

## 乘搭廉航注意事項多

更新日期：2015-11-24

本澳不少消費者都有外遊習慣，且會選擇以自由行方式前往外地旅遊，為了節省外遊成本，不少消費者會選擇乘搭廉價航空，然而購買廉價航空機票有很多需要注意的地方，尤其在服務上，相較傳統航空公司，可能需要收取額外費用，故消費者購買廉價航空機票時，必須多加留意收費細節和條款，以保障自身權益。

### ● 何謂廉價航空？

廉價航空（以下簡稱“廉航”）又稱低成本航空，與傳統航空公司相比，廉航透過採用低成本的營運方式運作，為了節省營運成本，廉航公司的航線主要為中、短程的飛行路線，並將一些與乘搭飛機相關的服務分拆出來個別收取費用，藉以降低機票價格。

### ● 其他收費項目

廉航機票價格雖然便宜，但消費者需要留意的額外收費很多，例如行李托運、餐飲及指定坐位等服務都需要另外收費。尤其在行李托運方面，普遍廉航並不設有免費行李托運服務，消費者須在網上購票時因應自身需要選擇行李托運的重量，以免因行李超重而需支付額外昂貴的費用。一般來說，使用網上購買有關服務較機場櫃位支付為便宜，如確實需要使用有關服務，建議消費者在網上購買機票時一併選擇。此外，消費者須留意網上之票價是否包含機場稅及燃料附加費。

### ● 留意航班延誤或取消安排

消費者懷著愉悅心情出外旅遊，當然不希望遇上天氣或不同原因導致航班延誤或取消，若遇上航班延誤或取消的情況，各廉航的處理方式可能存有差異，一般來說，廉航公司不會安排消費者轉乘其他航空公司的航班，如消費者選擇乘搭下一航班，廉航公司亦未必能配合有關安排，而由此衍生之費用亦需消費者自付。另外，廉航公司的退票條件及手續，也是消費者必須注意的地方，消費者於購買廉航機票前需細閱有關條款及細則，以保障自身的權益。

### ➤ 廉航公司如非本澳企業 爭議維權變得相對困難

不少消費者於網上購票的廉航公司，未必在本澳登記或設有辦事處，假如消費者所選購機票的廉航公司，並沒有在本澳登記或設有辦事處，當遇上消費爭議時，本會能為消費者提供的協助變得相對有限，倘若廉航公司於註冊當地的消保組織與本會有簽訂合作協議，本會可將有關個案轉交當地之消保組織跟進，否則本會便難以為消費者處理有關個案。①