

# 【長榮/立榮航空因應班機取消、異動之改退票作業辦法(同業)】

2024/07/18 JUL24-04 版

## 一、適用對象

即日起，凡持長榮航空（695）或立榮航空（525）機票，訂妥且開立確認機位之旅客，航班受班機取消、時刻異動影響(不含機型異動)並符合以下任一情況者，得依本作業辦法進行改票或退票：

- (1) 航班取消未提供替代航班
- (2) 時刻異動或替代航班之起/降時間較原定時間差異兩小時以上
- (3) 時刻異動或替代航班造成轉機時間不足
- (4) 替代航班調整起降機場或增加轉機點

僅長榮航空或立榮航空航班之時刻異動時，系統將自動連結毋須改票；聯航之時刻/航班異動者，得依更改規範之 1. 之(1) 之 C 項進行改票。若不接受系統轉置航班且不符合前述情境欲後續退票或更改者，則視為自願性退票或更改，需支付相關手續費及價/稅差。

## 二、更改規範

1. 於機票效期內及啟程地/目的地不變的前提下，可改訂至原起飛日前後 14 天內航班：

(1) 依下述規範更改得免費更改乙次：

- A. **更改日期**：以相同訂位艙等(RBD)及相同行程重新訂位。
- B. **含聯航延伸行程者**：可改訂其他簽約之聯航航班/適用之訂位艙等(RBD)或更改轉機點，主要航段必須仍為長榮/立榮執飛航班且相同訂位艙等(RBD)。

舉例:PHX-AS-SFO-TPE-BKK(MLXUZ)可改訂PHX-UA-LAX-TPE-BKK(MLXUZ),BR 航段仍須為 M,UA 之適用 RBD 請依 MLXUZ 之適用 RBD 改訂。

- C. **改票**：請延用原 Fare/Fare Basis/行李額度/稅金等，並於 Fare Calculation 欄位起始加上 S-，且 Endorsement/Restrictions 欄位需加註 SKCHG DUE TO (flight number)/DDMMM CANX 或 CHNG

(2) 原豪華經濟艙旅客若因改訂之航班機型因素導致無法依原訂位艙等(RBD)改訂，請依同產品對應最高 RBD 之方式處理（即：K 對應 Y；L/T 對應 M；P 對應 S）改訂至經濟艙或升等至商務艙，得豁免改票手續費及燃油附加費/訂位服務費之價差乙次，但票價/稅金之價差多退少補(依原開票日計算)。

舉例：TPE-x/PAR-FRA T/CLS 因 TPE-PAR 班機取消需更改為 TPE-x/VIE-FRA，TPE-VIE 無豪華經濟艙，請依原開票日計算原行程 TPE-x/PAR-FRA M/CLS 之票價/稅差。改票請用原行程之 M/CLS fare calculation 及 Fare basis，並於Endorsement/Restrictions 欄位加註 SKCHG DUE TO (flight number)/ DDMMM CANX 或 CHNG。

2. 若被異動航班後續恢復，旅客依改票後之相同訂位艙等(RBD)可免費改回原訂日期或航班。原依改訂之航班機型因素降等者，可支付價差/稅差並豁免改票手續費及燃油附加費/訂位服務費之價差，改回原航班(升等者比照前述作業改回原航班)。
3. 原長榮/立榮航空執飛航段不得轉讓至其他航空公司或聯營航班(原票價規範可搭聯營航班者除外)。
4. 於機票效期內，旅客需求更改至 14 天以外或非上述 1-3 範疇者，可依照適用票價規範更改並豁免改票手續費乙次，若因更改而產生之票價/稅金/燃油附加費/訂位服務費之價差需由旅客支付。

改票請於 Endorsement/Restrictions 欄位加註 REISU DUE TO (flight number) /DDMMM CANX 或 CHNG。

### 三、退票

符合適用資格者，機票退票免扣手續費，訂位服務費(YR)及以雜項交換券開立之相關附加服務費亦可退費

1. 全程未用：以結報 NET 金額全額退費
2. 部份使用：以剩餘航段之結報 NET 金額退款，例如 1/2 RT Q fare + 1/2 RT W Fare，已使用 Q 票價航段，則可退 1/2 RT W 票價航段之結報 NET金額。

四、依照此作業辦法，已豁免改票手續費之機票，後續自願性更改或退票，恕不再享有手續費之豁免。

五、若機票曾被更改或重新連票，後續欲更改或退票，將以新票上航班資訊為認定適用資格。

六、無限萬哩遊會員請洽長榮航空訂位票務中心辦理

1. **退票**：免收手續費。
2. **更改**：申請與原酬賓機票、升等機位相同條件之酬賓機票改票或升等作業，免收過期哩程及改票手續費乙次。

七、團體旅客 請洽詢原開票旅行社。

八、免費/折扣機票 不在本辦法範圍內，例如 ID/AD/DM 等。

九、此作業辦法不溯及既往。已辦理改、退票作業而被收取之相關費用，恕不得申請退費。

