

Sit Back, Rest and Relax.



## 条款和条件

请仔细阅读以下注意事项，如果您需要任何说明，请联系我们的预订和售票柜台或发送电子邮件至 [customer\\_care@malindoair.com](mailto:customer_care@malindoair.com)

注意：承运人提供的运输和其他服务受一般运输条件的约束，该条件通过引用并入本文。

### 一般运输条件

## 1. 票务和预订

### 名称修改：

1. 预订参考编号一经发出，您不得将已确认预订中的乘客姓名替换或更改为其他乘客的姓名。
2. 最多三 (3) 个字符（发音相同）的姓名修改可以免费更改。
3. 超过三 (3) 个字符的姓名修改以及添加或删除将收取费用（请参阅下表）和票价差异（如果有）。

姓名修改费		
1. 无论提出请求的地点如何，姓名修改均按原出发地收费。		
2. 有关更多信息，请参阅 马印航空 的条款和条件第 1 段。		
3. 更改姓名时出现的差价 (D) 必须由旅客承担。		
4. 已支付的更名费用不予退还		
5. 姓名修改严格指姓名更正		
6. 不允许更改姓名		
出发地	货币	费用
马来西亚	马币	50
澳大利亚	澳元	77
孟加拉国	美金	30
中国	人民币	200
印度	印度卢比	2500
印度尼西亚	印尼盾	160000
尼泊尔	美金	30
巴基斯坦	巴基斯坦卢比	1500
新加坡	新加坡币	10
泰国	泰铢	750

电子客票旅客行程单/收据：请注意，您需要在整个旅程中随身携带此“电子客票行程单”的打印副本，因为进入机场、办理登机手续、退票或换票都需要它。

要进入机场和办理登机手续，您必须出示此行程单以及政府官方签发的带照片的身份证件，例如护照或身份证。

在退款或换票时，必须出示此电子机票行程单以及带照片的有效身份证件。

本电子客票行程单不构成运输文件，如果它与马印航空预订系统中的预订记录有任何差异，以后者为准。

票价（如有）需支付取消费用。请联系马印航空预订和票务部了解详情。预订此机票/票价，即表示您同意并接受此机票/票价的所有条款和条件、取消和换票规则。

**2019 年 3 月 15 日之前购买的超值票价，在 2019 年 3 月 15 日之后兑换，将遵循 Super Saver 票价的条款和条件，不包括行李限额和免费餐点。**

## 2. 电子客票取消及退款

**重要提示：** 请注意，马印航空机票还受以下运输条款和条件的约束，这些条款和条件被视为包含在此条款中。还建议乘客注意适用于所购机票的票价规则，因为它们因机票类型和销售点而异。

- “值机”完成后，除马印航空取消航班外，旅客不得取消或更改旅行日期或要求退款。
- 误机乘客是指未登上各自预订和已出票的航班的乘客。在这种情况下，只有适用的可退还税费和费用 (TFC) 才会在旅行券中退还。这不包括运营商征收的费用。
- 其他自愿退款请求将受机票条款和条件的约束，并适用于全额或部分退款请求。
- 请注意，Economy Super Saver 票价不可退款，但乘客可以要求退还旅行券中的税费、费用和费用 (TFC)，承运人征收的费用除外。
- 对于经济舱价值、经济舱 Flexi、Business Promo 和 Business Flexi，机票可退还取消费，并适用最严格的票价规则。
- 出于医疗原因的退款要求，需要由注册诊所或医院出具的官方医疗证明/医生证明，其中应说明乘客不适合在上述日期或特定时间旅行。马印航空将审查此类申请，并考虑是否会批准退款。这也取决于提交所有相关文件。
- 以丧亲为由提出的退款要求，需要官方的死亡证明。以此类理由要求退款的乘客必须出示与死者的关系证明。退款申请将由马印航空审核，以确定适用的退款条款，并将通知乘客该决定。
- 通过旅行社/第三方提供商进行的预订退款请求必须提交给出票的旅行社/第三方提供商，并受旅行社/第三方提供商的条款和条件的约束。
- 重复预订的退款申请必须提交双重付款证明，以便 Malindo 进行验证。经核实后，马印航空将退还较低价值的预订。重复预订必须在预订后的同一天或 24 小时内报告。
- 退款政策摘要根据规则：

退款原因	退款政策		退款的形式	
非自愿退票	允许全额退款		马印航空旅行券	
自愿退票	根据公布的票价规则		马印航空旅行券	
未按规定搭乘航班	自愿的退票	计划变更	自愿的退票	计划变更
医疗 保险	受影响乘客/随行人员全额退款，遵循票价规则		马印航空旅行券	√
死亡/收集骨灰	受影响乘客/随行人员全额退款，遵循票价规则		马印航空旅行券	X
优先值机	X	√	X	X
保留预订费	X	√	X	√
预付行李	√	√	X	√
预购餐/小吃/饮料	√	√	X	√
预购免税品	√	√	X	√
预购舒适套件	√	√	X	√
选择座位	√	√	X	√
延误行李服务	X	X	X	X

- 与航班一起购买的辅助项目将不予退款。预订后 12 小时内更改航班，将免收改签费，但购买的辅助项目不可转让且不可退款。
- 退款申请必须在线提交：<http://www.malindoair.com/Refund-Request>。

13. 退款处理将在提交之日起 30 至 60 天内处理，对于 Malindo 旅行券，它将发送到预订时注册的电子邮件。
14. 处理费适用于所有退款提交。
15. 航班时刻表更改：马印航空保留随时和不时以任何理由取消或更改已支付票价的任何航班的计划出发、时刻表、航线、飞机或经停地点的权利，恕不另行通知任何由此受到影响的乘客以及与此相关的承运人对此类取消或更改对任何乘客概不负责，无论是否因不可抗力事件所致；包括但不限于恶劣天气和天灾；但承运人可以并保留自行决定向任何受此类取消或变更影响的乘客提供以下信息的权利：
  1. 通过承运人自己的服务将乘客改道至乘客机票上显示的目的地；或者
  2. 以其他方式向该乘客退还的金额不得高于该乘客为该航班支付的票价。
  3. 马印航空因航班时刻表变更（非自愿退款申请）而产生的退款政策受以下限制：
    1. - 航班至少提前 30 分钟或延误超过 2 小时：乘客可申请全额退款。
    2. - 航班延误少于 2 小时：乘客无权退款。（30 分钟至 2 小时不等，乘客可一次性更改受影响目的地的航班，无需支付更改费）。
    3. - 航班取消或航线暂停：旅客可在同一国家内申请全额退款或一次性改签，不收取改签费。
16. Malindo 航空旅行券 可以转让，前提是在任何兑换之前完成。旅行券条款和条件适用
17. Malindo 航空旅行券不可退款
18. 对提供的服务征收的所有适用费用、收费和罚款均不予退还。这包括但不限于取消费用、姓名修改费和手续费。

请联系我们的呼叫中心或访问我们的网站进行电子客票退款/换票/重新出票。

[航班变更/航班取消/退款 - 规则和适用费用](#)

<https://www.malindoair.com/terms-and-conditions/cancellation-fees>

---

## 3. 入住时间

B737 (JET) 飞行操作：

1. 柜台将在标准出发时间 (STD) 前 1 小时 (60 分钟) 关闭。
2. 登机口将在标准起飞时间 (STD) 前 15 分钟关闭。
3. 对于土耳其航空公司运营的航班，登机口将在标准起飞时间 (STD) 前 20 分钟关闭。

对于国内航班和国际航班，值机将在起飞前 3 小时开始，值机柜台将在商务舱和经济舱标准起飞时间前 1 小时 (60 分钟) 关闭。

ATR (螺旋桨) 飞行操作 (梳邦机场)：

1. 值机将在起飞前 3 小时开始，并将在标准起飞时间 (STD) 前 30 分钟关闭。
2. 登机口将在标准起飞时间 (STD) 前 10 分钟关闭。

旅客在接受航班之前或之后需要在机场完成某些手续。为完成这些手续和值机流程，旅客必须在航班起飞时间前充分到达机场。

为了保持时间表，所有 B737 (喷气式飞机) 操作的登机口将在起飞时间前 15 分钟关闭，ATR (螺旋桨) 操作的登机口将关闭 10 分钟。

未在规定的登机时间到登机口报到的乘客，将不会登上该航班，将被视为未出现的乘客。

如果发生不在马印航空合理控制范围内的航班延误和错接；马印航空对此不承担任何责任。

自行安排其他航空公司转机的旅客，请留出足够的时间进行转机或航站楼转机或行李重新领取和重新办理登机手续。马印航空对与马印航空合理控制范围之外的其他航空公司的任何误连概不负责。

未出现的乘客：确认没有出现在他们预订的航班上的乘客被称为“未出现”

如果由于某种原因您无法乘坐已确认预订的航班，请尽早联系马印航空预订和票务部以避免受到处罚。

**超额预订：**如发生超额预订，马印航空将尽一切努力提供已确认预订的座位，但不以预订、预订、状态 OK 或 HK、时间等表示绝对保证座位供应附在他们身上。

马印航空允许超过九 (9) 天大的婴儿旅行。

当此类运输仅由医院的医生以书面形式明确批准且婴儿的父母签署有限责任声明时，我们可自行决定在我们的航班上搭载此类婴儿。

婴儿的年龄小于 2 岁 (24 个月)。

婴儿乘客的父母必须填写并签署 Malindo Air 提供的赔偿表格 (FOI)。

---

## 4. 随身行李规定

商务舱乘客最多可携带 10 公斤高 56 厘米 x 长 36 厘米 x 宽 23 厘米的手提行李登机。随身行李重量不超 10KG。

经济舱乘客最多可携带 7KG 尺寸为高 56 厘米 x 长 36 厘米 x 宽 23 厘米的手提行李登上马印航空航班。随身行李重量不超过 7KG。允许使用具有上述指定尺寸的婴儿车。

机舱内是否可以接受随身行李，但需视头顶行李架的空间情况而定。前排座椅下方也提供有限的储物空间。如果飞机上没有空间存放随身行李，则必须根据安全规定将其移出并装入同一行李舱。

**免费托运行李限额：**行李限额信息列于行李限额 <https://www.malindoair.com/the-malindo-experience/baggage2>。

**婴儿免费托运行李额：**不占座位的婴儿可免费托运 10 公斤行李。

### 除免费行李额外可免费携带的物品（受安全规定约束）

1. 女士手提包、皮夹或钱包，适合普通旅行装，不用作运输物品的容器，否则会被视为行李。
2. 大衣、外套或毯子。
3. 一个小相机和/或一副双筒望远镜
4. 飞行中食用的婴儿食品
5. 婴儿提篮。
6. 一把雨伞或手杖。
7. 合理数量的飞行阅读材料。
8. 一个完全可折叠的残疾人轮椅和/或一副拐杖和/或支架或供乘客使用的其他假肢装置，前提是乘客依赖它们。

**安全规定：**根据安全规定，建议乘客：

1. 不接受来自不明乘客的任何包裹
2. 任何时候都不要让行李无人看管，尤其是在机场区域内。无人看管的行李可能会被机场安检人员移走作为怀疑对象。
3. 如果携带任何武器或爆炸性物质，请在办理登机手续前申报。根据《飞机法》和规则，隐瞒是一种违法行为。

**违禁物品：**干电池、刀具、剪刀、利器、工具、火器、弹药及其玩具复制品也禁止在客舱内运输。

**贵重物品：**货币、贵金属、珠宝、流通票据、证券、个人身份证件等贵重物品最好随身携带在机舱内。马印航空对携带的任何贵重物品不承担任何责任。

**限制物品：**可以携带旅客在旅途中需要或适合的数量有限的药品和盥洗用品，例如发胶、香水和含酒精的药品。这些列出的许多物品只要按照货物规定进行包装，就可以作为空运货物运输。

**行李中的危险物品：**出于安全考虑，旅客行李中不得携带以下危险物品。

1. 装有报警装置的公文包和公文包。

2. 压缩气体——（深度冷藏、易燃、不可燃和有毒）如丁烷、氧气和液氮、水肺气瓶和压缩气瓶。
3. 腐蚀性物质——例如酸、碱、汞和湿电池以及含汞设备。
4. 爆炸物 - 弹药、烟花和照明弹。弹药包括空弹壳、手枪、烟花和手枪。
5. 易燃液体和固体，例如打火机补充装、打火机燃料、火柴、油漆、稀释剂、点火前需要倒转的打火机。
6. 放射性物质
7. 氧化性物质，如漂白粉和过氧化物。
8. 毒药和传染性物质，例如杀虫剂、除草剂和活病毒材料。
9. 其他危险物品，例如磁性材料、令人反感或刺激性的材料。
10. 病原体（细菌、病毒等）。
11. 不得在行李中携带含汞的器具。

**电子吸烟装置（电子烟/电子烟）：** 本通知旨在确保安全有效的操作。根据国际民用航空 (ICAO) 2015-2016 年版《危险货物航空安全运输技术细则》（ICAO Doc 9284），需要遵守以下要求。

1. 禁止乘客在托运行李中携带电池供电的便携式电子吸烟设备，包括电子烟。
2. 禁止乘客在机舱内为电池供电的便携式电子吸烟设备充电。
3. 如果您拥有任何电子吸烟设备，则必须取出电池并妥善存放。
4. 对于所有带有内置电池的电子吸烟设备，请确保将其关闭并放在随身行李中。

**个人移动电子设备：** 本通知旨在确保安全高效的操作系统。根据马来西亚民航局 (DCAM) 和国际航空运输协会 (IATA) 的建议，需要遵守以下要求。

1. 禁止乘客携带悬浮滑板、迷你轮子、电动滑板车、电动赛格威、电动自行车等属于危险品的个人移动设备。
2. 锂电池低于 100 瓦时额定值或锂含量低于 2 克的可充电电池组和个人使用的笔记本电脑和数码相机等电子设备或与医疗电子设备相关的电子设备可重新随身携带，但承运人不承担任何责任对于此类物品，如果在有限释放条件下允许作为托运行李。
3. 备用锂电池必须放在单独的塑料袋或保护袋中，或将其端子用胶带覆盖在暴露的端子上进行绝缘。

**手提行李超重：** 旅客携带手提行李重量不得超过 7 公斤。任何超大行李将作为货物装载，并收取超重行李费。

---

## 5. 托运行李规定

请注意，所有关于行李处理不当、损坏或被盗的索赔必须在离开行李回收区或相关机场附近之前报告。

PIR（财产异常报告）的有效性将在乘客声称行李处理不当后立即生效。我们对错误处理行李的行李赔偿政策遵循适用的华沙和蒙特利尔公约。详细信息将在向我们提交财产违规报告 (PIR) 时进行解释。

在收到行李 7 天后提出的索赔报告将不予受理。

除了适用的法律、法规和公约规定之外，马印航空对行李的正常磨损不承担任何责任。

正常磨损包括但不限于小心处理后仍可能出现的割伤、划痕、磨损、凹痕和痕迹。

行李突出部分的损坏或丢失，包括带子、口袋、拉手、挂钩、轮子、外锁、安全带、拉链或其他与行李相连的部分，也不在马印航空的承保范围内。

---

## 6. 残疾人的交通

1. 需要任何特殊帮助的残障乘客必须在预订时或至少在航班起飞前 48 小时通过我们的呼叫中心 +60 3 7841 5388 告知承运人他或她的特殊需要。承运人将携带此类 a 已作出安排以满足该乘客的特殊需要的乘客。请注意，某些特殊协助服务可能需要收费。如果此类乘客在预订时或航班起飞前至少 48 小时未将其特殊需求告知承运商，则承运商将尽合理努力满足该乘客的特殊需求。在预订时或航班起飞前 48 小时告知承运人他们可能需要的任何特殊帮助的残疾乘客，
2. 如果出于安全考虑，或者乘客无法协助他或她撤离飞机或无法理解安全说明，则承运人可能会要求残障乘客与其自己的助手一起旅行。
3. 承运人将拒绝运输或在任何时候带走任何乘客的行为或不作为向承运人证明他或她的精神或身体状况使他或她无法在没有帮助的情况下照顾他或她自己，除非他或她或者她有一名助理陪同，该助理将负责在途中照顾他或她，并且在该助理的照顾下，他或她不会需要机组人员的不合理关注或帮助。
4. 仅当旅行涉及对乘客或其他人（包括怀孕乘客、未出生儿童）的任何异常风险或危害时，承运方保留要求医院医疗机构出具的医疗证明的权利。
5. 残疾乘客、怀孕乘客或携带儿童的乘客不得占用指定紧急出口排或机翼上方紧急出口排的座位。我们保留随时重新分配座位的权利，包括登机后。出于运营、安全、政府监管、健康或安全原因，这可能是必要的。
6. 承运人保留停止接受任何航班上必须使用担架旅行的乘客的权利。
7. 承运人不会拒绝运送乘客轮椅或其他残疾辅助设备，除非此类运送不符合安全或安全要求。除了常规的免费行李限额外，承运方还将接受此类乘客轮椅或其他残障辅助设备作为优先托运行李，费用由相关机场确定。
8. 持有有效残疾人 (PWD) 卡的乘客将被免除轮椅费用、救护车费用或其他残疾辅助设备。乘客必须通过我们的呼叫中心提前安排，并且必须在值机时出示此 ID 以确保更顺畅的旅程。
9. 出于安全原因，ATR 航班不接受完全无法行动的乘客。
10. 没有有效残疾人 (PWD) 卡的乘客将被收取标准费用和收费的 ambulift 和轮椅：

#### 轮椅费用

出发地	货币	费用
马来西亚（起飞前 45 分钟前以上）	马币	85
马来西亚（起飞前 45 分钟之内）	马币	35
澳大利亚	澳币	N/A
马来西亚至孟加拉国	马币	101
孟加拉国	孟加拉塔卡	2105
印度-TRZ,BLR	印度卢比	1890
巴基斯坦	巴基斯坦卢比	N/A
新加坡	新加坡币	30（每小时）
泰国	泰铢	250

#### 行动协助

1. **安全：**马印将您和其他乘客的安全放在首位。因此，我们努力确保与我们一起旅行的乘客的身体状况不会在飞机上发生紧急情况时使他们或其他乘客处于危险之中。
2. **预订：**为需要特殊帮助的客人预订座位只能通过我们的呼叫中心 +60 3 7841 5388 进行预订。
3. **所需信息：**我们的官员将需要您提供一些有关您的行动能力和/或医疗状况的信息。
4. **完全不动：**马印航空无法接受在我们所有 ATR 航班中完全不动的乘客，如果乘客的状况不适合旅行或没有医院的有效医疗证明，则马印航空有权拒绝。
5. **行动不便：**但是，我们确实为行动不便的乘客提供运输服务。由于我们的 ATR 飞机是通过登机楼梯进入的，因此行动不便的人的运输取决于他们是否能够在有帮助或无人帮助的情况下爬上登机楼梯。
6. **看护人：**看护人是指年满 18 岁且身体健康的人。
7. **无人看护旅行：**能够在无人帮助的情况下走上登机台阶的乘客可以在**无人看护的情况下**旅行。
8. **与看护人一起旅行：**如果乘客在没有任何帮助的情况下无法爬上登机楼梯，马印航空将要求乘客与看护人一起旅行。
9. **轮椅：**虽然我们确实提供收费的手动自行式轮椅，但它们的可用性可能有限。请在预订时通过我们的呼叫中心咨询。

## 医疗条件

1. **疾病/健康状况:** 患有疾病或健康状况需要在给药或使用特殊仪器或设备时格外小心的乘客只能通过我们的呼叫中心拨打 +60 3 7841 5388 进行预订。
2. **自行用药:** 我们只能为患有疾病且能够在需要时自行用药的乘客提供运输服务。
3. **医疗证明:** 可能有某些类型的医疗状况需要医疗证明（来自医院）才能旅行。此类许可必须从医院的合格医生处获得，表明适合在相关日期飞行。
4. **医生的来信:** 我们可能会要求您将医生的信函传真给我们，说明您的健康状况和适合旅行的情况。

## 7. 拒绝运输

承运方可保留以任何理由拒绝运输或将任何乘客从任何航班上带走的权利，包括但不限于以下原因：

1. **信用卡支付** - 如果您使用信用卡为自己或任何其他乘客在线购票，无论您是否正在旅行或其他方式，发卡银行可能会指示马印航空进行信用卡验证。  
该过程要求您在值机柜台出示以下资料：  
复印件：
  - i. 持卡人的身份证（MyKad/护照或同等证件）
  - ii. 用于交易的信用卡正面图像如果您无法成功完成验证程序：
  - i. 您将需要购买另一张机票，Malindo 将向您收取与原机票相同的票价。
  - ii. 您将需要提交您的付款证明以退还原始机票。
2. **政府要求或规定** - 为遵守任何政府规定或遵守任何与国防有关的紧急运输的政府要求而需要采取此类行动时，或由于天气或其他超出的条件而有必要或建议采取此类行动时其控制（包括但不限于天灾或不可抗力事件、罢工、内乱、禁运、战争、敌对行动或实际、威胁或报告的骚乱）。
3. **搜查乘客或财产** - 如果乘客拒绝搜查其人身或财产以寻找爆炸物或隐藏的、致命的或危险的武器或物品。
4. **身份/年龄证明**——如果乘客拒绝提供承运人要求的年龄或身份证明，承运人可随时自行决定拒绝运送乘客。此外，当乘客乘坐对资格有特定年龄要求的票价旅行时，可能需要年龄证明。可接受的身份证明形式包括有效的驾照、出生/洗礼证书、护照或省级医疗保健卡。未能按要求提供证明构成拒绝运输的理由。
5. **旅行证件要求**——承运人将拒绝承运任何乘客，如果承运人认为该乘客的旅行证件不齐全；
6. **乘客的行为** 承运人可以对在承运人的飞机上从事或曾经从事任何行为或行为的任何人实施制裁，或者承运人知道或合理地相信，在任何机场财产或其他承运人的飞机上，承运人根据其合理判断确定可能对该人、乘客、承运人的雇员或代理人、机组人员或飞机或承运人飞机的安全操作的安全、舒适或健康产生负面影响（“禁止行为”）。

(a) 可能导致实施制裁的禁止行为示例包括：

- 由于在登机前或在承运人的飞机上消费或使用酒精或药物而造成的重大损害
  - 对乘客或承运人的雇员或代理人进行交战、猥亵或淫秽行为；
  - 威胁、骚扰、恐吓、攻击或伤害乘客或承运人的雇员或代理人；
  - 篡改或故意损坏飞机、其设备或承运人的其他财产；
  - 未能遵守承运人发出的所有指示，包括停止禁止行为的所有指示；
  - 未经授权侵入或企图侵入航空器的驾驶舱；
  - 在飞机上吸烟或企图吸烟；
  - 在飞机上咒骂或携带危险或致命武器（遵守承运人指南的值班护送人员或治安人员除外）。
7. 承运人可能对某人施加的制裁可以是以下任何一种或组合：
    - 书面或口头警告；
    - 拒绝允许登机；

- 在任何时候从飞机上移走；
  - 要求此人以书面形式承诺不再重复相关禁止行为和从事任何其他禁止行为，作为在通常不超过一年的试用期内与承运人继续旅行的先决条件；
  - 拒绝根据承运人的决定一次性、无限期或永久地运送该人。
8. 考虑到禁止行为的严重性，承运人保留在其合理酌情决定权的情况下，在每种情况下实施其认为适当的制裁或制裁的权利。
  9. 第 (a) iii、iv、vi 或 viii 段中描述的禁止行为通常会导致无限期或永久禁止与承运人一起旅行。承运人的客户服务人员、保安人员、机场客户服务人员和机组人员在其合理酌情决定权下被单独授权实施上文 (b) i、ii 或 iii 段所述的制裁。承运人的客户服务和安全部门的成员被授权在合理的判断下实施上文 (b) iv 或 v 段所述的制裁，并将在实施任何此类制裁之前审查每个案例的情况。承运人将向某人提供根据上文 (b) iv 或 v 段实施制裁的书面通知。
  10. 根据 (b) v. 段受到制裁的任何人都可以书面形式向承运人作出回应，说明承运人应取消制裁的原因。承运人可以取消根据 (b) v 段对某人实施的制裁，如果承运人在合理的判断下并考虑到该人之前的行为，承运人确定该人不会从事进一步的禁止行为，并且承运人将在合理的时间内将其决定传达给该人。
  11. 尽管在本运价表的其他地方有任何书面规定，承运人对发生禁止行为事件后承运人拒绝承运的人的唯一责任是向该人退还未使用的部分或部分票价。
  12. 承运人拒绝承运旅客的责任
  13. 除非本规则 8 另有规定并在法律允许的范围内，承运人不对任何乘客或其他人因拒绝登机或运输该乘客或任何人乘坐承运人的飞机或以其他方式离开在飞行过程中的任何时间从飞机上下来的乘客；承运人也不对任何乘客或其他人因行使酌情权不拒绝登机或运输或将任何乘客或其他人带上或离开飞机而承担责任。
  14. 孕妇

#### 孕妇的运输

怀孕乘客 1. 接受基于以下原则：

妊娠期（根据预期分娩日期计算）	接受条件
少于 28 周	无需医疗证明/医生信函，以及需要填写的免责声明。
无并发症/正常单胎妊娠：28 周至 35 周（含）	医疗证明/医生信函包括：  适合旅行；  怀孕周数；  预计妊娠日期；  无并发症/正常妊娠；及  证书/信函的日期必须在首次飞行 7 天内。
无并发症/正常多胎（如双胞胎、三胞胎等）妊娠：28 周至 32 周（含）	
无并发症/正常单胎妊娠：35 周以上（含 35 周）	不接受
无并发症/正常多胎（如双胞胎、三胞胎等）妊娠：32 周以上（含 32 周）	
复杂妊娠的各个阶段	

\*怀孕复杂：怀孕被认为是当有可能会影响母亲，宝宝或两者潜在的高风险。

\* 无并发症妊娠：妊娠期间没有任何并发症的正常妊娠。

2. 必须告知准妈妈，在她回程时，如果她超过我们的运输限制（超过 32 或 35 周），我们将拒绝她的运输，且未使用的航段不予退款；和

3. 如果对准妈妈的健康有任何疑问或医生的信件引起任何担忧（例如超过 7 天前发出），必须在乘客被接受之前将乘客转介给机场医生。如果没有机场医生且时间允许，请要求乘客在其他地方咨询医生并获得新的信函，确认她适合旅行，然后再提升她。

**注意：准妈妈在被允许进入某些国家之前还需要遵守有关怀孕阶段的某些限制。因此，重要的是要检查接受准妈妈国际旅行的特殊签证要求。**



---

## 8. 国内旅行

1. 本协议项下的运输受 1969 年马来西亚民航法的规定以及适用的运输条件、关税、时间表（其中规定的出发和到达时间除外）和承运人的其他规定的约束，构成本协议不可分割的一部分并且可以在承运人的售票处进行检查。
2. 该乘客的机票仅对此处指定的人有效，不可转让。旅客同意，承运人保留在必要时检查该客票是否由合法人使用的权利。如果机票上指定的人以外的任何人旅行或试图使用此机票旅行，承运人有权拒绝此类运输，并且有权乘坐该运输的人在此机票上的运输权将失效。
3. 承运人保留替换其他承运人执行合同和更改约定经停地点的权利。
4. 承运人对因取消和/或运输延误（包括旅客抵达延误和行李延误交付）而造成的任何损害不承担任何责任。
5. 仅在出示行李认领标签后才会将根据本协议携带的托运行李交付给乘客。
6. 根据 1969 年马来西亚民航法和承运人的运输条件，承运人对乘客行李的损坏和丢失负责。
7. 除非旅客在收到行李时提出其他要求，否则旅客收到的行李应视为完好无损。
8. 所有索赔均须提供损失金额证明。行李丢失或损坏的责任以托运行李的实际重量为限每公斤 20 美元或最高每公斤给定的免费行李限额。
9. 我们不对托运或非托运行李的损坏负责，除非此类损坏是由我们的疏忽造成的，并且此类行李在我们的控制或保管范围内。
10. 对于因您的行李造成的任何损坏，我们概不负责。您应对您的行李对他人或财产（包括我们的财产）造成的任何损害负责。
11. 对于作为行李携带的易碎/易腐物品和活动物，承运人不承担任何责任。
12. 承运人的任何代理人、雇员或代表均无权全部或部分更改或放弃适用的运输条件、运价、时间表和承运人的其他规定的任何规定。
13. 对于在机场售票处和城市售票处签发的每张机票，每次新预订将收取每位乘客每航段仅 RM15.60 的额外服务费。此 EXCLUDE 婴儿无座位、EMD（行李/座位/保险等）和换开（日期更改）或升级到更高的客舱。
14. “转机时间”是指一个航班的到达与另一航班的转机之间的时间，间隔不得少于九十 (90) 分钟且不超过六 (6) 小时。由于机场运营商和/或运营要求对我们施加的机场限制，我们保留在没有事先通知的情况下修改转机时间的权利。
15. 允许乘客在所选相关部门的票价规则中提到的给定时间范围内更改他们的旅行日期
16. 严禁交换/重新路由目的地
17. 机票的所有付款或购买将只支付给马印航空账户，而不是任何其他第三方。
18. 通过呼叫中心支付预订机票：
  - 乘客可以直接通过我们的呼叫中心付款。（每天上午 8 点至晚上 10 点营业，包括公共假期 - 付款营业时间为上午 9 点至下午 6 点）。
  - 仅适用于马来西亚和新加坡发行的 Visa 和 MasterCard 持有人。
  - 乘客可以在航班起飞前三 (3) 天支付预订费用。
  - 预订确认后，需在提出要求前 12 小时内付款。如果未在指定期限内付款，预订将自动取消。
  - 对于预售交易，每个航段的乘客将被收取 10.60 令吉（国内）和 10 令吉（国际）的费用。

---

## 9. 国际旅行

1. 仅适用于国际旅行的运输条款和条件：以本机票中的合同条件为准。除非从出票的承运人或其授权的旅行社购买，否则该机票无效且不可运输。
2. 政府和机场征收的税费和收费通知：机票价格可能包括政府当局对航空运输征收的税费和收费。这些税费、费用和收费可能占航空旅行成本的很大一部分，它们要么包含在票价中，要么单独显示在此机票的“税费/费用/费用”框中。您可能还需要支付尚未收取的税款、费用和收费。

合同条件：

1. 在本合同中，“客票”是指本条件和通知构成的客票和行李票，“承运”相当于“运输”，“承运人”是指所有承运或承诺承运货物的航空承运人。乘客或其行李，或执行与此类航空运输相关的任何其他服务。“1999 年蒙特利尔公约”是指在 1999 年蒙特利尔公约签署的《统一国际航空运输某些规则的公约》或于 1955 年 9 月 28 日在海牙修订的公约，以适用者为准。
2. 本协议项下的运输受 1999 年蒙特利尔公约确立的有关责任的规则和限制的约束，除非此类运输不是该公约定义的“国际运输”。
3. 在与上述运输和各承运人提供的其他服务不冲突的情况下，应遵守：(i) 本机票中包含的规定，(ii) 适用的运价，(iii) 承运人的运输条件和相关规定。本协议（并可在承运人的办公室申请），但在美国或加拿大境内与其以外的任何地方之间的运输除外，这些地方适用这些国家/地区的现行关税。
4. 承运人的名称可以在机票上缩写，全称及其缩写在承运人的运价、运输条件、规定或时间表中列出；承运人地址应为客票中承运人名称第一个缩写对面所示的出发机场；约定经停地点为本客票规定或承运人时刻表所示的旅客航线预定经停地点；由几个连续的承运人在下文中执行的运输被视为一次操作。
5. 一家航空承运人为另一家航空承运人的航线签发机票，仅作为其代理人这样做。
6. 承运人的任何责任免除或限制应适用于承运人的代理人、雇员和代表，以及承运人使用其飞机进行运输的任何人及其代理人、雇员和代表，并为其利益。
7. 托运行李将交付给行李牌持有人。如果在交付时行李有任何损坏。乘客必须在到达站填写财产违规报告 (PIR)。
8. 在运输开始之前，本条款下的运输票价可能会发生变化。如果未支付适用的票价，承运人可以拒绝运输。
9. 承运人承诺尽最大努力以合理的调度运送乘客和行李。时间表或其他地方显示的时间不能保证，也不构成本合同的一部分。承运人可以在不通知的情况下替代替代承运人或飞机，并可以在必要时更改或省略机票上显示的经停地点。时间表如有更改，恕不另行通知。运营商不承担建立连接的责任。
10. 旅客应遵守政府出行要求，出示出境、入境等所需证件，按承运人规定的时间到达机场，如未规定时间，提前办理离境手续
11. 承运人的代理人、雇员或代表均无权更改、修改或放弃本合同的任何条款
12. 承运人保留拒绝承运违反适用法律或承运人的关税、规则或规定而购买机票的任何人的权利。由承运人签发并受关税规定约束。
13. 对于在机场售票处和城市售票处签发的每张机票，每次新预订将收取每位乘客每航段仅 RM15.00 的额外服务费。此 EXCLUDE 婴儿无座位、EMD（行李/座位/保险等）和换开（日期更改）或升级到更高舱位。
14. “转机时间”是指一个航班的到达与另一航班的转机之间的时间，间隔不得少于九十 (90) 分钟且不超过六 (6) 小时。由于机场运营商和/或运营要求对我们施加的机场限制，我们保留在没有事先通知的情况下修改转机时间的权利。
15. 乘客可以在所选相关部门的票价规则中提到的给定时间范围内更改他们的旅行日期。
16. 严禁更改目的地/交换目的地
17. 所有付款或购买机票将只支付给马印航空账户，而不是任何其他第三方
18. 通过呼叫中心支付预订机票：
  - 乘客可以直接通过我们的呼叫中心付款（每天上午 7 点至晚上 11 点营业，包括公共假期-付款营业时间为上午 9 点至下午 6 点）。
  - 仅适用于马来西亚和新加坡发行的 Visa 和 MasterCard 持有人。
  - 乘客可以在航班起飞前三 (3) 天支付预订费用。
  - 预订确认后，需在提出要求前 12 小时内付款。如果未在指定期限内付款，预订将自动取消。
  - 每位乘客的预售交易将被收取每人 15.60 令吉（国内）和 15 令吉（国际）的费用。

---

## 10. 代码共享和联运服务

1. 运营承运人的“条款和条件”将适用。
  2. 运营承运人的“产品和服务”将适用于马印航空的代码共享/联运航班。
-

## 11. 护照和签证：乘客的责任

1. 希望跨越任何国际边界运输的每位乘客应负责获得所有必要的旅行、健康和其他文件，这些文件是来自、进入或飞越国家的法律、法规、命令、要求或要求，并遵守相关法律。他希望运输的出发地、途经地或目的地的每个国家/地区，除非适用法律另有规定，否则承运人应赔偿承运人因该乘客未能这样做而蒙受或招致的任何损失、损害或费用。承运人对承运人的任何代理人或雇员向任何乘客提供的与获取此类文件或遵守此类法律有关的任何帮助或信息（无论是口头、书面或其他方式）不承担任何责任；
2. 根据适用的法律和法规，当承运人根据政府或移民当局的命令，由于乘客无法进入或驱逐出境而需要将乘客送回其出发地或其他地方时，乘客应支付适用的票价，无论是过境还是目的地。适用的票价将是原客票在新客票上指定了修改后的目的地时适用的票价。在这种情况下，承运人将不会向乘客退还任何由于这些原因乘客无法搭乘承运人的航班的票价。如果由于乘客未能遵守法律、法规、命令而要求承运人支付或存入任何罚款或罚金或招致任何支出，要求或其他旅行要求或其他旅行要求从、到达或经过国家或出示所需文件，乘客应根据要求向承运人偿还任何已支付的金额或已发生或将要支付的费用。承运人可以将乘客未使用的任何运输的价值或承运人拥有的任何资金用于此类付款或支出。

---

## 12. 给国际旅客的责任限制建议

旅行涉及最终目的地或在始发国以外的国家停留的旅程的乘客被告知，被称为 1999 年蒙特利尔公约的条约的规定可能适用于整个旅程，包括完全在始发国境内的任何部分。始发地或目的地。对于往返于美利坚合众国或在美利坚合众国指定经停地点的此类乘客，公约和包含在适用运价中的特殊运输合同规定，此类特殊合同的某些承运方当事人对死亡或在大多数情况下，对乘客造成的人身伤害仅限于经证实的每位乘客不超过 75,000 美元\* 的损害赔偿，并且此限额内的责任不应取决于承运人的疏忽。

承运人的名称，此类特殊合同的当事人，可在此类承运人的所有售票处获得，并可应要求进行检查。通常可以通过从私人公司购买保险来获得额外的保护。此类保险不受 1999 年蒙特利尔公约或此类特殊运输合同下承运人责任的任何限制的影响。如需更多信息，请咨询您的航空公司或保险公司代表。\*注：上述 75,000 美元的责任限额包括法律费用和费用，除非在规定单独判给法律费用和费用的州提出索赔的情况下，限额应为 58,000 美元，不包括法律费用和成本。

**行李责任限制通知：**行李丢失、延误或损坏的责任是有限的，除非提前申报更高的价值并支付额外费用。对于大多数国际旅行（包括国际旅行的国内部分），托运行李的责任限额为每公斤 20.00 美元，最高为每公斤给定的免费行李限额。对于完全在美国各点之间旅行，联邦规则要求航空公司的行李责任限额为每位乘客至少 1,250.00 美元。某些类型的物品不得申报超额估价。一些承运人对易碎、贵重或易腐烂的物品不承担任何责任。可以从运营商处获得更多信息。

**重要提示：**请再次确认您使用续订或回程预订的意向。为此，请至少在航班起飞前 72 小时通知您打算继续旅行的地点的航空公司办公室。未能再次确认将导致您的预订被取消。

---

## 13. 占用紧急出口座位的条款和条件

坐在紧急出口座位上的乘客必须：

- 年满 16 岁
- 能够在没有其他乘客帮助的情况下执行紧急功能
- 能够阅读和理解马印航空以印刷或图形形式提供的与紧急疏散相关的说明
- 有能力理解口头机组命令
- 有足够的听觉能力来听到和理解乘务员喊出的指令
- 有能力以马来语或英语口语向其他乘客充分传达信息

- 不在怀孕的任何阶段
- 不带婴儿旅行

如需更多信息，请登录 [www.malindoair.com](http://www.malindoair.com) 由 Malindo Air 发行。

---

## 14. 政府税费

政府、有关当局或机场运营商因您使用我们的任何服务或设施而对航空旅行征收的任何政府税费、收费或保险附加费将不计入我们的票价、管理费和收费，并应承担由您，除非我们另有特别说明。对航空旅行征收的此类政府税费、收费和保险附加费可能会不时发生变化，甚至可能在您的预订确认之日后征收。尽管如此，您仍应承担出发前到期的政府税款、收费或保险附加费。

---

## 15. 产品和服务

1. 我们尽一切努力确保在我们的产品和服务中获得无缝体验；由于飞机类型、网络和运营变化，可能会发生差异或不可用。因此，Malindo Airways Sdn Bhd (1018548-W) 保留仅在选定的飞机上提供产品和服务的权利，恕不另行通知，**包括机上服务的更改**。
  2. 注意：虽然 Malindo Air 努力在我们所有的航班上提供最好的服务，包括我们一流的机上娱乐，但乘客被告知，在某些飞机上，机上娱乐可能无法随时提供和/或在此过程中的升级。非常遗憾由于这种不可用而造成的任何不便。Malindo Air 的舒适套件（毛毯和耳机）可在线购买，机上购买只需 RM 25 或 RM 30。
  3. 自 2019 年 7 月 5 日起，只有 Business Flexi Fare 乘客有权使用选定车站的休息室。
  4. 我们的航班上不允许食用外食。
- 

## 16. 安全与隐私

由于我们的员工、代理人和乘客的安全和隐私是最受关注的，请注意，根据所有隐私和数据保护法律，不允许在我们的飞机和我们的营业场所拍摄照片和视频，包括但不限于 2010 年马来西亚个人资料保护法令。

---

## 17. 由于我们无法控制的原因造成的延误和取消

如果由于我们无法控制的情况，包括但不限于恶劣天气、空域关闭和空中交通管制延误，我们取消或延误航班；无法提供先前确认的空间；未能在您的中途停留点或目的地停留；或导致您错过您预订的转机航班，我们将没有立即承担运送、更改路线或退款或提供电话、住宿、茶点或交通费用的义务，尽管我们会在当前情况下，尽我们最大的努力为您提供合理的帮助。

---

## 18. 医疗原因退款

对于因医疗原因提出的退款申请，请向我们提供官方医疗证明或注册诊所/医院的官方医生证明，其中应说明乘客不适合在上述日期或特定时间旅行。马印航空将审查此类申请，并考虑是否会批准退款。这也取决于提交所有相关文件。

---

## 19. 行李

马印航空不对除适用法律、法规和公约规定外的行李正常磨损和撕裂承担责任。正常磨损包括但不限于小心处理后仍可能出现的割伤、划痕、磨损、凹痕和痕迹。行李突出部分的损坏或丢失，包括带子、口袋、拉手、挂钩、轮子、外锁、安全带、拉链或其他与行李相连的部分，也不在马印航空的承保范围内。

---

## 20. Covid-19 流行病及相关法规

由于各国对进出其领土以及在其领土内的任何出入境旅客实施严格的出入境限制，旅客应适当确保他们拥有进行旅行和 PCR 所需的最新政府批准的健康文件或目的地国家/地区要求的其他规定的测试报告，以及根据适用法律、法规的要求，不时发布的疫苗接种报告和其他新的法规和要求，以进入或离开各个国家或国家/地区，和规则。马印航空对您被任何当局拒绝入境不承担任何责任，也不对您可能产生的任何遣返费用承担任何责任。

\*免责声明：这些条款和条件如有更改，恕不另行通知，由 MALINDO AIRWAYS SDN BHD 自行决定不时更改。