



## 加拿大航空公告

發布日期: 15Apr21  
序號: 20210010

### 主旨: 加拿大航空 提供受 COVID-19 影響航班之退款申請

加拿大航空於美東時間 2021 年 4 月 13 日宣布，乘客購買於 2020 年 2 月 1 日(包含)後出發之不可退票種但未能如期出發，將可以透過加拿大航空官網或與原購票旅行社申請退票，此更新版之退票作業適用於開票日在 2021 年 4 月 13 日前、航班被異動或乘客自行取消之所有機票。

已兌換成旅遊代金券 (ACTV) 或是會員積分 (Aeroplan points) 的乘客，可選擇維持原方案，亦或申請退回原付款方式。

加拿大航空退票申請規定概況：

- 適用 014 加拿大航空機票所有票種，開票日：2021 年 4 月 13 日前；旅行日：2020 年 2 月 1 日(包含)後
- 航班被加拿大航空取消或異動；或旅客因任何原因自行取消
- 適用於部分使用保留回程的機票，或全程未用的機票
- 已兌換完成的旅遊代金券 (ACTV)、會員積分 (Aeroplan Points) 或 eCoupon(因 Goodwill 開立之 eCoupon 不適用 (需經由加拿大航空官網上申請退費 [aircanada.com/refund](http://aircanada.com/refund)，需於 2021 年 6 月 12 日前由原開票旅行社於網上完成申請)
- 退票透過原開票系統/旅行社，並需於 2021 年 7 月 12 日前申請處理完畢
- 原開票時旅行社佣金 (agency commission) 如果符合以上條件時，將不會被追回

#### [ GDS 開立之機票 ]：退票申請前

- Waiver code 請註明 **ACA21COVID**
- PNR OSI 註明 ACA21COVID (如果紀錄已經叫不出來或沒有航段則免入)
- 與申請退費之機票相關的 EMDs 將於數週後自動退回
- 部分使用之機票：
  - 退票將依機票計價斷點計算

加拿大航空台灣分公司

Tel: (02) 2758-1786 Email: [tpe.sales@aircanada.ca](mailto:tpe.sales@aircanada.ca)

中文客服專線:0809-099-101 (辦公時間：週一至週日 08:00-20:00)

A STAR ALLIANCE MEMBER  
MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE





**AIR CANADA**

- 複雜行程、未依順序使用、或未完全使用計價所包含的所有航段 (計價 YVR x/YYZ YYG, 機票只使用了 YVR 到 YYZ) 等，請將紀錄 Queue 至 AC Rates desk 計算，AC Rates desk 將會計算後 Queue 回至您的 Queue 信箱，再由旅行社辦理退票

**Rate desk Queues**

Apollo	Galileo	Amadeus	Sabre	Worldspan
QEP/QAD/65	QEB/XAC/5	QE/YMQAC1100/5	QP/QAC65/4	QEP/AC0/0*C10

**[ 旅遊代金券 (ACTV) 、會員積分 (Aeroplan Points) 、eCoupon ] :**

- 已持有 ACTV 、會員積分或 eCoupon 的旅客，可由旅客本人或旅行社代理於 [加拿大航空官網](#) 上申請退費 [aircanada.com/refund](http://aircanada.com/refund)
- 款項將退回原支付方式

**[ 備查資料與要求 ]**

提醒: 旅行社需負責，並依照稅務及相關規定處理退款，規定包含且不限於開立退款收據且須保留至少 7 年，及提供加拿大航空備查。

旅行社於退款作業有誤時，將會收到加拿大航空所開立的 Debit memo 收回其差額、衍伸之服務費以及相關稅金。

例如：根據 GST ( XG ) / HST ( RC ) / QST ( XQ ) 和 ATSC ( CA ) 法規的要求，向客戶開立 Credit note/退款收據，其中應包含以下信息：

- 說明該文件是 Credit note/退款收據
- 供應商名稱
- Credit note/退款收據開立日期
- 供應商稅務統一編號
- 客戶名稱
- 退還的所有稅款名稱明細和金額

有關完整稅金規定，請參考 [Refundable Taxes – Reference](#)

**[ 未來出發/購買的機票 ]**

加拿大航空將針對新開立之機票，提供更有彈性的政策。自美東時間 2021 年 4 月 13 日起購買之機票：

加拿大航空台灣分公司

Tel: (02) 2758-1786 Email: [tpe.sales@aircanada.ca](mailto:tpe.sales@aircanada.ca)

中文客服專線:0809-099-101 (辦公時間：週一至週日 08:00-20:00)

A STAR ALLIANCE MEMBER  
MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE





- 當航班被加拿大航空取消，或是航班延誤 3 小時以上，旅客可選擇退票至原支付方式
- 旅客也可選擇將機票退成無使用期限的旅遊代金卷 (ACTV) 或是轉換成會員積分 (Aeroplan Points) 並享有 65%額外的紅利積分

如果是旅客自願更改，則退款方式將依原購票票規辦理。

加拿大航空目前已經延長 [Goodwill Policy](#) 提供旅客有一次免收手續費更改，其適用於 2021 年 5 月 31 日前開立、且於 2022 年 5 月 31 日前旅行的機票。

如欲接收 [加拿大航空最新消息](#)，請填寫雲端表格 <https://forms.gle/JPKT3SgYoazhoC5r8>

加拿大航空保留隨時更改權利，如有疑問請聯繫 [tpe.sales@aircanada.ca](mailto:tpe.sales@aircanada.ca)

加拿大航空台灣分公司

Tel: (02) 2758-1786 Email: [tpe.sales@aircanada.ca](mailto:tpe.sales@aircanada.ca)

中文客服專線:0809-099-101 (辦公時間：週一至週日 08:00-20:00)

A STAR ALLIANCE MEMBER  
MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE

