

長榮/立榮航空因應班機取消、異動之改退票作業辦法 (同業)

發佈日期:06NOV2020

更新日期: 20FEB2023

一、適用對象

自 2023 年 3 月 1 日(含)起，凡持長榮航空(695)/立榮航空(525)機票，訂妥且開立確認機位，行程受班機取消或時刻異動影響之旅客(不含機型異動)。

二、更改規範

於機票效期內及啟程地/目的地不變的前提下，旅客可依下列規範改訂至原起飛日前後 14 天內航班：

1. 依下述規範更改得豁免改票手續費/票價/稅金/燃油附加費/訂位服務費之價差乙次。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。
 - (1) **更改日期:** 以相同訂位艙等(RBD)及相同行程重新訂位。
 - (2) **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。
2. 原豪華經濟艙旅客若因機型因素導致無法依原訂位艙等(RBD)改訂，請依對應之經濟艙 RBD (K/L/T 對應 Y，P 對應 M/B/Y) 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 Y/CLS 之票價/稅差。改票請用原行程之 Y/CLS fare calculation 及 Fare basis，並於 Endorsement/Restrictions 欄位加註 SKCHG DUE TO (flight number)/DDMMM CANX 或 CHNG。
3. 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。原依機型因素降等可支付價差/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)。

4. 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)。
5. 於機票效期內，旅客需求更改至 14 天以外或非上述 1-4 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

相關附加服務費，均免扣退票手續費。訂位服務費僅限全程未使用機票方可退費，部分使用機票恕不退還。除訂位服務費是依航段計價收取者，則可退還未使用航段之收費。

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。