

國際機票退票須知及處理程序

一、什麼票不能退？

1. 團體票、量販票或有載明機票開立後即不可退票之限制者。
2. 機票未依順序使用者。
3. 包機機票。(一般包機機票在票價欄位不會標示價格，而是寫上"CHARTER"字樣，此類機票不能辦理退票)
4. 部份航空公司規定乘客"NO SHOW"即不可退票，就算全程未使用亦不可辦理退票。(提醒您，若無法按原行程搭乘時，請務必事先取消訂位記錄)
5. 實體機票中之客戶留底聯遺失者。
6. 已使用之部份機票價值超過原購機票之價值者，即無退票價值。
7. 多數航空公司規定，機票需於開票日起算一年內申辦退票，超過期限者，將視同放棄。(詳細規定以各航空公司公告為主)
8. 大陸民航則規定，需於機票上記載之有效出發日之止日前辦理退票(且須於效期內送達該航空公司)，逾期將不受理退票申請。

特別提醒：

1. 可辦理退票申請之機票，退款時並非全額退費，款項尚需扣除航空公司所規定之手續費或罰金及本公司之代辦退票之手續費。
2. 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之說明。

二、退票申請：

1. 需在本公司購買並開立之機票，才能向本公司申辦退票。
2. 若所開立之機票為"電子機票"者，請向客服人員索取，填寫後交付或傳真給客服人員處理。
3. 若所開立之機票為"實體機票"者，請將要辦退之機票正本，親交或掛號郵寄給客服人員，並請附上聯絡電話、傳真、地址及存摺影本(退票款退下來後，本公司將以匯款的方式，退予客戶)。
4. 若原始購買機票含贈品或加購商品，除航空公司規定不回收或折算金額外，皆須一併附上，否則將被航空公司折算費用。
5. 本公司將開立退票憑證給客戶留存。(親交或郵寄或傳真)。
6. 退票作業時間約二至六個月，

三、退票流程：

退票時間約 2 個月以上 (外籍航空或大陸民航所需時間較久，有時將長達 6 個月或更久)，因退票要經過本公司票務部門或開票中心填表送國際航空運輸協會轉呈各航空公司，航空公司票務部門計價後送會計室審核，再經過財會單位核准後，將退票款退給本公司。

本公司收到款項後再以匯款的方式，退予客戶。

四、退票手續費：

需符合可辦理退票條件的機票才能退票

1. 全程未使用：其退票手續費收取如下

◎短程線(香港/澳門/大陸/東北亞/東南亞/印度西亞/太平洋島嶼)

原購票金額(含稅)-10%(本公司退票作業費)-航空公司退票手續費或罰金=退票金額。(大陸民航票退票申請日自 2009/9/1 起適用)

◎長程線(美國/加拿大/中南美洲/歐洲/澳洲/紐西蘭/南太平洋/非洲)

原購票金額(含稅)-8%(本公司退票作業費)-航空公司退票手續費或罰金=退票金額。

◎若遇天災或個人重大意外(例如颱風、死亡等)，或航班取消等情況辦理退票，於申辦時請一併檢附相關證明文件。退票手續費收取與否依航空公司公告為準。

2. 部分航程已使用：

使用過部份航段的機票，航空公司會先以一般機票的票面價格為計算基準，計算使用過的航段價值，用原航空公司結帳之金額減已使用之航段算出剩餘價值，再扣掉航空公司退票手續費或罰金，再減去本公司退票手續費 NT300 元=退票金額。

◎例如：台北-香港來回機票，約 NT8700 元左右的旅遊票，用掉去程台北-香港經計算航段價值 NT8200 元，減航空公司退票罰金 NT1200 元，再減本公司退票手續費 NT300 元=負 NT1000 元，故已無退票價值。

◎ 例如：台北-倫敦來回機票，原購買金額 NT23000 元+稅金 NT9200 元，已使用去程台北-倫敦經計算航段價值 NT24000 元+稅金 NT4500 元，機票部分已無退票價值但可退稅金 NT4700 元，減航空公司退票罰金 NT1500，再減本公司退票手續費 NT300=NT2900，故可退 NT2900 元。

◎因須送回航空公司計算已使用航段價值，退票時間需 4 個月以上。

五、過期的機票可以退嗎？

大部分航空公司規定(除民航外)，機票退票期限以票上記載之開票日起算一年內必須辦理退票，如超過該期限者，將視為自動放棄不可退票(詳細規定以各航空公司公告為主)。

大陸民航則規定須於原機票效期內始可申辦退票，且需於效期內送達該航空公司，過期視為自動放棄不可退票。

六、實體遺失機票的處理程序：

1. 可詢問航空公司是否可辦理補發“替代機票”，如可以，請親自帶護照影本至航空公司票務櫃台開立替代機票，需額外支付補發手續費(手續費依各航空公司規定辦理)。
2. 如在國外遺失機票，請先向原航空公司詢問是否可於機場櫃台辦理補發“替代機票”，若可以，須先重新付費購買新票，並在機票上註明『遺失機票補發』，旅客回國後須持新機票存根、收據、刷卡單、護照影本，向本公司或航空公司票務櫃台辦理新票退費，但須扣除手續費，手續費將依退票辦法規定辦理，作業時間約需 10~18 個月(依各航空公司規定辦理)。若航空公司無法辦理補發“替代機票”，則需另購機票且新票無法辦理退票，而原遺失機票則依該票退票規定辦理。
3. 若航空公司無法辦理補發“替代機票”，則必須具有◆遺失地警局報案證明、護照影本、填寫並簽名之遺失機票表格(LOST TICKET FORM)等三份文件資料，向本公司或航空公司票務櫃台辦理遺失機票退票申請，遺失機票能否退票或退票作業將依該機票規定辦理。
4. 遺失機票退票作業時間約需 10~18 個月(依各航空公司規定辦理)，航空公司等待 6-12 個月後如無被人使用該遺失機票，再辦理退票手續。如果航空公司發現此機票已遭人使用或退票，則航空公司將無法退費。