

顧客承諾

立榮航空致力於提供旅客卓越的安全、舒適、便捷的服務。此顧客承諾係依據韓國航空法之規定，適用於往返韓國航班之旅客。本承諾中的部分服務與保證亦提供於其他本公司飛航的國際及兩岸航線航班上。

行李處理原則

如果您的行程超過一家以上航空公司，且行李有任何延誤、破損或遺失，請依據國際組織 IATA 規定，逕向最後飛航目的地之航空公司聯繫並填具相關資料。

行李延誤

大部分延誤行李多因轉機時間不足所致，如係此情形，行李將以最近之下一班班機後送，且盡速送還予您之延誤未到行李，請務必於離開機場海關前向承運之航空公司備案，並填具行李異常處理單(PIR)，如此航空公司方可以依據您提供之行李相關資料，盡速協助查找延誤之行李。區域短程之航班多可在您抵達後之 24 小時內送抵，長程線由於飛航時間及班表關係，行李運抵之時間可能會較久，另由於兩地機場海關作業與規定，也有可能需費些時間。相關行李運送進度可逕行上網查詢；如欲至機場領取者，為免徒勞往返，建議先行確認行李是否已運抵。

行李毀損

行李如有破損請於收到行李時即刻向航空公司人員反映，如於抵達後七日以上及行李之輕微毀傷損壞，依規定本公司將不予受理。

內容物遺失

行李內容物如有遺失請即刻向航空公司人員反映，如於抵達後 21 日以上反映，依規定本公司將不予受理。

長時間機坪延誤期間之旅客照顧

機坪延遲可能因為各種原因而發生，如安全要求、不利的氣候條件、空中交通忙碌及其他的因素。我們的旅客之所以選擇立榮航空的班機，是因為本公司持續不斷提供高品質的優質服務。在這方面，我們已制定了長時間機坪延誤應變計劃，確保班機在發生長時間機坪延誤期間，維持一貫的服務品質，提供旅客基本需求。

依此計劃，所有抵達韓國機場或由韓國機場離境的國際航班，除非機長確認有安全相關或者與安檢有關的原因，飛機不能離開停機坪的位置讓乘客下機；或空中交通管制建議機長若返回登機門或其他下機地點讓乘客下飛機會擾亂機場運作外，立榮航空將不允許飛機停留在機坪上超過四個小時，才讓乘客下飛機。

本公司將在班機異常時，如航班轉降、取消或長時間停機坪延誤，為我們的乘客提供基本需求。位於韓國的立榮航空各機場辦公室皆備有全面性應變計劃對任何航班異常作出回應。我們始終與當地機場當局、政府部門以及我們的聯營合作夥伴保持聯繫。我們確保提供足夠的資源，並指定專員處理異常班機運作，並與航班運作相關部門及機組人員進行協調。

本公司從韓國機場出發或抵達韓國機場的航班若持續停留於停機坪上，出發航班離開登機門或抵達航班落地後，在不超過兩小時的期間內，將提供乘客零食/食物及水的服務。但若機長決定因安全或安檢的原因須避免提供此類服務時，則將不提供。本公司也會對需要緊急醫療的乘客提供醫療照護。於航機停留於機坪時，將提供機上衛廁設施，對於行動不便的乘客也將提供必要的協助。

在停機坪延誤時，本公司將每隔 30 分鐘針對飛機延遲情形進行廣播。在表訂起飛時間開始的 30 分鐘內即會開始進行廣播，內容將包含是否有下機的機會（若其可行）及航機延誤原因等事宜。

在不影響機場營運狀況下，本公司將告知旅客，若下機機會確實存在時，可以開啟機門並在登機門或其他下機區域執行下機等事宜。然當延誤因素排除時，若有旅客無法準時返回機上，本公司保留不等候該旅客立即起飛的權利。

因超售機位被拒絕登機之旅客應變措施

由於旅客未在出發前取消機位或是未到機場辦理報到手續，所以航空公司機位超售或超訂是常見的業界慣例。如果在班機結束受理報到時，預訂機位人數比實際上可銷售座位數多，我們機場團隊將提供有關本公司被拒絕登機的政策資訊和詢問自願放棄機位旅客並提供其補償金。在極少數情況下，有可能因為自願放棄機位旅客人數不足導致有不願意放棄自己機位的旅客被拒絕登機，除了少數的例外，在這種情況下，乘客被拒絕登機將有權按照韓國消費者保護法被拒絕登機賠償。一般被拒登機旅客將會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機。

即時通知旅客其預定行程之變化

立榮航空在距班機起飛前 7 天內會通知旅客班機異動的訊息；同時會在確定該班機異動的 30 分鐘內提供班機異動的訊息給旅客，立榮航空會透過以下管道告知旅客班機延誤，取消及轉降訊息：

- 長榮航空資訊網的航班資訊或透過已註冊本公司的簡訊服務或訂位電話系統。
- 立榮航空登機區、劃位人員，機組員及機場班機訊息的看板(當天的班機)。

班機取消及錯過銜接後段班機

按照公司設定之程序在旅客等候期間提供必要之點心、餐點及旅館住宿或提供機場貴賓室。單獨旅行、年幼旅客、無法獨立自主的旅客及年長旅客不會被拒絕搭載，並提供及安排下列予旅客：

- 儘速重新安排行程至旅客的目的地，或
- 在旅客方便情況之下，安排另一晚點的班機，或
- 予以該航段全額退費，且不涉及罰款或手續費用，或
- 提供電話/電報/傳真 至旅客目的地。

機坪延遲應變計畫

航班飛航往/返回韓國的異常應變計畫

本公司將在班機異常時，如航班轉降、取消或長時間停機坪延誤，為我們的乘客提供基本需求。

依此計畫，所有抵達韓國機場或由韓國機場離境的國際航班，除非機長確認有安全相關或者與安檢有關的原因，飛機不能離開停機坪的位置讓乘客下機；或空中交通管制建議機長若返回登機門或其他下機地點讓乘客下飛機會擾亂機場運作外，立榮航空將不允許飛機停留在機坪上超過四個小時，才讓乘客下飛機。

位於韓國的立榮航空各機場辦公室皆備有全面性應變計畫對任何航班異常作出回應。我們始終與當地機場當局，政府部門以及我們的聯營合作夥伴保持聯繫。我們確保提供足夠的資源，並指定專員處理異常班機運作，並與航班運作相關部門及機組人員進行協調。

本公司從韓國機場出發或抵達韓國機場的航班若持續停留於停機坪上，出發航班離開登機門或抵達航班落地後，在不超過兩小時的期間內，將提供乘客零食/食物及水的服務。但若機長決定因安全或安檢的原因須避免提供此類服務時，則將不提供。本公司也會對需要緊急醫療的乘客提供醫療照護。於航機停留於機坪時，將提供機上衛廁設施，對於行動不便的乘客也將提供必要的協助。

在停機坪延誤時，本公司將每隔 30 分鐘針對飛機延遲情形進行廣播。在表訂起飛時間開始的 30 分鐘內即會開始進行廣播，內容將包含是否有下機的機會（若其可行）及航機延誤原因等事宜。

在不影響機場營運狀況下，本公司將告知旅客，若下機機會確實存在時，可以開啟機門並在登機門或其他下機區域執行下機等事宜。然當延誤因素排除時，若有旅客無法準時返回機上，本公司保留不等候該旅客立即起飛的權利。

請參考本網站運送約款