



# 加拿大航空公告

發佈日期: 15JUL.2019

[\*]此中文翻譯本若與英文原件有相異之處，以英文版為准。

序號: FT017-2 · 190715

## 有關旅客聯繫資訊與 航空乘客保護條例 (APPR) 的重要公告

2019 年 5 月底，加拿大運輸局 ( Canadian Transportation Agency ) 頒布新的航空乘客保護條例 (Air Passenger Protection Regulations , APPR)。規範中加強了航空公司對於旅客於旅途中遭遇延誤或中斷的責任。

### APPR – 第一階段 – 與旅客之間的聯繫

於加拿大時間 2019 年 7 月 15 日起實施的第一階段，將規範航空業者須提供任何造成旅客航班延誤或取消的原因。加拿大運輸局將針對未依照程序通知旅客的航空業者進行裁罰。

針對透過 [aircanada.com/agents](http://aircanada.com/agents) 的訂位，且有提供旅客聯繫資訊，航班若遇異動時，加拿大航空皆會通知旅行業者與乘機旅客。

### ARRP – 第二階段 – 孩童乘客的座位安排

第二階段將於 2019 年 12 月 15 日實施，該條款規範了未滿 14 實歲旅客的座位必須安排於其同行父母、監護人或導師附近。為確保孩童乘客可以被辨識年齡且妥善安排座位，在所有的加拿大國內段預訂中都必須輸入孩童乘客的出生年月日（目前孩童乘客無需輸入生日資訊）。



因此，從即日起請您配合於 PNR 當中正確輸入旅客的聯繫資訊與孩童乘客的出生年月日。假如您無法配合輸入上述要求，可能會造成加拿大航空受到裁罰與龐大的財務影響，因此我們要求所有加拿大航空 Air Canada、加拿大航空 Air Canada Rouge 以及加航快運 Air Canada Express 的預訂都必須符合上述規定與輸入相關資訊。

所有的航班異動通知，我們無法通知透過 GDS 的預訂，敬請 GDS 旅行業者負責通知。而沒有輸入旅客聯繫資訊且經由 [aircanada.com/agents](http://aircanada.com/agents) 網站完成的預訂，我們也無法獲得聯繫資訊，敬請旅行業者補齊資訊。

若為 GDS 預訂，請參考「航空乘客保護條例 - 說明文件」中的 GDS 指令操作，包含下列：

- 旅客聯繫資訊 (Email 電子郵件或手機號碼) : SSR CTCE / CTCM
- 旅客拒絕提供任何聯繫資訊: SSR CTCR
- 於家庭同行預訂中，輸入孩童旅客的出生年月日

我們非常感謝所有的旅行業者與我們共同配合且遵守此項新政策，並且也請尚未配合提供資訊的旅行業者即刻跟進，確保於訂位紀錄中符合「航空乘客保護條例」中的規範，以避免衍生 Debit Memo 的費用。

有關常見問答，請參考：常見問答 - 加拿大政府頒布「航空乘客保護條例」。

我們再次感謝您的配合與支持。



[\*]此中文翻譯本若與英文原件有相異之處，以英文版為准。

## 航空乘客保護條例說明文件

加拿大航空針對 IATA 國際航空運輸協會 第 830d 號決議與航空乘客保護條例之重要規範

### 乘客聯繫資訊

**重要訊息：**根據 IATA 國際航空運輸協會第 830d 決議與航空乘客保護條例，所有旅行業者必須於 PNR 訂位紀錄中提供乘客聯繫資訊，以便乘客可獲得即時的航班異動通知。

加拿大航空要求所有開票業者夥伴必須使用業界正確標準的 SSR CTCE 或 SSR CTCM 格式於 PNR 訂位紀錄中輸入乘客的電子郵件與/或手機號碼。

如果遇到下列狀況，加拿大航空將使用 PNR 訂位紀錄中的聯絡資訊聯繫旅客：

- 航班變更或異動時，旅客已被重新安排新航班，將自動以 PNR 訂位紀錄中的登記的電子郵件與手機簡訊 SMS 通知旅客。
- 通知未能於同機托運行李的資訊。

請參考下列特定的 GDS 輸入格式，以便於 PNR 訂位紀錄中輸入旅客的聯繫訊息。

留意：

- 選用的語言標示可能需要輸入，例如：EN, FR, ES, DE, IT
- 在輸入電子郵件時，// 代表了 @ (小老鼠)
- 在輸入電子郵件時，.. 代表了 \_ (下底線)
- 在輸入電子郵件時，./ 代表了 - (連字號 hyphen)

**重要訊息：**如果旅客拒絕提供聯繫資訊，請在 PNR 訂位紀錄中備註 SSR CTCR。經由 [aircanada.com/agents](http://aircanada.com/agents) 完成之訂位，請聯繫加拿大航空於 PNR 訂位中加註 SSR CTCR。

若需其他協助，請瀏覽您的 GDS 幫助頁面或聯繫您的 GDS 服務中心。



有關更多「航空乘客保護條例」資訊：

重點整理請參閱：

<https://otc-cta.gc.ca/eng/air-passenger-protection-regulations-highlights>

常問問題與解答頁面 請參閱：

<https://otc-cta.gc.ca/eng/faqs-air-passenger-protection-regulations>

**請留意： 空格必須確實輸入。有些 GDS 系統可能不支援空格。**

GDS	指令
<b>Sabre</b>	Mobile: 3CTCM/14165551212-1.1 3CTCM/14165551212/FR-1.1  Email: 3CTCE/JIM.SMITH//GMAIL.COM-2.1 3CTCE/JIM.SMITH//GMAIL.COM/FR-2.1  Refused: 3CTCR/REFUSED TO PROVIDE-1.1
<b>AMADEUS</b>	Mobile: SR CTCM-14165551212 SR CTCM-14165551212/P1  Email: SR CTCE-JIM.SMITH//GMAIL.COM SR CTCE-JIM.SMITH//GMAIL.COM/P1  Refused: SR CTCR-REFUSED TO PROVIDE
<b>Travelport</b>	<b>Apollo</b>  Mobile: ■:3SSR CTCM AC HK1/N1/14165551212 ■:3SSR CTCM AC HK1/N1/14165551212/FR  E-mail: ■:3SSR CTCE AC HK1/N1/JIM.SMITH//GMAIL.COM



	<p>■:3SSR CTCE AC HK1/N1/JIM.SMITH//GMAIL.COM/FR</p>
	<p>Refused: ■:3SSR CTCR AC HK1/N3/REFUSED TO PROVIDE</p>
	<p><b>Galileo</b></p>
	<p>Mobile: SI.SSR CTCM AC HK1/14165551212 SI.P1/SSR CTCM AC HK1/14165551212/FR</p>
	<p>E-mail: SI.SSR CTCE AC HK1/JIM.SMITH//GMAIL.COM SI.P1/SSR CTCE AC HK1/JIM.SMITH//GMAIL.COM/FR</p>
	<p>Refused: SI.P3/SSR CTCR AC HK1/REFUSED TO PROVIDE</p>
	<p><b>Worldspan</b></p>
	<p>Mobile: 3SSR CTCM AC HK1/14165551212-1.1 3SSR CTCM AC HK1/14165551212/FR-1.1</p>
	<p>Email: 3SSR CTCE AC HK1/JIM.SMITH//GMAIL.COM -1.1 3SSR CTCE AC HK1/JIM.SMITH//GMAIL.COM/FR-1.1</p>
	<p>Refused: 3SSR CTCR AC HK1/REFUSED TO PROVIDE- 1.1</p>



請留意： 空格必須確實輸入。有些 GDS 系統可能不支援空格。

GDS	ENTRIES
	<p>Mobile: 3SSR CTCM AC HK1/14165551212-1.1 3SSR CTCM AC HK1/14165551212/FR-1.1</p> <p>Email: 3SSR CTCE AC HK1/JIM.SMITH//GMAIL.COM -1.1 3SSR CTCE AC HK1/JIM.SMITH//GMAIL.COM/FR-1.1</p> <p>Refused: 3SSR CTCR AC HK1/REFUSED TO PROVIDE-1.1</p>
	<p>Mobile: 3CTCM/14165551212-1.1 3CTCM/14165551212/FR-1.1</p> <p>Email: 3CTCE/JIM.SMITH//GMAIL.COM-2.1 3CTCE/JIM.SMITH//GMAIL.COM/FR-2.1</p> <p>Refused: 3CTCR/REFUSED TO PROVIDE-1.1</p>
	<p>Mobile: SSRCTCM AC HK1 1234567890/P1</p> <p>Email: SSRCTCE AC HK1 JIM.SMITH//GMAIL.COM/P1</p> <p>Refused: SSRCTCR AC HK1 REFUSED TO PROVIDE</p>



## 孩童乘客的座位安排

為確保 14 歲以下的乘客座位被安排於父母或監護人附近，旅行業者現在必須於 OSI 欄位中輸入孩童乘客的年齡。

這樣的程序可確保加拿大航空辨識孩童的年齡，並且妥善的安排鄰近的座位給同行旅客。

旅行業者必須使用正確的 GDS 指令輸入 OSI 訊息。下面的範例中，第二個旅客姓名欄位為孩童票。根據 GDS 系統的不同，孩童將會以不同方式標註，例如以順位數字或姓名欄位標示。

1.2SMITH/ROBERTMR/JAMESMSTR'

1 AC 103 Q TU 15OCT YYZYVR HS2 0800 0958 CABY'

2 AC 112 Q FR 18OCT YVRYYZ HS2 1100 1830 CABY'

GDS	輸入
Sabre or INFINI	3OSI AC CHD 9YRS-1.2
Amadeus	OS AC CHD 9YRS/P2
Apollo	□:3OSI AC CHD 9YRS-1SMITH/JAMES MSTR
Galileo	SI.AC*CHD 9YRS-1SMITH/JAMES MSTR
Worldspan orAXESS	3OSI AC CHD 9YRS-1SMITH/JAMES MSTR
TravelSky	OSI: AC CHD 9YRS/P2

【\*】此中文翻譯本若與英文原件有相異之處，以英文版為准。

## 問與答

2019 年 5 月底，加拿大運輸局 ( Canadian Transportation Agency ) 頒布新的航空乘客保護條例 (Air Passenger Protection Regulations , APPR)。規範中加強了航空公司對於旅客於旅途中遭遇延誤或中斷的責任。

航空乘客保護條例將以兩階段實施：

### 第一階段 – 將於 2019 年 7 月 15 日生效

- 拒絕登機 ( 將提供補償與重新安排航班責任 )
- 行李損壞與延誤
- 樂器運輸
- 包含航班延誤與取消的乘客通知
- 停機坪延誤

### 第二階段 – 將於 2019 年 12 月 15 日生效

- 因航班延誤與取消的補償標準 ( 包含住宿與餐飲 )
- 年紀小於 14 歲的旅客座位安排

於 2019 年 7 月 15 日起，假如您的顧客被拒絕登機、托運行李遺失或損壞，將可依照航空乘客保護條例獲得相關補償。

有關旅客相關權益，請參考加拿大航空官網 [aircanada.com](http://aircanada.com) 中的承運條款頁面中相關規定，或參考加拿大運輸局網站。

## 常見問題

### 1. 誰適用於航空乘客保護條例 ( APPR ) ?

此條例適用所有往返加拿大國際線與加拿大境內國內線的所有航班。

### 2. 加拿大航空將於什麼樣的情況下使用旅客所提供的聯繫資訊？

於起飛前 48 小時內發生航班異動 ( IROP ) 時，凡 [www.aircanada.com/agents](http://www.aircanada.com/agents) ( 台灣旅行業者不適用 ) 的預訂且有輸入旅客聯繫資訊時，加拿大航空將會進行通知。

透過 GDS 的訂位紀錄，業者將接收到 GDS Queue 信箱顯示相關異動訊息。若透過 GDS 訂位或 [aircanada.com/agents](http://aircanada.com/agents) 的紀錄中沒有任何旅客聯繫資訊，業者將有責任通知旅客相關航班異動訊息。

### 3. 加拿大航空要如何與旅客聯繫？

加拿大航空將使用簡訊 ( SMS ) 通知、Email 與電話通知旅客相關事項。

### 4. 假如在 PNR ( 例如一個訂位紀錄有多個旅客 ) 中有多個聯繫方式，加拿大航空要如何選擇要通知哪一位旅客？

於起飛前 48 小時內發生航班異動 ( IROP ) 時，將會聯繫所有 PNR 中的旅客。於出發時間 48 小時以上之航班變更時間異動、透由 [www.aircanada.com/agents](http://www.aircanada.com/agents) 完成的預訂，相關事項將會以 Email 方式通知訂位中的首位旅客。透過 GDS 訂位以及經由 [aircanada.com/agents](http://aircanada.com/agents) 訂位，卻沒有提供旅客聯繫方式者，必須由業者來負責旅客相關異動的通知。

### 5. 假如航班於預定出發時間 14 日內受到變更，加拿大航空是否會進行通知？

加拿大航空將取決於機票預訂的管道，於起飛前 48 小時內向旅行業者與旅客進行聯繫。

於出發時間 48 小時以上之航班變更時間異動、透由 [www.aircanada.com/agents](http://www.aircanada.com/agents) 完成的預訂，相關事項將會以 Email 方式通知訂位中的首位旅客。透過 GDS 訂位以及經由 [aircanada.com/agents](http://aircanada.com/agents) 訂位，卻沒有提供旅客聯繫方式者，必須由業者來負責旅客相關異動的通知。

## 6. 團體預訂中，誰是主要聯繫人？提供一個主要聯繫人是否可行？

團體預訂的主要聯繫人將會是團體領隊。若為旅行業者的團體預訂，時刻表變更通知將會送達給該旅行業者，旅行業者有責任將此通知傳達給團體領隊，團體領隊也有責任傳達給同團相關人員與乘客。若遇航班異動 ( IROP )，旅行業者與全體乘客 ( 假如有事先提供聯繫方式 ) 將會收到變更通知。

假如團體是透過加拿大航空訂位，領隊或指定的隨團聯絡人必須負責通知所有同團旅客航班異動訊息。

## 7. 假如旅客不願意提供聯繫方式與資訊，該怎麼辦？

假如旅客無法提供手機號碼、電子郵件資訊，或是不提供聯繫資訊，請於預訂中輸入 SSR CTCR/REFUSED TO PROVIDE 進行備註。經由 [aircanada.com/agents](http://aircanada.com/agents) 的預訂，請聯繫加拿大航空進行 SSR CTCR 註記。

## 8. 加拿大航空在什麼樣的情況下會以電話聯繫旅行業者？

一般情況來說 ( 例如航班時間變更 )，您會接收到 GDS Queue 信箱的 SKCH 通知。加拿大航空僅有在發生 48 小時內之航班異動 ( IROP ) 且預訂中 SSR/CTCE/CTCM 內沒有任何旅客聯繫資訊時以電話聯繫旅行業者。

立即加入我們的 [LINE@](#) 欣賞我們的 [Instagram](#) 在 [Facebook](#) 瀏覽我們的最新資訊

為保證您會持續收到我們的資訊，請於設定郵箱或過濾守則時接納此電郵地址。如你不希望於日後收到我們電郵內的任何推廣內容，請來電或 Email 至 [tpe.ticket@aircanada.ca](mailto:tpe.ticket@aircanada.ca) 取消訂閱。您隨時都可以在 [www.aircanada.com](http://www.aircanada.com) 找到我們的隱私政策。

電話 : (02) 2511-7799、(07) 331- 6636

票務 E-mail/ 信箱 : [tpe.ticket@aircanada.ca](mailto:tpe.ticket@aircanada.ca) 業務 E-mail/ 信箱 : [tpe.sales@aircanada.ca](mailto:tpe.sales@aircanada.ca)