

中華民國旅行商業同業公會全國聯合會 函

機關地址：104 台北市龍江路 23 號 3 樓

電話：(02)2779-0008

傳真：(02)2779-0788

E-mail：service@travelroc.org.tw

受文者：台北市旅行商業同業公會/新北市旅行商業同業公會
桃園市旅行商業同業公會/臺中市旅行商業同業公會
臺南市旅行商業同業公會/高雄市旅行商業同業公會
台灣省旅行商業同業公會聯合會/金門縣旅行商業同業公會

速別：普通件

密等及解密條件：

發文日期：中華民國 108 年 07 月 02 日

發文字號：中旅聯(108)字第 072 號

附件：1.長榮/立榮航空因應罷工事件改票退票作業辦法

1.重要公文

2.原文上網

3.簡訊內容：

主旨：敬請 貴會轉知所屬會員旅行社，相關長榮航空公告之”因應罷工事件團體、散客航班異常處理辦法”，請查照。

說明：

一、本會 蕭博仁理事長於昨日(07 月 01 日)拜會長榮航空高層，針對罷工事件航班異常處理辦法，溝通有關旅行社補償原則，經長榮航空回應，說明其於 0620 當日公告之辦法如下：

1. 機票改票退票作業辦法，詳如附件一。

2. 團體旅客處理原則如下—

A. 出境航班處理

a. 未出發及途中團體：請通知立即取消出發(長程航線可視旅客需求改日出發)

b. 抵達機場之團體：先請領隊配合本公司機場人員協助將旅客帶開解散，並請協助旅客先行返家。

B. 入境航班處理

a. 業者或團體旅客可自購他航經濟艙(或原機票艙等)機票返回，無需經營業部特別授權，在合理之補償費用內依單據

裝

訂

線

實報實銷。

b. 如轉搭他航高於經濟艙(或機票原艙等以上)之艙等，需先獲得本公司營業部經副理級(含)以上主管同意後執行。

C. 費用申請

a. 業者或團體旅客若自行購買他航機票，並搭乘高於經濟艙(或機票原艙等以上)之艙等返回，未經營業部經副理級(含)以上主管同意者，每名旅客之機票及額外產生費用合併補償上限為 USD250。

b. 申請補償費用均須檢附單據正本及保險給付金額之證明文件，並於指定期限內填具申請表，由原開票旅行社向本公司營業部提出申請，逾期或未檢附單據正本恕不予受理。

二、 以上請各大公會轉知所屬會員旅行社周知。如有個別旅行社業者與上游原開票旅行社業者針對此航班異常處理原則認知有落差時、或個案有特殊狀況時，請各公會協助轉知全聯會，本會將統籌協助個案通知長榮航空協助處理。

三、 本會連絡人：楊靜儀副秘書長 分機 19。

正本：台北市旅行商業同業公會、新北市旅行商業同業公會、桃園市旅行商業同業公會、臺中市旅行商業同業公會、臺南市旅行商業同業公會、高雄市旅行商業同業公會、台灣省旅行商業同業公會聯合會、金門縣旅行商業同業公會

理事長

蕭博仁

【長榮/立榮航空因應罷工事件改票退票作業辦法】

1. 適用對象：持有長榮及立榮航空國際線確認機位且已開票，因罷工事件導致該班機被取消 或異動之旅客。
2. 申請期限：即日起至 2019 年 09 月 20 日(含)
3. 改票作業: A. 目的地不變之前提下，受影響航班可改訂其他 BR/B7 國際線航班，或 BR/B7 國際線航班轉接他航，或他航直航或轉機之航班。改訂航班之艙等(Cabin)不得高於原購買機票，並依照該艙等之 RBD 排序由 低至高訂位，得免收價差/稅差及改票手續費。
B. 若有未登機費產生，得以免除。
C. 若已屆機票效期，效期可展延最長至3個月，並須改票。
D. 請以Involuntary Reroute方式開票，票價(Base Fare)、Fare Basis、行李重量 /件數及計價欄位(Fare Calculation)皆依原票行程及原計價模式輸入。
E. 稅金皆依原舊稅輸入，不收新稅。
F. 新機票 ENBOX 欄位加註 INVOL RRTE DUE TO CABIN CREW STRIKE。
4. 酬賓機票/升等機位: 無限萬哩遊會員符合上述條件者
A. 持已開立酬賓機票之旅客若欲更改航點，則依更改訂位後之新行程重新計算哩程，多退少補，不需補足過期哩程。
B. 酬賓機票之變更，綠卡會員可免收手續費 USD50，鑽石卡/金卡/銀卡會員 依現行規定享免收手續費之優惠。
C. 會員酬賓機票與使用哩程升等機位，請洽長榮航空後續辦理。
5. 退票: A. 持695/525本票，搭乘因罷工影響之BR/B7正航班或聯營BR/B7班號之旅客，請以非自願退票方式辦理退票，得免扣退票手續費。
- 全程未用: 以結報NET金額FULL REFUND。
- 部分使用: 以剩餘航段之NET結報退款，e.g.原票1/2RT Q+ 1/2 RT W，已使用 Q，則退1/2RT W之結報NET金額。
B. 持他航本票者，請洽原開票航空公司辦理。
6. 團體旅客: 由原開票旅行社協助辦理。
7. 免費/折扣機票: 不在本辦法範圍內，例如ID/AD/DM等。

長榮航空及立榮航空感謝您的支持與配合。
