

## 西伯利亞航空公司簡介



西伯利亞航空實際全名應為 PJSC Siberia Airlines，是俄羅斯一家以操作國內航線為主，並兼營部份往返中亞、歐洲諸國區間國際航線的航空公司，總部設於莫斯科，以新西伯利亞托爾馬切沃機場（Novosibirsk Tolmachevo Airport）為最大基地，是俄羅斯規模第 2 大的航空公司。

西伯利亞航空成立於 1992 年 5 月，首條航線是由新西伯利亞往莫斯科，首條國際航線是由新西伯利亞飛往哈爾濱。西伯利亞航空於 2010 年 11 月 15 日正式加盟寰宇一家航空聯盟，成為俄羅斯繼[俄羅斯航空](#)之後第二間加入航空聯盟的航空公司。

西伯利亞航空公司機隊總數為 45 架，目前以 A319 和 A320 為主力機種，另有 A321 和波音 767，等機型飛航，昔日使用的俄製機種已全數遭到汰換。

西伯利亞航空除了在中亞、歐洲擁有綿密的航線外，航線版圖尚擴及到北非的埃及、東亞的中國和南韓、東南亞的泰國和西亞等地。

## 西伯利亞航空相關消費爭議處理說明

本公司 中大旅行社 為 西伯利亞航空 在臺總代理（以下簡稱本公司）。

一、本公司允諾將全權負責處理旅客所有事宜及消費爭議並代為支付西伯利亞航空在臺營運所衍生相關費用。

二、本公司旅客服務專：02-2740-7722

三、西伯利亞航空航班延誤或取消

若西伯利亞航空航班因故取消，本公司將協助旅客所有相關事宜。本公司與旅客取得聯繫後，依西伯利亞航空總公司指示協助旅客更改機票或辦理退費，並依民航法相關規定及民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法妥善處理。西伯利亞航空因航班延遲或因故必須變更航線、起降地點，致影響旅客權益時，本公司視實際情況並斟酌旅客需要求免費提供必要服務，如：通訊、交通、飲食、膳宿等。如受限於當地情況無法提供服務時，本公司將向旅客清楚說明原因並妥善處理。如有其他旅遊特殊情況，本公司必將配合主管機關規定辦理。（如因天候或不可抗力之因素造成班機延誤或取消，本公司提供旅客相關協助）為保障旅客權益，本公司針對西伯利亞航空航班延誤補償標準如下：

（一）航班延誤超過三小時以內：

本公司將提供飲料予候機旅客。

（二）航班延誤超過三至六小時：

本公司將提供飲料予候機旅客。

（三）航班延誤超過六小時以上：

本公司將提供飲料、餐食予候機旅客。

（四）航班臨時性異動：

將於航空公司官方網站提供當日及次日之動態航班資訊，並事先以電話或簡訊通知以訂位旅客，以維護旅客權益。

以上說明若有與民用航空法牴觸，依民用航空法及其子法相關規定辦理。

四、退票作業：本公司承諾若旅客提出退票申請，退票款項將於收到旅客檢附退票相關資料當日起 90 天內退還旅客。

五、西伯利亞航空在臺總代理聯絡方式：

中大旅行社有限公司

電話：02-2740-7722

傳真：02-2740-5570

電子郵件：apex.counter3@gmail.com

地址：台北市松山區復興北路 57 號 7 樓之 6

官方網站：[www.apextravel.com.tw](http://www.apextravel.com.tw)（中文網頁於 15Mar 完成）