

■ 2027年 龐洛郵輪 (PONANT) 海外銷售常見問題集 (Q&A)

編號	類別	問題	回答
1	1.客房相關	哪些艙房可供 3 人入住？	Deluxe Suite等級以上可供 3 至 4 人入住。一部分Prestige Suite透過連通房形式最高可容納 4 人。
2	1.客房相關	可以 3 人同住一間房嗎？如果可以，費用如何計算？	如上所述，是可以的。一間房若由 3 人或 4 人同住，第 3 位與第 4 位乘客的旅行費用可享 50% 優惠。 ※透過連通房形式入住 3 至 4 人之情況不適用此優惠。 ※加床將使用房內配置的沙發作為床鋪。
3	1.客房相關	3 至 4 人同住一間房時，加床的規格為何？	入住人數為 3 名以上時，將調整沙發床供旅客使用。
4	1.客房相關	可以為兒童申請加床嗎？	未提供額外的小床 (Extra Bed)，但可將房內配置的沙發作為沙發床使用。不過，僅有套房 (Suite) 等級以上的房間才配備可作床鋪使用的沙發。
5	1.客房相關	船上有連通房嗎？具體是哪些艙房？	一部分Prestige Suite支援連通房，最高可容納 4 人。
6	1.客房相關	是否有提供兩張單人床 (Twin) 或好萊塢大床 (Hollywood Twin) 的房間？	全客房均支援好萊塢大床 (Hollywood Twin) 配置。
7	1.客房相關	可以確認客房的格局圖和床鋪尺寸嗎？	已在官方網站 (luxury-hankyu.com) 公開。點擊各航線頁面下方的 CBN 卡即可查看。
8	2.預訂・銷售	可以使用法人卡 (公司卡) 支付嗎？	原則上不接受。
9	2.預訂・銷售	可以使用信用卡支付嗎？	原則上不接受。
10	2.預訂・銷售	支付貨幣是日圓嗎？	是的，為日圓。
11	2.預訂・銷售	訂金的支付期限是什麼時候？	阪急交通社向代理商回覆空房狀況後，需於 10 日內入帳。※支付訂金後至出發前 181天的取消手續費為 2.5 萬日圓，但請注意退款差額可能會較大。
12	2.預訂・銷售	代理商在銷售給客戶時，是否可以使用自家的會員點數？	只要全額以現金匯入阪急交通社即可。
13	3.費用・結帳	可以讓幼童同住一間房嗎？	原則上不可僅由未滿 18 歲者單獨使用客房。但若有監護人同意書，且成年人入住相鄰的連通房，則兩間房可視為一個單元，允許未成年人單獨使用其中一間房。
14	2.預訂・銷售	是否可以支付額外費用讓兒童 (6歲以上) 不佔床 (不加床) 入住？	不可以。即便不佔床，兒童仍會被計入房間的入住人數。 例如：定員 3 人的房間不可入住 3 名大人與 1 名兒童。
15	2.預訂・銷售	可以事先確認房間號碼或位置嗎？	除部分高階艙房或無障礙客房外，原則上不可事先指定。房號將在透過旅行社收到乘船券時得知。但可接受「左舷/右舷」或「船頭/船中/船尾」的位置需求申請。具體的客房位置將在收到乘船券時確定。
16	3.費用・結帳	報名時需要提交健康狀況相關文件嗎？	登船時必須提交健康調查表。關於既往病史或身心障礙的相關文件存放在以下連結： https://bit.ly/Ponant_Medical_Form
17	3.費用・結帳	船上的支付貨幣是歐元嗎？	船內通用貨幣為歐元。由於所有消費均使用「郵輪卡 (Cruise Card)」進行結帳，因此無需使用現金支付。
18	3.費用・結帳	小費是多少錢？	小費標準為每人每日 12 歐元。 若您對客房服務、管家或其他船員的服務感到特別滿意，習慣上可視情況額外支付現金小費以示獎勵。
19	3.費用・結帳	小費應於何時、以何種方式支付？	總帳單將於下船前一晚自動計入您的船內帳戶 (可至櫃檯確認明細)，並透過郵輪卡統一結算。 ※若欲額外給予客房或管家服務小費，請於每次服務時直接支付現金 (接受歐元、美金、日圓等主要貨幣)。
20	3.費用・結帳	使用郵輪卡需要支付押金嗎？	由於您的郵輪卡將與信用卡綁定，因此無需預繳押金。
21	3.費用・結帳	行程前/後的追加套裝行程費用是否包含日本的相關稅金？	是的，已全數包含在內。
22	3.費用・結帳	價格較高是因為正值櫻花季嗎？	因為費用中包含了定期航線所沒有的獨家觀光活動與盛事。
23	4.船上服務	服務內容會因客房等級而有所不同嗎？	依客房等級而異。已在網頁公開，可從各航線頁面下方的 CBN 卡確認。
24	4.船上服務	是否有關於船上整體服務的詳細資料？	概要資料請參閱 e-book (https://www.hankyu-travel.com/english/e-book/) 中轉載的內容。
25	4.船上服務	有提供客房服務嗎？是否收費？	有提供。雖然免費，但小費需另計。
26	4.船上服務	可以在客房內用餐嗎？	可以。有提供客房服務及依等級區分的輕食服務。
27	4.船上服務	請說明客房清潔的頻率與內容。	基本為早上的客房清潔與傍晚的開夜床服務 (每日兩次)。若向船上工作人員打聲招呼，隨時皆可配合清掃。
28	4.船上服務	基於環保考量，更換床單的頻率為何？	每日更換。
29	4.船上服務	與飛鳥Ⅲ相比，PONANT的優勢是什麼？	特點是營運具備高度自由與靈活性，乘客與工作人員之間的距離感近，易於產生交流。
30	4.船上服務	船上有賭場嗎？	沒有。
31	4.船上服務	可以使用 Wi-Fi 嗎？	客房及公共區域均可使用。
32	4.船上服務	是否有為穆斯林準備的祈禱室？	沒有。請於個人客房內處理。
33	4.船上服務	想了解更多關於船上設施的資訊。	概要資料請參閱 e-book (https://www.hankyu-travel.com/english/e-book/) 中轉載的內容。
34	4.船上服務	登船後是否有著裝要求 (Dress Code) ？	請參閱官方電子型錄 (e-book) 最後一頁： https://www.hankyu-travel.com/english/e-book/
35	5.餐飲服務	餐廳是用餐座位固定且固定時間制的嗎？	主餐廳基本為開放式席位，營業時間為 19:00 至 21:00。時間可能因啟航時間而異，詳細營業時間請見每日「船內新聞」。此外，亦設有提供自助餐的休閒餐廳「Grill Restaurant」。
36	5.餐飲服務	是否有半開放式或完全獨立的包廂餐廳？	船內未設有完全隔絕的獨立包廂 (個室)。
37	5.餐飲服務	除了主餐廳外，是否有其他的付費或預約制特色餐廳？	沒有。
38	5.餐飲服務	船上共有幾間餐廳、酒吧和休息室？	船內設有一處主餐廳、一處休閒餐廳，以及四處具備酒吧功能的酒廊。營業時間請參考每日「船內新聞」。
39	5.餐飲服務	可以應對過敏、素食或宗教飲食需求嗎？	必須事先申報，可進行一般性的應對，但建議在船上與餐廳負責人再次確認。最終判斷請由客戶自負責任。或者，建議客戶自行挑選菜單，或利用自助餐廳。
40	5.餐飲服務	可以提供穆斯林友善 (清真飲食) 嗎？	可以。透過事前申報即可應對。資料登錄完成後，會將資訊傳達至餐飲部門。

41	5.餐飲服務	MICE團體可以包場使用餐廳或酒吧嗎？	如欲包場使用特定區域，請事先提出申請，最終將依與船方協調之結果而定。請注意，恕無法事先保證提供包場服務。登船後，請領隊或旅客本人逕向船上客戶關係部（Guest Relations）進行確認。
42	5.餐飲服務	午餐是在停靠港用餐嗎？	多數情況下會返回船上享用午餐。
43	6.停靠港・接送	若船上發生災害等緊急情況，將如何應對？	登船後 24 小時內舉行的演習中會進行說明。
44	6.停靠港・接送	搭乘橡皮艇（Zodiac）前會有安全說明嗎？	工作人員必定會進行事前說明與引導。依分組依序安全登船。一般情況如下：在事前說明會時會進行登船分組，並按組別登船，不會像接駁小艇那樣隨機上車。若船長判斷因身體因素導致登船不安全，則可能會限制搭乘。
45	6.停靠港・接送	是否有停靠港的詳細行程與活動資訊？	已於電子型錄 (https://www.hankyu-travel.com/english/e-book/) 及媒體庫 (https://bit.ly/PONANT_Media_Library) 公開（提供英、繁語版）。
46	6.停靠港・接送	行程前/後的住宿飯店可以選擇嗎？	因採客製化服務，若有希望的飯店可提出申請。
47	6.停靠港・接送	可以在停靠港安排私人導覽或行程體驗嗎？	接受付費的團體或個人私人行程委託。但若因停靠港當地或特定語言的巴士、導遊數量有限，可能無法完全依照需求進行安排。
48	7.CIQ（海關&入境&檢疫）・法令	入境韓國時的手續為何？	釜山目前以個別審查為主，船方可能不會進行統一管理。
49	7.CIQ（海關&入境&檢疫）・法令	若發生國家風險（如出境限制等）時將如何處理？	文件不齊全等屬於乘客端的風險；公權力導致的限制則依合約條款應對。
50	8.其他	可以提供可編輯格式的视频素材嗎？	凡上傳至 e-book 的视频均可使用。但嚴禁對影片進行任何編輯或二次加工利用。