

## 受華航罷工事件影響之旅客，記得主張自身權益

日期：105-07-01 資料來源：消費者保護處

行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)提醒受中華航空公司(下稱華航)罷工事件影響之個人旅客，儘速檢具單據向華航申請機票補助金、食宿及地面交通等補助；至於參團旅客部分，行政院消保處表示已請交通部觀光局督促相關旅行社，儘快協助旅客向華航求償，並將補償款項返還旅客。

行政院消保處表示，華航對於受影響之個人及參團旅客除已陸續提出補償措施外，復針對改訂他航之個人旅客，額外提供機票補助 100 美元現金或等值外幣；對於因班機取消或延誤衍生國外食宿及地面交通等費用之損失，無論個人或參團旅客，只要檢具單據，華航也會提供補償，其中個人旅客每人上限 250 美元現金或等值外幣。個人旅客可直接上華航網站之「個人旅客服務彌補線上申請專區」提出申請，或可洽原開票旅行社、華航各地分公司或客服中心辦理。

至於參團旅客之解約退費，原係依國外旅遊定型化契約範本第 28 條規定處理，即旅行社於扣除已代繳之規費或已支付之全部必要費用後，將餘款退還予旅客。行政院消保處考量華航既然讓旅行社檢據提供補償，遂發函交通部觀光局並經其同意督促相關旅行社，對於已完成解約退費之旅客，應主動通知並儘速協助辦理補償款項之退款事宜；對於尚未辦理解約手續之旅客，即應將補償款項於解約時全額退費。

行政院消保處提醒，因此次華航罷工事件影響既定行程之消費者，應積極向華航或旅行社主張上述權益；如發生消費糾紛，可撥打 1950 消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴，或至行政院消費者保護會網站 (<http://www.cpc.ey.gov.tw>) 進行線上申訴，以保障自身權益。