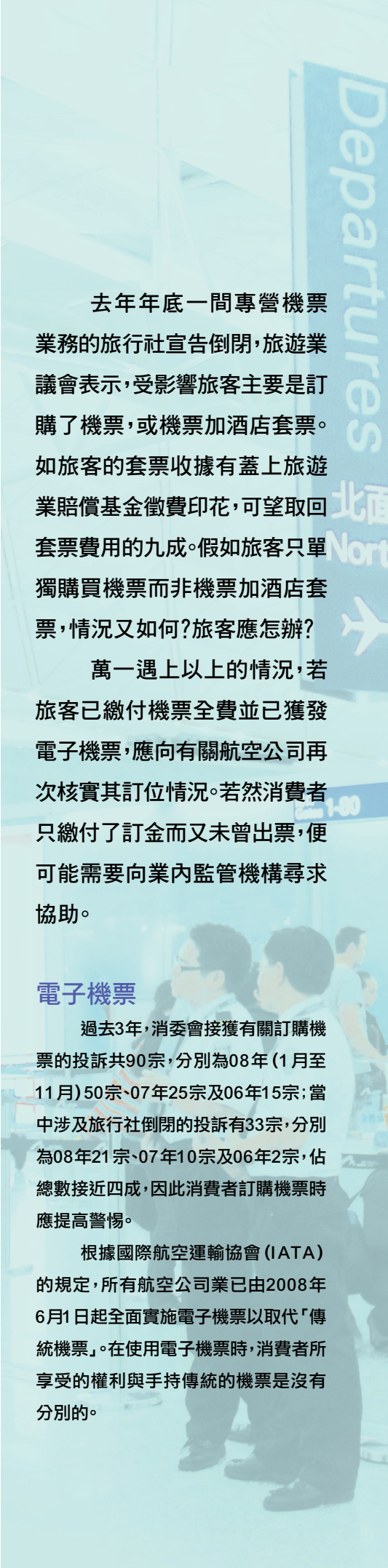


警告：切勿侵犯版權

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。



去年年底一間專營機票業務的旅行社宣告倒閉，旅遊業議會表示，受影響旅客主要是訂購了機票，或機票加酒店套票。如旅客的套票收據有蓋上旅遊業賠償基金徵費印花，可望取回套票費用的九成。假如旅客只單獨購買機票而非機票加酒店套票，情況又如何？旅客應怎辦？

萬一遇上以上的情況，若旅客已繳付機票全費並已獲發電子機票，應向有關航空公司再次核實其訂位情況。若然消費者只繳付了訂金而又未曾出票，便可能需要向業內監管機構尋求協助。

電子機票

過去3年，消委會接獲有關訂購機票的投訴共90宗，分別為08年（1月至11月）50宗、07年25宗及06年15宗；當中涉及旅行社倒閉的投訴有33宗，分別為08年21宗、07年10宗及06年2宗，佔總數接近四成，因此消費者訂購機票時應提高警惕。

根據國際航空運輸協會（IATA）的規定，所有航空公司業已由2008年6月1日起全面實施電子機票以取代「傳統機票」。在使用電子機票時，消費者所享受的權利與手持傳統的機票是沒有分別的。

購買機票如何保障自己

旅遊業議會對出售機票的指引

旅遊業議會訂有外遊旅行的票務指引，規定旅行社如已發出機票給旅客，而該旅客已清繳機票款項，旅行社不得單方面取消有關機票。即使分銷機票的旅行社突然結業，若消費者在旅行社結業前已繳清款項完成交易並持有已確認的機票，聯銷機票代理商仍需兌現機票，不能擅自單方面取消機票。

其次，旅遊業議會要求會員，必須在刊登售賣機票的廣告上，指明其票價是單程或雙程、航空公司全名、簡稱或徽號，價格亦以成人票價為準。同時，會員必須保證所有在廣告上刊登的機票售價是真實，且任何旅客都能夠買到。

訂購機票小貼士

根據「旅行代理商條例」，單獨購買機票的交易並不屬於賠償基金的保障範圍，因此消費者訂購機票時應留意以下各點：

1. 消費者務必在持有有效的旅行代理商牌照的旅行社購買機票。倘若對旅行社是否持有有效牌照存有疑問，可致電或登入旅遊業議會（網址：www.tichk.org；電話：2969 8188）及旅行代理商註冊處的網頁（網址：www.tar.gov.hk；電話：3151 7945），以核實旅行社的身份。

2. 消費者應先行向不同旅行社及航空公司「格價」，但要避免輕信一些誇大的廣告宣傳而妄下決定；對於一些過份便宜的機票，要慎防有詐。

3. 最理想當然是付款時即時確認機位及收取機票，一手交錢一手交貨。在未出票前，不宜繳付大額訂金，如需要落訂，訂金款項愈少愈好。

4. 要求出票旅行社發出付款收據，並

Electronic Ticket Receipt

Agency Information
 LTD
 Hong Kong
 HONG KONG
 Agency Phone: LTD -BEN
 Agency IATA Number: 99

e-Ticket Receipt - 043 - 38 - 620 - 16 Dec 2008 - HKG Today's Date: 12 Dec 2008

e-Ticket Number : 043 38

Reservation Number: JQ61 Ticket Issue Date: 12 Dec 2008

LAU, JQ61 MS
 1005117903 Airways Lau, JQ61 MS

Flight Information

16 Dec 2008
 Hong Kong Intl (HKG) Airlines () 620 Economy

Depart:	Hong Kong Intl (HKG), Terminal 1	12:20 PM	Baggage:	20 Kilos
Arrive:	Hangzhou Arpt (HGH)	2:30 PM	Fare Basis:	Y
			Not Valid Before:	16 Dec 2008
			Not Valid After:	16 Dec 2008

Status: Confirmed

機票編號

訂位編號

行程已確認

查看收據上是否有旅行代理商牌照號碼或屬於旅遊業議會的會員，如有懷疑，可以登入上述機構的網頁核實。

5. 由於現時單獨購入機票不會受到旅遊業賠償基金的保障，如委託同一旅行社分別訂購機票及酒店或旅遊活動，應要求旅行社發出合併單據，並驗明是否已蓋上旅遊業賠償基金0.3%徵費印花，一旦旅行社倒閉，也可獲得高達九成的旅費補償。

6. 當消費者繳付機票全費及辦理一切出票手續後，旅行社便會發給消費者一份電子機票收據 (electronic ticket receipt) 作為出票的憑證。消費者應先核對收據上的資料是否正確，例如姓名、目的地、出發及回程的日期、航班編號、機票有效期及行程等，留意機票上是否載有機票編號 (ticket number)、訂位編號及每段行程是否已被確認 (confirmed)。最重要是電子機票上是否載有機票編號，消費者如有懷疑亦可自行向航空公司查詢是否在乘客名單之列。消費者亦應注意所收到的必須為電子機票收據，而非訂位記錄證明，兩者的分別是，電子機票上載有機票編號，而訂位記錄證

明則沒有。

7. 如遇航空公司清盤或倒閉而停止服務，購入機票的消費者可向臨時清盤人登記其索償要求。如以信用卡購買機票，亦可同時向發卡機構試行提出信用卡退款要求 (Charge back request)。如遇旅行社在出售機票後結業，消費者應先向航空公司求證機位是否仍被確認，或向旅遊業議會尋求協助。

8. 在網上預訂機票前，消費者要充份瞭解自己所訂購的機票，是否附帶限制條款，例如指定某些航班出發及機票使用期限等，注意這些限制未必適合每一個人的旅程需求。

9. 消費者如光顧網上旅行社購買機票，應先查明有關網站是否持有效牌照的旅行社。正如其他網上交易，旅客必須小心網上購買旅遊服務的風險，例如個人資料可能被誤用或濫用、網上付款的安全問題等，更須提防不法之徒設立偽裝的旅遊網站，藉以騙取顧客的金錢及個人資料。