的票价规则来执行。

三、非自愿变更 (Involuntary Changes)：适用于国际及墨西哥境内航线（出票日期：2021年1月11日至12月20日）

所有受 COVID-19 疫情影响或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），只要在本文件规定的日期提出变更申请，可允许以下变更豁免首次变更的改票罚金（change penalty），此豁免政策每张机票仅适用一次（包括 Basic Economy 票价的机票）：

- 重新预订新的行程：如旅客要求变更日期、航班、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取消，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10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
- 2021年12月15日至2022年1月10日
- 2022年2月4日至2月7日
- 2022年3月18日至3月21日
- 2022年4月8日至4月25日
- 2022年6月24日至8月15日

- 要求通过 EMD 方式退票须符合以下条件：

- 机票的原预订须于**原航班起飞前 1 天取消**，并须按机票留用方式操作。
 - PNR 中必须录入相应的 YY OSI: COVID19 的备注信息。（中航信系统输入指令 **OSI YY COVID19**）
 - **不适用于已产生误机的机票**
 - 机票将从出票日期起 1 年内有效，旅行将于预订日期起 330 天内完成。
 - 申请等值于机票价值 100% 的电子代金券（EMD）。出票代理须通过此链接提交申请：
https://www.aeromexicobusiness.com/en/article/form_to_generate_emds_for_travel_agencies
 - 可额外申请一张等值于机票票面金额（不包括税金）15% 的电子代金券（EMD）。出票代理须通过此链接提交申请：
https://www.aeromexicobusiness.com/en/article/form_to_generate_emds_for_travel_agencies
- 注：如需同时申请以上 2 种 EMD，您须分别填写 2 种申请表格。**

- 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**，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 个月后退付。
- 使用 Basic Economy 票价的机票，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。
- 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。

四、出票日期为 2021 年 12 月 21 日起开具的机票

1. 自愿变更（不适用灵活性保护政策）

2. 非自愿变更

a) 适用于国际及墨西哥境内航线

b) 所有符合免费变更资格的旅客（不含 Basic 票价）重新预订新的航班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取消，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。

2) 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：

- 2021 年 12 月 15 日至 2022 年 1 月 10 日
- 2022 年 2 月 4 日至 2 月 7 日
- 2022 年 3 月 18 日至 3 月 21 日
- 2022 年 4 月 8 日至 4 月 25 日
- 2022 年 6 月 24 日至 8 月 15 日

3. 申请退票：

- 选项一：通过原支付方式退票，出票代理可通过 BSP Link（或 ASD）提交退票申请。
- 选项二：通过 EMD 方式退票，机票将从出票日期起 1 年内有效，旅行将于预订日期起 330 天内完成。

4. 购买 Basic 票价的旅客如遇非不可抗力原因或政府旅行限制所导致的航班取消，允许使用以上变更及申退操作。

五、 关于系统操作：

1. 在此政策下所有的预订须于操作换开时在 Tour Code 栏中输入豁免代码（IT code）：0MXLA63216C
2. 在操作换开时，豁免代码（IT code）必须输入指定的 Tour Code 栏中，该栏目中不得输入其它任何内容。
3. 请务必在豁免代码前手工添加 IT 字母：**IT0MXLA63216C**
4. 如未能正确输入或未输入豁免代码将会收到罚单。
5. 自愿变更须输入 OSI 备注信息：**OSI AM VOLUNTARY CHANGES PER CORONAVIRUS SITUATION**

除以上要求的操作外，如遇航班取消，还须按以下非自愿变更的方法操作：

6. 当预订新航班时须使用相同舱位代码，如相同舱位已满须预订目前最低舱位（限经济舱改经济舱，公务舱改公务舱）。
7. 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墨西哥航空与达美航空代码共享航班（AM 开头的航班号），其它航线均不可使用任何其它航司（OA）航班。
8. 代理须在 PNR 中输入 OSI 备注：**OSI AM FLIGHT CANCELATION PER CORONAVIRUS SITUATION**
9. 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

六、 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完全取消，并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价金额计算，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）。
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。

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：

- 对于使用 Basic, Classic, AM Plus, Premier 票价的 机票，将设置“机票使用有效期”——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。
- 非自愿的保护政策与上述一致。
- 此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 OSI 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疫情保护政策及关于机票留用的相关通知（文件号：PVG16APR20）

关于票价分类（适用于 2021 年 10 月 6 日前开具的机票）：

	经济舱				公务舱	
	Basic	Classic	AM Plus	Flexible	Comfort	Premier
墨西哥境内	V	RNETQLHKUMB	W	Y	/	IDCJ
美国和加拿大	V	RNETQLHKUMBY	W	/	ID	CJ
中美洲及加勒比海地区	V	RNETQLHKUMB	W	Y	/	IDCJ
南美洲	V	RNETQLHKUMBY	W	/	ID	CJ
欧洲	V	RNETQLHKUMBY	W	/	ID	CJ
亚洲	/	RNETQLHKUMBY	W	/	ID	CJ

***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。（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/flexibility_for_tickets_issued_from_january_11th_2021

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 12 月 22 日