

# 航空公司發生罷工，旅客該怎麼辦？

## 掌握航班及相關資訊

- **罷工前**：可查閱航空公司網站的航班異常處理原則專區(頁)，並預作準備。
- **罷工後**：航空公司網站會立即設立罷工專區，公布確切的班機異動及相關資訊，並以簡訊、電子郵件通知受影響的旅客；旅客可透過專區、APP、客服電話及機場櫃檯，獲得最新狀況。

## 個人旅客，可免費退改票或簽轉航班

- 航班取消或延誤時，可辦理退改票或簽轉其他航班，航空公司不會收取手續費。
- 若人已在機場，務必留意機場廣播及航空公司公告的處理辦法；另航空公司視情況會主動為旅客安排食宿，旅客亦可依實際需求主張權益。

## 其他須知...

### 保留支出費用單據

因罷工衍生食宿、交通等必要費用，應完整保留登機證及相關支出費用單據，以利日後向航空公司求償。

### 未受影響的航班，能否退改票須視契約而定

若搭乘的航班未受影響，或航空公司尚未公告哪些航班受到影響時，其退改票原則上依所購買機票的契約內容辦理；惟航空公司可能酌情處理，可另洽詢航空公司。

## 若是參加旅行團， 旅行社應協助處理

- **無法成行可解約退費**

旅行社應安排旅客轉搭其他航班或轉團；若無法成行，可解約退費。另，如於退費時已扣除行政規費或必要費用，則旅行社應檢具單據向航空公司求償，並於獲補償後，將款項退還旅客。

- **滯留海外的費用，由旅行社負責**

旅行團出發後，若無法依原訂行程返臺，所生滯留費用由旅行社負擔；旅行社並應妥適安排旅客轉搭其他航班返臺。

## 可考慮投保旅遊不便險

- 可購買旅遊不便險分擔航班風險。但要注意的是，必須要在「已宣布或已公告罷工前」就要投保，否則無法獲得理賠。此外，各家保險公司的理賠條件不同，甚至有少數保險公司將罷工列為不保事項，因此應充分瞭解契約內容，比較後再選擇。

## 遇有消費爭議，可提出申訴

- 如發生消費爭議，可至行政院消費者保護會網站（<https://cpc.ey.gov.tw>）進行線上申訴，或向主管機關民航局申訴，以維護權益。