

顾客承诺

立荣航空致力于提供旅客卓越的安全、舒适、便捷的服务。此顾客承诺系依据韩国航空法之规定，适用于往返韩国航班之旅客。本承诺中的部分服务与保证亦提供于其他本公司飞航的国际及两岸航线航班上。

行李处理原则

如果您的行程超过一家以上航空公司，且行李有任何延误、破损或遗失，请依据国际组织 IATA 规定，径向最后飞航目的地之航空公司联系并填具相关资料。

行李延误

大部分延误行李多因转机时间不足所致，如系此情形，行李将以最近之下一班班机后送，且尽速送还予您之延误未到行李，请务必于离开机场海关前向承运之航空公司备案，并填具行李异常处理单(PIR)，如此航空公司方可以依据您提供之行李相关资料，尽速协助查找延误之行李。区域短程之航班多可在您抵达后之 24 小时内送抵，长程线由于飞航时间及班表关系，行李运抵之时间可能会较久，另由于两地机场海关作业与规定，也有可能需费些时间。相关行李运送进度可径行上网查询；如欲至机场领取者，为免徒劳往返，建议先行确认行李是否已运抵。

行李毁损

行李如有破损请于收到行李时即刻向航空公司人员反映，如于抵达后七日以上及行李之轻微毁伤损坏，依规定本公司将不予受理。

内容物遗失

行李内容物如有遗失请即刻向航空公司人员反映，如于抵达后 21 日以上反映，依规定本公司将不予受理。

长时间机坪延误期间之旅客照顾

机坪延迟可能因为各种原因而发生，如安全要求、不利的气候条件、空中交通忙碌及其他的因素。我们的旅客之所以选择立荣航空的班机，是因为本公司持续不断提供高质量的优质服务。在这方面，我们已制定了长时间机坪延误应变计划，确保班机在发生长时间机坪延误期间，维持一贯的服务质量，提供旅客基本需求。

依此计划，所有抵达韩国机场或由韩国机场离境的国际航班，除非机长确认有安全相关或者与安检有关的原因，飞机不能离开停机坪的位置让乘客下机；或空中交通管制建议机长若返回登机门或其他下机地点让乘客下飞机会扰乱机场运作外，立荣航空将不允许飞机停留在机坪上超过四个小时，才让乘客下飞机。

本公司将在班机异常时，如航班转降、取消或长时间停机坪延误，为我们的乘客提供基本需求。位于韩国的立荣航空各机场办公室皆备有全面性应变计划对任何航班异常作出回应。我们始终与当地机场当局、政府部门以及我们的联营合作伙伴保持联系。我们确保提供足够的资源，并指定专员处理异常班机运作，并与航班运作相关部门及机组人员进行协调。

本公司从韩国机场出发或抵达韩国机场的航班若持续停留于停机坪上，出发航班离开登机门或抵达航班落地后，在不超过两小时的期间内，将提供乘客零食/食物及水的服务。但若机长决定因安全或安检的原因须避免提供此类服务时，则将不提供。本公司也会对需要紧急医疗的乘客提供医疗照护。于航机停留于机坪时，将提供机上卫厕所设施，对于行动不便的乘客也将提供必要的协助。

在停机坪延误时，本公司将每隔 30 分钟针对飞机延迟情形进行广播。在表订起飞时间开始的 30 分钟内即会开始进行广播，内容将包含是否有下机的机会（若其可行）及航机延误原因等事宜。

在不影响机场营运状况下，本公司将告知旅客，若下机机会确实存在时，可以开启机门并在登机门或其他下机区域执行下机等事宜。然当延误因素排除时，若有旅客无法准时返回机上，本公司保留不等候该旅客立即起飞的权利。

因超售机位被拒绝登机之旅客应变措施

由于旅客未在出发前取消机位或是未到机场办理报到手续，所以航空公司机位超售或超订是常见的业界惯例。如果在班机结束受理报到时，预订机位人数比实际上可销售座位数多，我们机场团队将提供有关本公司被拒绝登机的政策信息和询问自愿放弃机位旅客并提供其补偿金。在极少数情况下，有可能因为自愿放弃机位旅客人数不足导致有不愿意放弃自己机位的旅客被拒绝登机，除了少数的例外，在这种情况下，乘客被拒绝登机将有权按照韩国消费者保护法被拒绝登机赔偿。一般被拒登机旅客将会被安排改搭第一班替代航班或是依照旅客需求安排其他日期搭机。

实时通知旅客其预定行程之变化

立榮航空在距班机起飞前 7 天内会通知旅客班机异动的讯息；同时会在确定该班机异动的 30 分钟内提供班机异动的讯息给旅客，立榮航空会透过以下管道告知旅客班机延误，取消及转降讯息：

- 长荣航空信息网的航班信息或透过已注册本公司的简讯服务或订位电话系统。
- 立榮航空登机区、划位人员，机组员及机场班机讯息的广告牌(当天的班机)。

班机取消及错过衔接后段班机

按照公司设定之程序在旅客等候期间提供必要之点心、餐点及旅馆住宿或提供机场贵宾室。单独旅行、年幼旅客、无法独立自主的旅客及年长旅客不会被拒绝搭载，并提供及安排下列予旅客：

- 尽速重新安排行程至旅客的目的地，或
- 在旅客方便情况之下，安排另一晚点的班机，或
- 予以该航段全额退费，且不涉及罚款或手续费，或
- 提供电话/电报/传真 至旅客目的地。

机坪延迟应变计划

航班飞航往/返回韩国的异常应变计划

本公司将在班机异常时，如航班转降、取消或长时间停机坪延误，为我们的乘客提供基本需求。

依此计划，所有抵达韩国机场或由韩国机场离境的国际航班，除非机长确认有安全相关或者与安检有关的原因，飞机不能离开停机坪的位置让乘客下机；或空中交通管制建议机长若返回登机门或其他下机地点让乘客下飞机会扰乱机场运作外，立荣航空将不允许飞机停留在机坪上超过四个小时，才让乘客下飞机。

位于韩国的立荣航空各机场办公室皆备有全面性应变计划对任何航班异常作出回应。我们始终与当地机场当局，政府部门以及我们的联营合作伙伴保持联系。我们确保提供足够的资源，并指定专员处理异常班机运作，并与航班运作相关部门及机组人员进行协调。

本公司从韩国机场出发或抵达韩国机场的航班若持续停留于停机坪上，出发航班离开登机门或抵达航班落地后，在不超过两小时的期间内，将提供乘客零食/食物及水的服务。但若机长决定因安全或安检的原因须避免提供此类服务时，则将不提供。本公司也会对需要紧急医疗的乘客提供医疗照护。于航机停留于机坪时，将提供机上卫厕设施，对于行动不便的乘客也将提供必要的协助。

在停机坪延误时，本公司将每隔 30 分钟针对飞机延迟情形进行广播。在表订起飞时间开始的 30 分钟内即会开始进行广播，内容将包含是否有下机的机会（若其可行）及航机延误原因等事宜。

在不影响机场营运状况下，本公司将告知旅客，若下机机会确实存在时，可以开启机门并在登机门或其他下机区域执行下机等事宜。然当延误因素排除时，若有旅客无法准时返回机上，本公司保留不等候该旅客立即起飞的权利。

请参考本网站运送约款