機票小幫手

**翔翼旅遊國際線機票**

可透過以下三個方式進行購買

1. **搜尋系統-有位最低價**：首頁直接點選【國際機票】進入【有位有價】
2. 此系統將單純提供機票訂購，並僅顯示當前有機位的機票訂位，訂購前也可請先登入/註冊會員資料，以利後續訂購順暢。

(2) 請於訂購流程時填寫旅客資訊，包含「中文/護照英文姓名」、「出生年/月/日」、「餐食」與收據抬頭資訊，若有任何問題可與線上客服進行聯繫。

(3) 付款方式

信用卡

(4)其他注意事項

* + 服務時間：週一至週五 08:30 ~ 18:00。非此時段及國定假日期間僅受理線上客服諮詢亦受理系統直接開票作業。
	+ 若您不是在上述營業時間內僅訂購機票並無進行線上付款，將無法保證機位確認保留，需等到服務營業時間諮詢客服人員回覆為準。
	+ 出發前24小時之內的訂位，本公司有權因作業不及不受理開票。
	+ 每筆訂單不得超過6人。如有2~17歲之旅客單獨旅行者，或一名大人需帶兩名以上小孩/嬰兒旅行者，請先聯繫航空公司確認是否符合各航空公司規範後，才可訂購及使用機票。並請務必主動告知客服。
	+ 如因訂購人輸入錯誤之旅客護照英文姓名、稱謂、證件號碼、證件效期、生日(美/加航線必輸入)等資料，以致無法順利搭機，由旅客自行承擔相關損失，本公司恕不受理退費等相關賠償。
	+ 顯示之金額爲已含稅金及票價之參考總額。但因匯率調整及稅金調整關係，實際支付之總額會有些許金額出入。若旅行當地政府未規定於機票中代收之當地政府稅金，則須至當地機場繳付。
	+ 訂位後，須勾選確認並遵守該機位符合之票務規定後，方可付款並進行開票作業。
	+ 本公司及出票/搭乘航空公司保有審核與修正票價、稅金及銷售本機票與否之權利。
	+ 因各航空公司已針對機位採取成本控管，所有不當訂位之產生，如 : 重覆訂位 (即同時透過個不同管道或同業平台預訂機位)、以不實資訊訂位、不斷訂位及刪除訂位等行為，航空公司皆視為不當訂位，並有權追討相關手續費用及罰金。
	+ 重覆訂位 : 當您確定機票 / 機位後，請務必將您於其它旅行社之訂位紀錄取消，因重覆訂位行為以致機位被取消 (無論機票是否已開立)，機票失效無法辦理退票或使用之情事，本公司將不負任何損失與責任承擔。
1. **廉航比價 :** 首頁直接點選【廉航特區】進入比價即可搜尋出與同業合作最低價的廉航機票並可直接進入連結網域付費購票
2. **填寫特殊機票需求單**，點選【聯絡我們】或直接在右下角留訊息給線上客服
* 是否有機位需待客服人員發送確認訂單成立才能確認
* 請於【內容】填寫旅客訂購資訊，包含來回航點名稱和艙等並註明特殊身分(例如 有國際學生證、小孩單獨旅行、資深公民、外籍勞工等)、「中文/護照英文姓名」、「出生年/月/日」、特殊「餐食」需求與收據抬頭資訊，我們的專屬客服人員依需求作業並直接進行聯繫。

**翔翼旅遊付款方式說明**

1. 刷卡
* 線上刷卡(支援信用卡、國民旅遊卡、行動支付與銀聯卡支付)
* 當您採用線上信用卡付款完成後，您將會收到由系統以電子郵件的方式寄送之「翔翼旅行社線上刷卡確認通知」，內容包括：刷卡時間、產品名稱、訂單編號、訂購人、出發日期、刷卡金額 、授權號碼(含刷卡成功與否) 等。
* 請於付款前自行確認欲使用信用卡公司所提供之服務，一旦付款確認後要求重新授權、換卡或更換付款方式，翔翼旅行社將收取更改付款作業手續費NT$500，超過五日以上或該商品已使用者一概不接受更換。
1. WEB ATM/ATM櫃員機轉帳 (限特殊機票需求單用)
* 因時效考量請即將轉帳後之收據影印，並註明您的訂單編號及您專屬之客服人員姓名，傳真給該客服人員。
1. 傳真刷卡，點選後請詳閱流程，並下載授權書填寫資料傳真回指定號碼即可完成付款。
2. 其他付款相關問題
* 若一人以上之訂單欲採分別付款方式時，限於機制之判別，請直接洽詢該訂單承辦客服人員以傳真授權方式付款。
* 客服人員將於收到已付款通知後，亦將即時處理開票事宜。
* 無法於指定時間開票之訂單，且機位未被取消之訂位紀錄欲逾時開票者，將由訂單承辦客服人員重新報價。
* 即訂即開機票(ERSP)必須線上預訂機位並於20分鐘內使用線上連結刷卡完成付款。

**翔翼旅遊改票服務流程**

點選【聯絡我們】或直接在右下角留訊息給線上客服，主旨說明機票更改等字樣

並送出後等待客服人員聯絡後續

**改票服務項目**

1. 更改日期與時間 : 欲更改機票之日期、航班或是延長效期
2. 更改出發/目的地 : 欲更改機票之出發地或目的地
3. 升等座艙 :欲將原機票之艙等升等為豪華經濟艙或商務艙
4. 其他更改需求 :若上述類型無您欲修改之需求，請選擇其他更改需求並詳述
5. 服務說明
6. 若出發日為3日內的日期視為改票急件，請直接電洽客服中心(02)23917777
7. 改票服務需另收取費用包含：航空公司罰金+票價差額+稅費差額+翔翼旅遊服務費。航空公司罰金與翔翼旅遊服務費皆以原購機票之票規為準，票價和稅費差額將於實際更改時計算
8. 團體票、廉價航空機票以及自由行或機加酒商品開立的個人機票皆不適用
9. 已辦理酬賓升等或訂位紀錄曾透過航空公司更改等已被航空公司接管之旅客，如需更改，需逕洽航空公司
10. 原購機票若已經有需求特別餐食、預選座位、輪椅等服務，於改票後，新訂航班必須重新需求，請自行留意並再次與客服中心確認
11. 更改英文名拼音需先經過航空公司核可才可改票
12. 所有更改需求是否許可及更改所需費用，需以客服中心之回覆為準

**翔翼旅遊國際機票退票作業辦法**

1. **什麼機票不能退？**
2. 團體票、量販票或有載明機票開立後即不可退票之限制者。
3. 機票未依順序使用者。
4. 包機機票。（在機票的票價欄標示CHARTER字樣即表示此為包機機票，一律不可退票）
5. 機票票規特別標示NON-REF 或 NON-REFUNDABLE字樣
6. 部份航空公司有明文規定乘客No Show即不可退票，就算全程未使用亦不可辦理退票。（提醒您，若無法如期搭乘，務必依各航空公司規定提前24~72小時前取消機位）
7. 已使用部份行程或航段的機票，幾乎皆已無退票價值。
8. **過期的機票可以退嗎？**
9. 除了中國民航以外的大部分航空公司規定，可退票的期限以機票上記載之開票日算起一年內必須辦理退票，超過期限則視為自動放棄，不可退票。（詳細規定以各航空公司公告為主）
10. 中國民航則規定，如需退票必須在原機票效期內申請，逾期即視為自動放棄，不可退票。
11. **退票申請原則：**
12. 多數航空公司規定，機票需於開票日起算一年內申辦退票，超過期限即視同放棄。（詳細規定以各航空公司公告為主）
13. 中國民航規定，必須在機票上載明的有效出發日截止前辦理退票~以退票申請送達該航空公司為準，逾期則不受理退票。
	* 特別提醒：
14. 可申請退票的機票，退款時並非全額退費，款項必須扣除航空公司規定的罰金和手續費以及本公司代辦退票的手續費。
15. 優惠越多之機票，其扣收之手續費越多，請務必於購票前詳讀機票規定。
16. 在翔翼旅遊開立的機票才能向翔翼旅遊申請退票。
17. 請點選【聯絡我們】或直接在右下角留訊息給線上客服，提出退票申請，或向客服人員索取電子機票申請退票委託書，填寫並親簽後附護照或身分證件影本及提供訂位紀錄或原始電子機票號碼，以傳真、Email或列印交給客服人員，確認申請。
18. 若原始購買機票含活動贈送或加購票券，除航空公司規定不回收或折算金額外，皆須一併繳回 翔翼旅遊（請先將票券交給客服人員，再回線上申請退票或由客服人員代辦申請），若未能繳回，翔翼旅遊將依航空公司之規定於退票款中扣除等值金額。
19. 線上申請後翔翼旅遊會Email一份《電子機票退票委託通知函》予您留作憑證，請保留備查。若是由客服人員代辦申請，客服人員會開立退票憑證予您。
20. **翔翼旅遊國際機票退票採行文件齊全交付航空公司辨理完成後退款機制：**
21. 換改後的機票。（Reissue Ticket）
22. 有No show記錄的機票。（註：視各家航空之規定未於24~72小時前預先取消機位，亦未如期搭乘，則該次行程視為No show，航空公司會對No show另有罰則）
23. 含有贈品或加購商品的機票。（贈品或加購商品須隨電子機票申請退票委託書一併附回，否則將從退票款中扣抵等值費用）
24. 申請「特殊原因」退票。（須待航空公司審核）
25. 部分已使用之機票申辦退票，不適用預退服務；核算後若無退票價值，將於一週內回覆。
26. 辦理退票時會收取費用：航空公司罰金（依各航司規定）+翔翼旅遊作業服務費1800元，將自機票款中扣除後退還餘額。
27. 退款方式必須與您購買機票時使用的付款方式相同，例如，刷卡付費則以刷卡退費（且限同一張信用卡）、ATM轉帳則以匯款退費，以此類推。
28. 退票作業時間以收到申請退票委託書之日算起，翔翼旅遊需60天後約可退出款項。（但若是刷退，退票款轉出至收單銀行後，銀行端作業約需再加10天）。
29. 如遇不符合退票資格的文件之退票申請，則退票作業時間約需二個月或更久（部分外籍航空或中國民航所需時間有時長達六個月以上）。
30. 退票查詢專線：02-23917777 國際機票退票組（週一至週五09:00～18:00）。
31. **退票流程：**

透過本公司票務部門核算後，填表送交國際航空運輸協會轉呈各航空公司；

航空公司票務部門核算後送交會計室審核，再經過財會單位核准後，將退票款退至國際航空運輸協會轉呈各開票中心；本公司收到款項後，再退款給客戶。