

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及律師費用。

聖誕外遊 先看機票小百科



很快又到聖誕，相信不少人已着手計劃趁着假期外遊。本會不時收到關於訂購機票的投訴，去年全年收到的投訴有183宗，今年由1月至9月共收到158宗，主要涉及銷售手法、價錢爭拗和服務素質。部分投訴顯示有旅行社的經營手法可能有問題，加上消費者訂購機票時未能掌握實際的機位情況，以及不清楚機票的條件限制，引起糾紛。

個案一：廉價機票廣告陷阱

程先生於今年4月18日看到報章上的平價機票廣告，由香港至倫敦的來回機票只需\$4,100，即時致電有關的旅行社查詢，職員表示有上述機票。程先生即到旅行社訂購，但職員在查核資料後，表示已沒有機位，建議他轉購其他較貴的機票，最後他繳付\$6,750，買了一張可更改日期的經濟客位雙程機票。及後程先生欲轉訂另一航空公司的機票，遂致電該旅行社要求改機票，職員稱沒有機位，但答應替他「追位」。兩天後，旅行社職員致電程先生，稱找到其他航空公司的機票，但須多付\$680，程先生遂致電航空公司及其他旅行社查詢票價，獲悉只需\$5,210。程先生立即向旅行社反映其票價過高，最後旅行社願意減收\$300。程先生認為旅行社的經營手法不當，以低價吸引顧客，繼以「沒有機位」為由，建議客人買較貴機票，故到本會投訴，並要求記錄在案。

建議：消費者不應盡信廣告提供的資料，個案中旅行社職員在電話表示能提供廣告所宣傳的機票，但到達旅行社後職員卻表示機位已滿，並游說訂購其他價格較高的機票，這種手法時有出現，消費者應提

高警覺，在此情形下，可先向其他旅行社查詢機票價格，才覆實是否訂票，避免在未確認機位及取機票前繳付全數款項。

個案二：網上倉促訂票 忽略機票條款

古小姐欲訂購9月份由香港至倫敦的經濟客位雙程機票，在今年5月發現某航空公司的網上訂票，機票連稅和其他收費只需\$6,193，認為價錢合理，由於擔心在閱覽冗長的機票條款時網絡連線中斷，心想該等條款只是標準條款，在快速閱覽有關係款後即按下「接受」的選項。在完成所有購票手續後不久，古小姐便收到航空公司的電郵回覆，表示機位已確認，並提供詳細的訂票資料及行程表，但當中並沒載有機票條款限制。及後古小姐因有事不能成行，欲取消機票，她以為只須在指定限期前辦理退票手續和繳付手續費即可，遂致電航空公司查詢，獲悉所訂的乃特價機票，不准退票。古小姐表示在訂票過程中沒有接收任何提示或警告，提醒她所訂購的機票有此限制，而在航空公司發出的確認電郵中，亦沒有註明該項條款。古小姐不滿意航空公司只答允退回稅項\$599，故到本會投訴。

本會在接獲此個案後透過電話與古小姐聯絡，在討論過程中，古小姐亦明白自己有責任閱讀清楚一切的條款始決定接受與否，故此只希望本會將個案記錄，作為教育消費者的材料。

建議：不同種類、價錢的機票附有不同的條件限制，如屬網上交易，一般在選擇機票後（完成交易前），會提供「條款及細則」、「票價條款」等供消費者閱覽，消費者務必細閱航空公司訂明的條款，千萬不要因心急，「跳過」條款，倉卒完成交易。

個案三：遺失購票用的信用卡被要求另買機票

鍾先生於今年3月22日，在某航空公司網站以信用卡訂購一張香港至台北的電子雙程機票，出發日期為4月2日。鍾先生於3月26日遺失信用卡，即時向信用卡公司報失，並說明他以該信用卡買了一張電子雙程機票，鍾先生稱信用卡中心職員口頭答應辦理登機手續時可給予協助。當鍾先生於4月2日到航空公司櫃位辦理登機手續時，由於未能提供在購票時所使用的信用卡，航空公司職員要求他另購一張機票。鍾先生表示雖然在網上購票過程中，航空公

司一再提醒在櫃位辦理登機手續時，須出示購票用的信用卡，否則須另外購票，但鍾先生認為他已出示購買電子機票的收據，以及該信用卡號碼和旅遊證件，足以證明信用卡持有人和登機者是同一人，航空公司應讓他使用該電子機票。鍾先生不滿航空公司的做法，到本會投訴，要求航空公司給予合理的解釋。

本會在接獲此個案後，去信被投訴的航空公司，該公司回覆謂，此政策是防止在網上購票時誤用他人的信用卡及保證機票乃是由持卡人購買，鑒於鍾先生已遺失了原有的信用卡，但其後能證明他的身份，已安排退款給鍾先生。

建議：由於航空公司已在網上購票過程中一再提醒消費者，辦理登機手續時必須出示購票用的信用卡，消費者有責任遵守，如不幸遺失信用卡，除立即通知信用卡公司外，亦應盡早聯絡航空公司，查詢相應的處理方法和程序。有些航空公司訂明，旅客若遺失購票用的信用卡，而合約訂明須出示該信用卡辦理登機手續，可向就近的航空公司辦事處購買新票，再將舊票辦理退票。

個案四：拖延使用免費機票

廖小姐今年年初，透過旅行社買了11張來回香港至曼谷的雙程機票，2月初出

發，但在出發當日航班被延誤15小時，及後航空公司答應向每位旅客賠償一張來回香港至曼谷或香港至台北的免費機票，有效期由今年2月1日至2007年1月30日。廖小姐早前不斷致電航空公司，要求安排機票前往曼谷，可是廖小姐稱航空公司一再拖延，遂到本會投訴。其後該航空公司結業，廖小姐最終未能取得機票。

建議：一般情況下，消費者如遇上飛機延誤，應與航空公司協商解決方法，並向航空公司索取延誤的證明文件，在有需要向保險公司索償時，可作憑證。如航空公司口頭承諾作出賠償，例如賠償免費機票，消費者應要求航空公司以書面確認，清楚寫明賠償安排和細則，以便日後出現爭拗時有所依據。很不幸地以上被投訴的航空公司最後結業，消費者出外旅遊，宜考慮購買合適的旅遊保險，以減低發生事故所引致的損失。

機票種類

機票主要分單程票、來回票、個人票和團體票等。市面上售賣的多是個人票，有效期分一年或指定較短的有效期，一般可在指定期限內更改日期及航班，但需於最後限期前出票，否則機位會被取消。至於團體票，航空公司通常只提供給旅行社所辦



旅行團的旅客使用，個別旅客不能購買，但部分航空公司未必嚴格執行，故市面上亦有旅行社售賣團體票予個別旅客。團體票通常較便宜，但會受制於預先安排的航班及日期，以及達至最少的人數要求才可出票，出發日期及回程日期均不能更改。

機票的限制

不同票價可能有不同的條件限制，通常機票價格越低，條件限制越多。常見的條件限制包括：

- 機票有效期 (Validity)：機票只在指定期限內有效，例如一年、半年、兩個月、17日或7日等。
- 最短和最長逗留限期 (Minimum and Maximum Stay)：機票限定旅客最短和最長的逗留限期，旅客必須逗留指定的最低日期及在期限內回程；
- 不准轉讓 (Non-Endorsable)：不可轉乘其他航空公司；
- 不准變更行程 (Non-reroutable)：不可更改航線；
- 不准退票 (Non-refundable) 等。

票格不一

航空公司除自行售賣機票外，部分會

Address: http://www. /com/sas/zh_tv/content/general/legal/carriage.jsp#Header12

第二項 取消或更改時刻表等

(a) 運送人因班機取消、終止、改變航向、延遲或誤點某一航班，替換其他類型的飛機或不同的服務艙等，而無法提供原訂之機位，未能在旅客的中途停留地點或目的地停留，或致使旅客錯過其持有預訂的轉機班機，運送人將兼顧乘客給予適當的安排，做出如下任一安排：

1. 以另一有空位之定期班機載運旅客；或
2. 更改行程至機票標示之目的地，或利用運送人或其他運送人的其他運輸將旅客載運至機票上標示之目的地。若因此行程更改之加重行李費或其他收費高於機票退款，運送人將不收取超出的票價費，若該更改路線的票款和收費低於機票退款，則運送人將退還票額。
3. 根據第十一條第三項的條款進行退款。

(b) 運送人可在情況需要時，未經預告取消、終止、改變航向、延遲或誤點，替換其他類型的飛機，或不停某一中途停留地點或目的地。任何上述發生時，運送人將根據 (a) 款更改行程或退款後，且旅客不得再求償。

(c) 若班機超出重量限制或座位容量的情況，運送人將依據其合理判斷，對一些乘客或物品提供承運。此時，運送人將依據 (a) 款對受影響的旅客提出更改行程或進行退款後，旅客不得再求償。

返回

消費者購票前，宜先瞭解清楚更改機票或退票的條款、罰則或手續費，亦應查詢遇上突發事故而引致航班取消或延誤的安排。

Article 9

Schedules, Cancellations

9.1 Schedules: We will use our best efforts to avoid delay in carrying you and your baggage. We will endeavour to adhere to published schedules in effect on the date of travel. However, times shown in timetables, schedules or elsewhere are subject to change at any time and from time to time and we shall not be liable in any way whatsoever for any loss incurred by passengers as a result of such change.

9.2 Cancellation, Changes of Schedules: At any time after a booking has been made we may change our schedules and/or cancel, terminate, divert, postpone reschedule or delay any flight where we reasonably consider this to be justified by circumstances beyond our control or for reasons of safety or commercial reasons. In the event of such flight cancellation, we shall at our option, either:

(a) carry you at the earliest opportunity on another of our scheduled services on which space is available without additional charge and, where necessary, extend the validity of your booking; or

經由代理或旅行社推銷。航空公司先將機票以票面價(即正價)的若干折扣給予代理商,由代理商促銷或發給旅行社出售,而航空公司不會限制代理商或旅行社售賣機票的價格。由於機票在市場上推出的時期不同,加上航空公司給予的折扣未必一樣,代理商和旅行社又可自行釐定售價,故此會出現相同機票不同價格出售的情況。

電子機票

電子機票與傳統機票的最大分別是有無實質的機票,航空公司將機票上各項資料儲存在航空公司的電腦中,因此旅客在出電子機票時毋須親身提取機票,只需透過電郵或傳真接收一封確認書(電子機票確認紀錄)即可,亦不怕遺失。在機場辦理登機手續時,只須出示電子機票確認紀錄、旅遊證件、信用卡(視乎訂購渠道及航空公司規定),便可領取登機證。由於成本較低,現時很多航空公司已採用電子機票,而有

些特價機票亦只提供電子機票。但早前有報道指旅行社倒閉後,旅客始發現所訂購的電子機票在他們不知情下被旅行社單方面取消機位。據業內人士表示,傳統機票在出票後如要取消,旅行社要收回機票,再交予航空公司,訂位才算真正被取消,但電子機票則不須收回確認書。因此,消費者在旅行社訂購電子機票時:

- 在確認機位後,向旅行社索取由航空公司發出的電子機票確認紀錄;
- 查閱確認紀錄上是否載有機票編號(ticket number),以及核對姓名、出發日期、回程日期和航班資料是否正確;
- 如有疑問,應致電航空公司查詢,確認所訂的機位。

網上訂票


現時有很多代理商或航空公司提供網上訂票服務,由於不同地方的消費者可於同一時間訂購相同的機票,可能有消費者擔心合心意的機票會被「搶購一空」,要分秒必爭,忽略閱覽機票限制。網上訂票通常有「交易一經確認,便不可撤銷」的條款,因此,消費者在確認交易前,須細心閱覽條款,以及核實所報

的資料是否正確,最好將有關資料紀錄列印下來,以便將來發生爭拗時,有所依據。

廉價航空

本港近日有廉價航空公司大賣由香港至倫敦的平價機票。事實上近年各地均有不少廉價航空公司湧現,定期推出平價機票,通常愈早訂,票價愈低,給消費者更多選擇。雖然價格相對較低廉,但相應配套或較遜,例如航機數目較少、航班較少,部分不設劃位,有些使用升降費較低廉但交通配套較遜的二線機場,有些則沒有或有限度提供免費飛機膳食和娛樂。消費者如欲購買該等廉價機票,宜先瞭解有關事宜,包括:

- 可選擇的航線和航班班次的多寡;
- 如使用交通配套較遜的二線機場,要瞭解清楚機場與目的地的交通接駁、收費和時間表;
- 來回機位的售價和訂位狀況;
- 機場稅、燃油附加費和其他雜費的收費如何;
- 是否有免費飛機餐和飲品,以及可選擇的類別;
- 瞭解清楚更改機票或退票的條款、罰則或手續費,有些平價機票的退票罰款可達機票價,必須要留意;
- 查詢遇上突發事故而引致航班取消

 SERVICE LTD
 88888888 STREET
 KOWLOON
 TEL: 88888888 FAX: 88888888

DATE: 02/11/2006
 TIME: 11:39:46
 ITINERARY
 CONSULTANT NAME: ABACUS REF:

ITINERARY PREPARED FOR:

WONG/ MS

*** THANK YOU FOR BOOKING WITH TVL SVC LTD ***

*** HAVE A PLEASANT TRIP ***


*** . ***

DAY	DATE	CITY/TERMINAL/ STOPOVER CITY	TIME	FLIGHT CLASS STATUS	STOP/EQP/ FLYING TIME SERVICES
WED	08NOV	DEP HONG KONG	1010	450	NON-STOP
		ARR TAIPEI, TPE TERMINAL 1	1140	ECONOMY CONFIRMED	BOEING 747 01HR 30MIN BREAKFAST
WONG/ MS FREQUENT FLYER SPECIAL REQUEST SMOKING SEAT - AIRWAYS REF: JT0Q4 AIRWAYS RESERVATION NUMBER (HONG KONG) 2					
FRI	10NOV	DEP TAIPEI, TPE TERMINAL 1	1620	405	NON-STOP
		ARR HONG KONG	1810	ECONOMY CONFIRMED	BOEING 777 01HR 50MIN REFRESHMENT COMPLIMENT
WONG/ MS FREQUENT FLYER SPECIAL REQUEST SMOKING SEAT - AIRWAYS REF: JT0Q4 AIRWAYS RESERVATION NUMBER (TAIPEI) 2					

ONWARD/RETURN FLIGHT RESERVATIONS AND TIMING MUST BE RECONFIRMED 72 HOURS BEFORE DEPARTURE

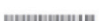
=====ADDITIONAL INFORMATION=====



行程表(itinerary)不等同電子機票。消費者向旅行社或航空公司訂購電子機票,確認機位後,應收到由航空公司發出的電子機票確認紀錄(右),上面載有機票編號(ticket number)。辦理登機手續時,出示電子機票確認紀錄、旅遊證件等,便可領取登機證。


 SERVICE LTD
 HAVE A NICE TRIP

eTicket Itinerary & Receipt

Print this page | Close window | Help

ABACUS Reservation
 Code: 
 Ticket number: 1604-870
 Issuing airline: AIRWAYS
 Date issued: 02NOV06
 Tour Code: HKG7200/F500
 Passenger: WONG/ MS

Issuing agent: HONG KONG HK
 Issuing agent: 
 IATA number: 

Frequent flyer number: 

08NOV06 AIRWAYS 450
 From: HONG KONG, HONG KONG S A R
 To: TAIPEI, TAIWAN
 Confirmation: JT0Q4
 Departs: 1010 Economy Confirmed
 Terminal 1 Arrives: 1140 Fare basis: BEE2M
 Not valid after: 08DEC

10NOV06 AIRWAYS 405
 From: TAIPEI, TAIWAN
 To: HONG KONG, HONG KONG S A R
 Confirmation: JT0Q4
 Departs: 1620 Economy Confirmed
 Terminal 1 Arrives: 1810 Fare basis: BEE2M
 Not valid before: 10NOV
 Not valid after: 08DEC

或延誤的安排及支援。很多航空公司的「乘載條款」(Conditions of Carriage)載有有關條文，消費者可自行在網上查閱。例如：

□ 有航空公司訂明若因不可控制的情況，或基於安全或商業理由，導致更改航班時間及/或取消、終止、延誤或改道，在有機位的情況下，航空公司會盡快安排受影響的乘客轉搭該公司其他預定航班，而不會額外收費，如有需要會將機票有效期延長；或旅客可選擇保留權利，在3個月內重新訂機位。

□ 亦有航空公司訂明，除非指定國際公約另有說明，如航空公司取消航班，或航班未能合理地依從指定時間表運作，或未能降落在旅客的終點，航空公司可根據旅客的選擇，作出下述安排：

– 如有機位，航空公司會盡快安排受影響的乘客轉搭該公司其他預定航班，而不會額外收費，如有需要會將機票有效期延長；或

– 在合理時間內，重新安排旅客搭乘該航空公司或其他航空公司的航班，或採用其他雙方同意的途徑而不另收費，如新路線收費較原先支付的為低，會將差價退還給旅客；

– 或根據退款條文安排退款。

但航空公司訂明，如航班取消或延誤是由惡劣天氣或空中交通管制延誤所引起，則航空公司沒有即時責任作出以上安排，或負擔電話、住宿、膳食或交通服務，不過會因應情況盡可能為旅客提供協助。

訂購機票須知

綜合本會收到的投訴個案，消費者在訂購機票前，宜留意下述事項：

1. 及早計劃行程：一般來說，越接近出發日期，機票價格越貴，加上價格低廉的機票只有少數目，故應及早計劃行程，收集機票價格的資料。

2. 瞭解自己的需要：先瞭解自己的實際需要，例如會否更改出發日期或行程，以

舒適飛行小貼士

1. **預訂座位**：可於訂機票時，向旅行社或航空公司查詢可否預訂座位，及早選定切合自己需要的座位，例如遠離洗手間的座位或窗口位可減低滋擾，如需要多些空間可選擇每個艙最前排或走廊旁的位置，乘搭長途機也可考慮走廊旁的座位，方便出入。

2. **預訂特別餐**：如果是素食者或有特別宗教信仰或需要，在訂機票時可要求安排一些特別餐，例如素菜或低脂餐。

3. **衣服**：應穿着鬆身、舒適的衣服，並帶備拖鞋替換。

4. **個人用品**：乘搭長途機，可自備吹氣式小枕頭、眼罩、帶彈性的壓力襪、潤唇膏、薄外套、少量糖果或香口膠（耳朵因氣壓改變造成不適時咀嚼），以及一些旅行必備藥物。

5. **飲食宜忌**：機艙內的濕度較低，應定時補充水分，多喝水、果汁或吃水果，少喝酒類及含咖啡因的飲料。此外，隨着飛行高度上升而氣壓轉變，腸胃可能有脹滿的感覺，故在飛機上不宜吃太飽。

6. **伸展運動**：長時間坐着會影響血液循環，亦會令體內水分積聚，應每隔一段時間做鬆弛肌肉的運動，尤其是腿部肌肉的伸展運動。

7. **時差**：身處不同時區，可盡量依從平日的習慣，例如於相同時間起床、吃早餐、活動和睡覺，有助適應時差。



及取消行程的可能，再決定購買的機票種類，不要只顧機票價錢而忽略彈性更改行程的重要性。

3. 要「格價」：航空公司會根據過往不同時期機位的售賣紀錄，預測即將推出機位的售賣情況，分期把機票推出發售，而票價可能有差異，加上機票銷售渠道眾多，因此，消費者宜貨比三家，多「格價」。

4. 瞭解條款限制：訂購機票時，除收費外，亦要細問或查閱（如在網上購票）各種機票的條件限制，以及是否可更改訂票或退票等。

5. 查詢退票計算方法：消費者在訂購機票後，若因事未能起行，能否退回未用的機票，視乎機票的條款。不同種類的機票，

各有不同的退票計算方法，在訂票前必須查問清楚。

6. 向航空公司查詢機位：無論是訂購傳統機票或電子機票，謹慎起見，即使從旅行社提供的資料或從機票上得知機位已確認，亦應自行向航空公司查詢自己的名字是否在登機名單之列。

7. 盡可能不要過早付足全費：向旅行社訂購機票時，應要求旅行社在收據上清楚列明所訂機票的航空公司、航班和機票種類等，並註明如未能出票，須退回全部訂金。在未出票之前，盡量不要付足全費。

8. 光顧信譽良好的商舖：應向相熟和信譽良好的代理商或旅行社訂購機票，切勿輕信一些誇大優惠的廣告宣傳。