



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

機票機位問題



機票機位問題

1

旅行社銷售國際機票時，須否以書面告知機票相關使用規定？

2

旅行社賣機票時，應注意那些事項？

3

銷售機票未提供國際機票交易重要須知，會受罰嗎？

4

嬰兒機票如何計算？出發後超齡怎麼辦？

5

嬰兒票有那些使用限制？



機票機位問題

6

機票賣出後，航空公司通知航班異動，旅行社是否有義務通知？

7

旅行社銷售FIT機票時，如何才能避免因航班異動衍生之糾紛？

8

開立機票時，旅客姓名欄該注意事項？

9

外籍人士開票要注意什麼？



Q1：旅行社銷售國際機票時，須否以書面告知機票相關使用規定？

依觀光局規定，銷售國際機票時必須提供『國際機票交易重要須知範本』給旅客，該範本可至交通部觀光局網站(行政資訊系統/觀光法規)下載。

(http://admin.taiwan.net.tw/law/law_d.aspx?no=130&d=516)



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q2：旅行社賣機票時，應注意那些事項？

一般來說愈便宜的機票，其機票效期、航班、轉乘、更改、退票等等限制就愈多。因此旅行社銷售機票時，應將機票使用規定完整的告知旅客。且因機票記載內容，多為英文縮碼，旅客難以瞭解其真正含意，僅以口頭告知，難免有所遺漏，因此建議在旅客同意購買後，應將相關事宜記載在「國際機票交易重要須知」（可參考Q1之範本）中，交付旅客，以避免旅客日後因違反機票規定衍生爭議或需支付額外費用。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q3：銷售機票未提供國際機票交易重要須知，會受罰嗎？

觀光局將依旅行業管理規則第49條處罰新台幣一萬元。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q4：嬰兒機票如何計算？出發後超齡怎麼辦？

「搭機當日」年齡未滿2歲者方可使用嬰兒（Infant）優待票，其票價計算適用成人全額票面價的10%。嬰兒票不提供座位，可申請固定式搖籃。購買嬰兒票時旅客須提供嬰兒之出生年月日，通常航空公司規定，搭乘時如已超齡，必須改開兒童票，訂有機位方可登機。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q5：嬰兒票有那些使用限制？

- 1、每位成人旅客如果搭乘飛機最多只能攜帶兩位嬰兒（Infant），或一位嬰兒一位小孩。凡攜帶兩位嬰兒者，其中一位購買嬰兒票，另一位則需購買小孩票，且需自備安全座椅。
- 2、計重制航線規定嬰兒票免費托運行李總重量不得超過10公斤；計件制航線規定免費件數一件，長寬高加總不得超過115公分或45英吋，同樣不得超過10公斤。免費托運行李外，可免費另攜帶一部全摺疊式嬰兒車或嬰兒睡籃。
- 3、可事先要求航空公司準備機上嬰兒餐（BBML）及尿布（要說明規格），預定後要等待航空公司確認才算數。
- 4、初生兒不會吞嚥動作，難以保持鼓膜壓力平衡，嬰兒不足14天不能登機。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q6：機票賣出後，航空公司通知航班異動，旅行社是否有義務通知？

- 嚴格來說，旅客購買機票，提供運送服務之義務在於航空公司，航空公司有責任通知航班異動訊息。但旅行商品是一個持續進行、具遞延性質的商品，雖然機票已售出，旅行社仍有附帶義務，必須通知旅客班機異動訊息。
- 若旅行社訂位時，只留公司訂位聯絡人的資料，遇有航班異動時，航空公司唯一通知的對象就是訂位聯絡人(也就是旅行社)，此時旅行社即須通知旅客異動訊息。
- 現有部份航空公司可利用系統同步通知旅客及旅行社航班訊息，因此建議業者訂位時一併鍵入旅客的國內、外站聯絡方式，如此可望減輕業者通知的負擔。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q7：旅行社銷售FIT機票時，如何才能避免因航班異動衍生之糾紛？

- 1、在機票訂購單或「國際機票交易重要須知」上，註明任何飛行航班皆有異動之可能。如航空公司要求必需再確認其後續航程或回程訂位，亦須一併告知旅客。
- 2、要求旅客提供「緊急聯絡電話」、國內外可收簡訊之手機號碼、旅客之電子信箱，並將旅客緊急聯絡方式鍵入訂位記錄中。有些狀況下，航空公司會同步聯絡旅行社及旅客。
- 3、旅行社專人定時查看訂位系統 Q 信箱，以免遺漏班機變更之通知。
- 4、建議旅遊天數較長的客人應自行向航空公司再次確認回程航班、時間。
- 5、主動提供航空公司聯絡電話，提醒旅客向航空公司補登外站聯絡電話。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q8：開立機票時，旅客姓名欄該注意事項？

- 機票上旅客英文全名必須與護照、電腦訂位記錄上的英文拼音拼字完全相同（可附加稱號MR/MRS/MS/INF/MISS/MSTR），依規定先姓後名，一經開立即不可改名。
- 建議旅行社的訂位網頁上，要以明顯方式提醒旅客依護照姓名鍵入；若是人員訂位，建議向旅客索取護照影本為鍵入依據，並請旅客自行確認訂位紀錄後再開票，以免開票後才發現有錯，造成不必要的損失，甚至無法登機。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q9：外籍人士開票要注意什麼？

國人習慣稱呼全名先姓後名，但外國人的使用習慣多半為先名後姓，有時光憑拼音很難辨別姓或名，請旅客口述或傳真，仍有可能搞錯，最好的方法就是傳真護照影本，依照護照上Name (Surname, Given names) 來訂位。如果護照上姓名欄未區隔姓、名，只見一串英文字母（如印尼籍），一定要問清楚，不要擅自猜測。