



## 酷航運送條款

### 前言

清楚明確且能令乘客詳細瞭解的運送條款，對酷航來說相當重要。因此，我們強烈建議您在購票前閱讀此份文件，並且向我們尋求任何必要的說明，進一步訊息可以登入我們的網站 <http://www.flyscoot.com/> 查詢，或是撥打客服中心電話洽詢。請注意，完成購票程序後，您將被視為已閱讀、瞭解並接受本運送條款。

### 目錄

1. 定義
2. 適用性
3. 旅行準備/乘客資訊
4. 票價/費用
5. 訂位/付款
6. 行李
7. 報到/登機
8. 拒絕運送/拒絕登機
9. 預定行程變更/中斷
10. 抵達/班機降落後
11. 退款
12. 乘客責任
13. 酷航法律責任
14. 您的理賠申請/意見/詢問

## 1 - 定義

**隨行乘客** 是指至少滿十八 (18) 歲的付費乘客，我們合理認為，該名乘客可以單獨旅行而且有能力適當的協助或監督與他們同行的乘客。

**航空公司代碼** 是指用來識別特定航空公司的兩個或三個字母。酷航的代碼是 **TR**。

**授權代理商** 是指酷航委任之銷售代理機構或機場業務代理機構，可代表酷航處理酷航航空乘客運輸銷售業務及/或處理機場作業，例如報到及行李服務。

**行李或包裹** 是指您在旅途中伴隨您的個人財產，包括您的託運行李和隨身行李。

**行李限額** 是指您可以帶上酷航飛機且無需支付額外規費的隨身行李和託運行李的數量。

**行李識別標籤** 是指印發給您的行李編號文件，該編號皆對應每一件託運行李的標籤編號。

**拒絕運送通知** 是指根據 8.4 條款發送的通知。

**訂位** 是指酷航的訂位系統中保留詳細資訊，描述您的旅行行程和詳情。

**訂位編號** 是指由我們或我們授權的代理商所核發的參考代號，以供我們識別您的訂位內容。**隨身行李** (有時稱為隨身或非託運行李) 是指您可以帶進飛機客艙的行李。請注意本條款有關隨身行李允許重量、尺寸和內容之相關規定。

**客服中心** 是指酷航所經營的電話聯絡中心，以方便乘客電話訂位或查詢。各國客服電話號碼請上 [www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com) 官網查詢。

**承運商** 是指航空承運人或航空公司。

**報到截止期限** 是指航空公司指定您必須在機場完成報到手續並領取登機證的截止期限。請注



意，逾時辦理報到手續的乘客將不會被允許登機並且可由酷航根據乘客購買的套票產品適用條件，決議收回該票證並且不予退款。

**託運行李** 是指您搭機運送過程中，部份交給酷航保管且酷航也已核發行李識別標籤的行李，包括任何超重行李。

**運送條款或條款** 是指此份基本運送條款並且包括您的行程表和收據上的合約條件或運送條款。**公約** 是指以下任何適用者：

- 1929 年 10 月 12 日在華沙簽署的若干有關國際航空運輸規則之統一國際公約（華沙公約）
- 1955 年 9 月 28 日在海牙修訂的華沙公約
- 在海牙修訂的華沙公約和蒙特利爾第 4 號附加議定書 (1975)
- 瓜達拉哈拉補充公約（1961 年）
- 1999 年 5 月 28 日在蒙特利爾簽署的若干有關國際航空運輸規則之統一國際公約（蒙特利爾公約）
- 任何其他適用的協議或公約及任何授權法。

**損壞** 包括但不限於乘客死亡、輕傷或受傷以及乘客損失、損害或行李損壞。此外，也代表客運或貨運延遲導致的損害。

**拒絕登機** 是指拒絕乘客登上預定行程中的航班，即使他或她擁有該航班確認訂位的有效機票。機票定義為航空公司或代表航空公司發出的行程確認文件和收據，並已儲存於航空公司資料庫，包含乘客姓名、班機資訊，和機票所有注意事項如一般載運條款以及航空公司規定。

**套票產品** 是指搭配成套的產品和服務。酷航提供一系列套票產品，包括最簡單的兩個指定地點之間的個人航空運輸到最複雜的套票產品，包括飛行前、中及/或後的產品及/或服務。

**票價規則** 是指適用於您的訂位的條款和條件。不同套票產品有不同票價規則，可上網站查詢：[www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com)。

**收費表** 是指經由酷航評估過的最新所有收費表。收費表可上網站查詢：[www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com)。

**乘客、您、您的、您自己** 是指任何已訂位，將搭乘或已搭乘飛機之人士、機組人員除外。

**團體政策** 是指適用於 10 或 10 位以上乘客訂位的酷航條款和條件。

**行程** 是指我們或我們授權的代理商核發給訂位乘客的一份或多份文件，其中包括乘客姓名、航班訊息和通知。

**酷航、我們、我們的** 基於本運送條款之目的，是指新加坡酷航有限公司（登記編號：200312665 - W），並應包括所有員工和代表酷航的代理商。

**酷航承諾（或我們對您的承諾）** 是指酷航提供給您的保證清單。酷航承諾登載於：[www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com)。

**酷航規範** 是指酷航於 [www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com) 上發布的於此載運條款之外，管理旅客和/或行李載運之規定，並應包括適用的關稅。規範根據適用性於開始運輸之日或開票之日生效。**特別提款權（或 SDR）** 是指國際貨幣基金組織 (IMF) 的貨幣交流複合官方單位。



## 2 - 適用性

### 2.1 - 一般適用範圍

除了條款 2.10、2.11 和其他地方的規定之外，本運送條款適用於任何訂位資料上註明的酷航（航空公司代碼為 TR）乘客及行李運輸。

### 2.2 - 免費/優惠票價旅程

除非我們另有說明，否則這些條款也適用於免費和折扣的酷航旅程，包括透過飛行常客哩程或其他忠誠度獎勵計劃而獲得的旅程。

### 2.3 - 修改權

我們保留可隨時修改本條款、酷航規定、酷航承諾、票價、套票產品、票價規則、費用及收費表和收費條款的權利且不另行通知。除非該修訂是在政府或其他監管機構監督下進行，或是基於必要安全或保安理由的修訂，否則條款修訂只會影響修訂後的訂位或變更。

### 2.4 - 不得變更

酷航未授權員工或任何其他人更改這些條款。然而這不影響我們豁免任何條款或費用的權利。當一特定情況適用了豁免，也並不代表該豁免適用到其他任何情況。

### 2.5 - 運輸條款

您搭乘酷航航班將受到以下規範：

您的行程中述明的訂位和所有相關及適用的票價規則；

- 您的行程中述明之本運送條款；
- 適用於飛航的新加坡法律、任何國際公約或[其他法律/政府法規](#)；
- 其他適用的規範，包括但不限於拒絕登機，預定行程變更或取消政策。
- 我們的工作人員以書面或口頭給您的任何具體說明。

### 2.6 - 凌駕法律

倘若這些條款中的任何規定違反任何適用於您搭乘酷航的法律、政府法規、命令或要求並且不能由當事人協議豁免，則該條款不適用。即使該規定無效，也不影響任何其他規定的有效性。

### 2.7 - 條款凌駕規程

如果此載運條款和其他酷航規程有不一致之處，將以此載運條款為準。

### 2.8 - 附加服務和運輸

- a) 在酷航僅作為您的代理人，進行任何第三方服務的安排或核發任何訂位、票券或優惠券，及/或由第三方提供運輸（除表定航班外）。
- b) 第三方服務提供者的條款和條件將適用。這些包括低於本運送條款（見第 13 節）責任限制的責任限制，較低的限制將適用於所有非酷航的旅程安排。
- c) 倘若酷航替您安排搭乘以另一家航空公司代碼作業的航班，我們在這種狀況下只是作為其他航空公司的代理人並且其他航空公司的運輸條件將適用。



## 2.9 - 語言

酷航會將這些條款翻譯成其他語言，但仍以英語版本之載運條款為準。

## 2.10 - 共享航班服務

- a) 酷航運輸條款內含有關開票的規則適用於酷航與其他航空公司營運的共享航班服務。但是，每個共享航班合作夥伴本身都擬定自營航班的相關條款與條件，且可能與酷航運輸條款的酷航營運航班的規定不同。在合作夥伴航班的合作夥伴運輸合約中內含的這些條款與條件將透過參照，與酷航運輸合約整合並適用與合作夥伴營運航班並由酷航提供共享航班服務，並將取代酷航規則，而該規則將另外適用。酷航和合作夥伴間的條款與條件可能不同的部分包含但不限於：
- 無成人同行未成年人；
  - 行李接受；
  - 限額和責任；
  - 不定期營運；
  - 拒絕登機賠償；
  - 報到時間限制；
  - 運載動物；
  - 氧氣服務；以及
  - 拒絕運輸。
- b) 我們作為從美國出發/抵達美國的共享航班的銷售航空公司時，將以營運航空公司的停機坪延遲應變計畫為準。

## 2.11 - 聯營服務

您可能搭乘由酷航銷售但實際上由其他航空公司營運的航班，這些航班的班號或航空公司代碼皆非酷航，而是實際營運的航空公司。搭乘這些航班，將適用實際營運的航空公司規定。但乘客若搭乘新加坡航空的航班，仍適用酷航相關規定。

## 2.12 - 包機

如果運輸是在包機合約下由酷航進行，除非我們另有告知，否則仍適用此運送條款。

## 3 - 旅行準備/乘客資訊

### 3.1 - 計畫

- a) 所有一切必要的旅程安排皆是您的全部責任，您亦必須保證遵守所有與旅遊地點相關的所有法律、政府法規和規範。訂位之前，您必須了解並取得相關的資訊，包含但不限於以下事項：
- i. 入境要求 - 有效的簽證和身分識別證明；
  - ii. 醫療需求 - 包括疫苗接種/預防接種；以及
  - iii. 目的地訊息 - 健康和​​安全風險。
- b) 酷航或許有提供條款 3.1.a 提及的援助，但是這無法免除您在這些問題上的責任。
- c) 我們建議您針對條款 3.1.a 所提項目，預先向當地領事機關、地方政府和政府旅遊局提出諮詢。



- d) 酷航可能會銷售或提供第三方產品與服務，以協助在條款 3.1.a 提及的事項，但是這無法免除您在這些問題上的責任。如果您未能進行所有必要的旅行安排或遵守所有與旅遊地點相關的法律、政府法規和規範。或儘管有支付任何此類產品或服務，但入境檢查員拒絕您入境，酷航將不退還任何拒絕入境或驅逐出境的費用、規費、稅款或相關費用。任何銷售或提供的產品或服務，如係由第三方提供，其付款受該第三方的條款和條件約束。

### 3.2 – 旅遊保險

由於旅遊涉及許多風險，我們強烈建議每位乘客購買旅遊保險，可以為以下事件提供保險，例如：

- 計劃變更/行程取消；
- 醫療和住院費用；
- 人身傷害和死亡；以及
- 行李延遲、行李損毀或遺失。

### 3.3 – 兒童搭乘酷航

- a) 酷航對嬰兒的定義是指於搭乘日當天未滿兩 (2) 歲的乘客；出生滿8天以上的嬰兒必須在18歲以上的成人乘客陪伴下始可搭機；不佔位的嬰兒乘客，搭乘費用需按照收費表計算。出生滿六 (6) 個月以上的嬰兒，始可佔用座位（參閱載運條款 3.6），票價依訂位當時計算。整趟旅行中，嬰兒年齡必須小於兩歲（小於 24 個月）。若嬰兒在回程航段滿兩歲，則須支付稅項和其他相關費用。
- b) 搭機報到時需要提供年齡證明，且必須提供酷航判斷可接受的證據。
- c) 酷航不允許或是提供飛機客艙內的搖籃。
- d) 只有面向前方的兒童安全座椅才被允許上飛機，為了安全起見，必須固定安全座椅。只有在六 (6) 個月至兩 (2) 歲以下的嬰兒和旅行當日滿三 (3) 歲以下的兒童可以在機上使用兒童安全座椅。酷航不提供兒童安全座椅，如果您在機上使用兒童安全座椅，您將自行負責孩童的安全，即使酷航機組人員無法提供您協助。若因未正確使用兒童安全座椅或而造成的意外及傷害，酷航不負擔相關責任。
- e) 酷航對兒童的定義是任何於搭乘日至少滿兩 (2) 歲，但未滿十二 (12) 歲的乘客。任何兒童皆適用現行標準票價。
- f) 根據本運輸條件，酷航接受承運無人陪伴的未成年人，但須事先安排無人陪伴的未成年人服務，且適用相關規定。在符合法律規定的範圍內，酷航無需對獨自搭機的未成年旅客承擔因獨自搭機，旅客本人或其父母或法定監護人（視情況而定）未能事先安排、遵守適用條款而產生的任何損失或費用。酷航將獨自搭機的未成年旅客定義為同一航班及艙等沒有成年同行旅伴（18 歲或以上）的 12 歲至 18 歲乘客。
- i. 根據下文 3.3f) v. 中所述的豁免，無人陪伴的未成年人服務是強制性的。
  - ii. 單獨旅行的未成年人必須在報到時限之前辦理報到手續，並遵守單獨旅行未成年人的行程表或酷航網站上列明的機場指示。
  - iii. 對於無人陪伴的未成年人旅程的每個不同航段（例如，每個首航航段和任何續程或回程航段），必須與酷航預先安排無人陪伴的未成年人服務。因此，必須為每個不同的航段填寫酷航的無人陪伴未成年人服務申請表並將其提交給酷航，並且必須在相關登機櫃台和登機口以及轉機航班的相關轉機點出示相應的表格正本。





- iv. 無人陪伴的未成年人服務僅適用於由酷航單獨運營的航班組成的行程，以及由酷航和新加坡航空公司之間聯營的航班組成的轉機行程。
- v. 無人陪伴的未成年人的父母或法定監護人可以通過填寫並向酷航提交酷航的無人陪伴未成年人服務豁免表來放棄無人陪伴的未成年人服務，適用於無人陪伴的未成年人旅程中每個不同的航段（例如每個首航航段和任何續程或返程航段）。必須在辦理登機手續時和登機口以及轉機航班時在登機口出示已填寫並提交的表格正本。
- vi. 無人陪伴的未成年人的父母或法定監護人的文件或身份證明可能會在登機、中轉點或登機口索取，以核實無人陪伴的未成年人服務請求表或無人陪伴的未成年人服務豁免表（視情況而定）上的詳細資訊。
- vii. 攜帶酷航無人陪伴的未成年人服務豁免表旅行的無人陪伴的未成年人必須在無人陪伴的未成年人航班的預定起飛時間前至少六十 (60) 分鐘到達登機口。
- viii. 酷航可根據其合理判斷，或包括但不限於以下原因發生時，拒絕承運無人陪伴的未成年人，且即使無人陪伴的未成年人已經登機，仍請他下飛機：
  - 如果單獨旅行的未成年人未在旅行前至少四十八 (48) 小時預訂該單獨旅行的未成年人的航班。
  - 如果向酷航提交了不完整的無人陪伴的未成年人服務申請表，或者未在辦理登機手續時、在轉機航班之間的轉機點、在登機口或在合理要求時出示已填妥並提交的表格正本。
  - 如果向我們提交了不完整的無人陪伴的未成年人服務豁免表，或者未在辦理登機手續、登機口或合理要求時出示已填妥並提交的表格正本。
  - 如果填寫並提交的無人陪伴的未成年人服務申請表或無人陪伴的未成年人服務豁免表（視情況而定）中包含的資訊與無人陪伴的未成年人的旅行文件有任何差異。
  - 如果填寫並提交的無人陪伴的未成年人服務申請表或無人陪伴的未成年人服務豁免表（視情況而定）中包含的資訊與父母或法定監護人的身份證明文件存在任何差異。
  - 如果無法應要求提供單獨旅行未成年人的父母或法定監護人的證件或身份證明。
  - 如果攜帶酷航的無人陪伴的未成年人服務豁免表旅行的無人陪伴的未成年人在無人陪伴的未成年人航班的預定起飛時間前至少六十 (60) 分鐘未抵達登機口。
- g) 嬰幼兒的比例限制是每一名嬰幼兒須有一名隨行乘客照顧。
- h) 提醒家長帶齊所有照顧嬰幼兒和兒童所需之必要物品（如嬰兒食品），因為飛機上並不提供這些物品。

### 3.4 – 您的健康

酷航可能會拒絕您的搭乘，如果您的健康狀況將對您本人或其他乘客造成危險。在您訂位之前，請主動告知我們若您患有任何病症、疾病或有不適航的情況，會危及您或其他乘客的安全。

- a) 有下列情況，您必須在出發前三 (3) 天通知我們：
  - i. 如果您罹患任何，或是您認為會造成傳染的傳染病；
  - ii. 如果您對堅果或堅果調製品過敏；
  - iii. 如果您因行為或身理或心理狀況，而出現重大的副作用，且可能會對其他乘客或機組人員的福利和舒適產生不利影響；
  - iv. 如果您會對飛行安全或準時起降造成潛在危害；



- v. 如果您需要醫療照顧及/或特殊設備，以便在飛行過程中維持您的健康；
  - vi. 酷航無法針對您是否適合飛行提供任何意見。如果您在已知且預先存在的身體狀況下進行旅程，您必須持有您的醫生或健康專業人士的醫療證明文件後再旅行。
- b) 酷航要求您有單獨旅行的行為能力，或有同行的隨行乘客能提供您任何必要的協助。  
(見條款 3.5.a)。
- c) 若已預先提出申請及獲得批准，酷航可接受乘客攜帶攜帶式氧氣濃縮機 (POC) 至座位有限空間。您需要在航班起飛前至少兩 (2) 天透過客服中心提出特殊申請。我們的網站已列出了可接受的攜帶式氧氣濃縮機 (POC) 款式與細節。
- d) 如果您是孕婦，則須遵守下列規定：
- i. 懷孕 28 週以上：您須提供合格醫師或助產士提供的證明文件或函件，開立證明的日期須在第一段航班預定出發日前至少 14 天內，包含以下資訊：
    - 預產期時間；
    - 單胞胎或多胞胎；
    - 懷孕之週數；
    - 適航健康證明。
  - ii. 此外：  
如果您沒有懷孕的併發症或無須注意特殊狀況，並且根據 3.4.di) 條規定，提供合格婦科醫生或助產士合格的證明或信函的規定，您可以在單胎懷孕第 36 週前或多胎妊娠 (例如雙胞胎) 第 32 週前搭乘飛機；

請注意：

- 我們不認為在您懷孕的任何階段，搭乘飛機都一定是安全的。您務必需要在搭乘飛機前，諮詢您自己的醫生或專業衛生保健人員。我們以上列出的規定，僅為酷航的最低條件；
  - 有些國家針對非本國籍之孕婦，有相關入境的限制條款，請您自行在旅遊前，向領事館或代表處詢問了解。
- e) 出生滿八 (8) 天以上的嬰兒必須在 18 歲以上的成人乘客陪伴下始可搭機。
- f) 酷航不提供且不保證航班內的無堅果飲食和環境，含堅果或堅果調製品的餐點及點心可能提供給搭乘酷航班機的乘客。我們不能保證機上廚房內部的食物交叉影響，堅果殘渣或堅果油脂可能留存於機上廚房內裝和任何表面，或經由空調系統散播。請您自行採取所有必要的預防措施並認知所有可能的接觸風險。

### 3.5 – 特殊協助

- a) 根據我們合理的判斷，該乘客不需要協助或監督即可安全旅行，否則酷航不會允許乘客在無人陪伴的狀況下單獨旅行。我們沒有可以承擔協助或監督責任所需的系統、人員或設施。然而，我們也許能夠提供具體的協助服務，如以協助乘客使用輪椅上下飛機。
- b) 無行為能力人士、特殊病患或其他需要特殊服務的人士如欲搭機，請事先與我們聯絡，以利安排。行動不便的乘客以及需要搭乘輪椅的乘客，如果需要機場協助，包括輪椅和電梯服務，皆需於預定出發日期前至少 48 小時內透過客服中心通知我們。若未在 48 小時內提前通知我們，依 8.1(I) 所規定，將無法提供乘客可能需要的任何服務或特殊協助，我們亦不承擔任何乘客因使用所需的特殊輔助設施而產生的任何額外費用之責任。
- c) 如果您使用您自己的輪椅旅行，皆需於預定出發日期前至少 48 小時內透過客服中心通知我們。基於安全考量您不能在機場出入境區域使用您自己的輪椅，您必須在出發時將您的輪椅登記為託運行李；您的輪椅並不會計算進您的託運行李限額內。抵達時請於行李輸送帶領取您的輪椅。如果需要機場協助，皆需於預定出發日期前至



少48小時內透過客服中心通知我們。若未提前通知我們，將導致無法承運您或您的輪椅。

- d) 根據現有的法規，您可能需要支付提供特殊服務的費用，酷航會直接向您收取，您可以在機場支付費用給第三方提供服務的供應商，或者透過酷航客服中心預先支付。這些服務可能由於當地機場的限制不適用於所有航線。
- e) 酷航不接受寵物搭機（見條款 6.2），但若在訂位時提前通知，可以允許服務犬進入機艙內。您必須攜帶：符合我們規定的吸水墊和口罩。您也必須在我們提出要求時出示相關進口證明和/或目的地國的許可。若您未攜帶吸水墊及口罩，我們也可能拒絕服務犬登機。若您未攜帶吸水墊及/或口罩，或如果未出示相關進口證明和/或目的地國的許可，我們也可能拒絕服務犬登機。因為攜帶服務犬可能須要地勤櫃台人員的陪同前往登機門，和/或機上的機組員陪同前往入境大庭，依據適用法律，將需要使用會面與協助服務，並可能需支付費用；
- f) 視力障礙的乘客可自行或在有成人旅伴/照護者陪同搭乘酷航航班。如果乘客沒有旅伴，依據適用法律，則需使用會面與協助服務，並酌收服務費；
- g) 如果您需要使用這些特殊服務，或是欲通知我們您有條款 3.4 所列出的健康狀況，您必須透過客服中心訂位，或者收到您的行程後立即聯繫酷航客服中心。需要依據條款 3.5 請求服務或希望通知我們的乘客不得以其他方式訂位。

### 3.6 - 額外座位

- a) 對於需要或想要超過一（1）個座位的旅客，必須在出發前至少三（3）天，透過酷航客服中心提前通知。酷航將針對每個額外座位收取現行票價。為了確保座位相鄰，將需要提前安排座位，並按照費用表中列出的費率收費。預訂需視座位供應情況而定，並且必須透過酷航客服中心進行。

### 3.7 - 額外座位及體型大的乘客

儘管我們將盡力安排您指定座位的需求，但酷航無法保證您任何特定座位，即使您已經付費進行預購，包含「MaxYourSpace」。即便您已經登機，考慮機上安全、飛安保全、影響機組營運之可能性，或其他因素，酷航有權隨時執行更改權。

### 3.8 - 個人資料

您在此承認並同意，您的個人資料（包括必要的健康資訊）已基於以下各種目的提供我們使用，包括預訂機票和向您提供該預訂的確認、提供並開發附加服務和設施、完成海關和入境要求與程序，以及您的飛航和旅行的其他行政、運營和監管層面，以及將此類數據提供給其他在我們權限之外的政府機構或任何其政府機構委託的第三方單位。出於這些目的，您授權我們保留此類數據，並將其傳輸和分享給酷航和其他單位組織，包括其他運營商和/或此類服務的提供商或相關政府機構，無論他們位於哪個國家。此類數據的收集，使用和分享將符合酷航的[隱私政策](#)，該政策可從 [www.flyscoot.com](http://www.flyscoot.com) 上查看。但請您留意，全球不同國家/地區政府法規可能要求我們提供有關您的數據或乘客數據的資訊，或允許查看您的數據或乘客資料，我們將根據酷航的隱私政策和適用法律的條款操作。

## 4 - 票價/費用

### 4.1 - 票價涵蓋範圍

支付的票價僅適用於訂位航班指定的起始機場和目的地機場之間的交通。票價不包括機場之間、機場往/返，或機場和城市終站間的地面運輸。

### 4.2 - 票價規則

部分酷航的票價規則將視所選機票產品而異。詳情請參閱機票產品適用的票價規則。其他規定適用於所有機票產品，並載列如下：

- 依據適用法律，酷航機票不可退票且無法降低訂位艙等使用，除非乘客因故被拒絕登





機或因航班超額訂位被調降艙等，大幅度之航班時間異動（異動幅度超過2小時或以上）/航班取消或中斷；

- 如果您未搭乘航班並且符合以下狀況，酷航將退還部分稅金和費用：
  - 1) 我們不再有義務向代表其收費的相關單位匯寄稅費或收費（例如，機場或政府）；
  - 2) 在符合相關法律規定情況下，您在訂單所載旅行日期後 90 日內向第 14.1 條所載地址提交書面申請；
  - 3) 退費金額將扣除收費表所列的手續費。如果手續費超過退費金額則將不退費。

#### 4.3 – 稅金和規費

您必須支付由政府、市政當局、航空公司或機場管理局所徵收與您訂位相關的所有稅金和規費。此費用同時包含您在酷航訂位之所有行政手續費用。在您的行程中將分開列明所有稅金、規費與相關行政費用。請注意，稅金和規費經常會改變，亦可能在您訂位之日以後徵收或修改。您的行程發出後，如果已經收取的任何稅金或規費改變，您仍須支付差額。同樣，如果在飛行前您訂位時，所給付的任何規費或稅金取消或減少，您有權要求退還扣除手續費後剩餘的差額。

#### 4.4 – 費用

依據適當法律，任何支付酷航所提供的產品或服務款項，均不予退還。任何酷航銷售或提供的產品或服務，如係由第三方提供，其付款受該供應商的條款和條件限制。

#### 4.5 – 例外規則

在遇到下述特殊或不幸的情況，酷航依其判斷豁免該乘客之於 4.2 和 4.4 的條款限制；並允許乘客取消其訂位記錄並予以其原定行程等值的酷航優惠券退款，但不包括任何第三方產品和服務的金額 - 酷航優惠券的有效期限為二十四 (24) 個月，請在有限期限內完成航班預訂（旅遊期間不限於此期間）。

- 遇直系親屬（定義為配偶、子女、兄弟姐妹、父母、祖父母或孫子女）死亡，乘客死亡或嚴重受傷，將提供全額與行程等值的現金抵用券，但不含任何第三方的產品和服務。酷航可依其判斷，要求出示記錄在案的證據，例如，但不限於醫療或死亡證明；
- 如遇乘客喪失行動能力或其他導致乘客無法搭乘飛機之醫療狀況。酷航可依其判斷，要求記錄在案的證據，例如，但不限於明確陳述乘客不適合旅行的醫療證明文件；
- 乘客若自旅遊保險，乘客不得再向酷航要求更多賠償。酷航擁有取消任何已提供給該乘客之優惠券，要求該乘客支付已使用優惠卷價值之權利。酷航對於進行雙重索賠/退款的乘客，不負有責任。

#### 4.6 – 幣別

除非另有聲明，票價、費用及任何適用的規費及稅金，應以我們公佈的貨幣金額支付。

### 5 – 訂位/付款

#### 5.1 – 訂位確認

酷航或授權代理人提供書面訂位證明即代表訂位完成。如直接向酷航訂位，我們將提供一個行程表左為依據。如果另外提出要求，授權代理人亦能提供您行程表參考證明。除非另有規定，酷航只在收到全額款項後才算是確認訂位。除了訂位，您必須辦理報到、取得登機證，並提供所有必要文件（如護照）才能登上酷航航班。您可能還需要出示在預訂時使用任何信用卡。



## 5.2 – 付款

酷航或授權代理人將告知您可接受的付款方式。除非選擇的付款方式或團體政策允許，否則必須在訂位時付款。若是在訂位和付款之間允許保留一段時間，我們或我們的授權代理人會指定該段時限。在指定截止日期沒有收到全額付款，訂位將被取消。若僅支付部分款項，您的任何票價或相關費用將失效且不允許退款，同時酷航不對此負擔任何責任。酷航保有權力決定是否另外酌收費用或票價差額，重新安排您的訂位。

## 5.3 – 訂位有效性

訂位是乘客與酷航之間搭乘合約的表面證據。乘客的搭乘完全受搭乘條件以及由酷航或代表酷航授與乘客的指示所限。

不允許不指定日期的訂位。任何訂位都必須確認具體航班和日期。預訂僅用於行程中指定的乘客和指定的航班。

## 5.4 – 訂位可轉讓性

除非票價規則允許，或在已支付相關費用與票價差額的狀況下，訂位不可轉讓給他人。訂位轉讓僅適用於未開始的行程。您不可銷售、交易或贈與您的訂位。我們將拒絕載運任何人以您的名義訂位、但非您本人的乘客。同時，所有相關票價、費用及規費，皆不退款。乘客姓名必須與政府官方文件（例如護照）的名字一致。

## 5.5 – 訂位更改

不允許免費或未確認之訂票更改。針對不同訂購產品，請參考訂位資訊中對應之更改條件與規則。若需要更多資訊，請參考官網中「票價與費用」。一般來說，在所有可接受更改的狀況下，更改空間有限並且乘客仍需負擔更改手續費及價格差異。如果變更預訂，則除非法律或政府法規有所規定，否則在新票價較低情況下不予以退款。針對任何聯營服務及產品，不允許更改航班日期、時間，或起終點城市。

無論您知悉或同意與否，您有責任保管您的預訂編號和任何航班或增值服務變更。任何因為擅自泄露或使用您的預訂編號、酷航將不會承擔任何責任。

## 6 – 行李

### 6.1 – 行李限額

- a) 只要符合條款 6.2 和 6.3 的條件以及所選套票產品和行程表中列示的說明（見票價規則），指定限額內的隨身行李可以帶上飛機。不佔座位的嬰兒不享有隨身行李限額。
- b) 託運行李限額因產品套票而異。某些產品套票不含任何託運行李限額，而其他產品則包括不同額度的免費託運行李限額。您的託運行李限額取決於您所選的套票品並且會在行程表中說明。詳情請參閱票價規則。託運行李必須遵守這些條款。不佔座位的嬰兒不享有託運行李限額。
- c) 如果酷航允許/要求購買額外座位，該額外座位不包含隨身行李或託運行李的額度。
- d) 對於聯營旅程，行李限額視不同旅程分段而異。超重行李限額可隨時增加，但會視不同旅程分段另外收取費用。

### 6.2 – 違禁物品

酷航不會接受運輸或攜帶以下物品。您不該試圖在客艙或託運行李中攜帶：

- 未正確裝入行李箱或其他適當容器中，以一般謹慎和處理無法確保安全運輸



的物品；

- 任何國家、國際法、法規或條款列出的違禁物品；
- 任何類型的武器，包括彈藥；
- 爆炸物、易燃或非易燃氣體（例如氣溶膠塗料、丁烷氣體、打火機充氣液）、冷藏氣體（例如填充氧氣瓶、液氮）、易燃液體（例如油漆、稀釋劑、溶劑）、易燃固體（例如火柴、點火劑）、有機過氧化物（例如樹脂）、毒藥、感染性物質（例如病毒、細菌）、放射性物質（例如鐳）、腐蝕性物質（例如酸、鹼、汞、溫度計）、磁性物質、氧化物質（例如漂白劑）；
- 可能危及飛機或機上乘客或財產安全的物品、危險或可能造成危險的物品，例如國際航空運輸協會 (IATA) 危險物品條例中規定的那些物品。進一步資訊可從酷航申請獲得；
- 由於危險、不安全或基於重量、大小、形狀或性質、易碎或易腐、我們合理確定不適合運輸的物品；
- 人類或動物遺骸；
- 動物（第 3.5 所述航班上的服務犬除外）；
- 公事包或行李袋裝有危險品，如鋰電池或煙火裝置；以及
- 禁用設備，如狼牙棒、胡椒噴霧等，完全禁止含有刺激性或致殘物質。

如果我們發現您攜帶違禁物品，我們可以做任何我們認為在此情況下合適和合理的處置，包括在不通知您的情況下丟棄該物品。酷航對任何帶上飛機的違禁物品造成的任何損失或損害，概不負責。

### 6.3 - 隨身行李限制

- a) 所有隨身行李必須符合規定的尺寸和重量限制。除非我們[在此](#)告知，或是我們另外建議，否則每位經濟艙和ScootPlus乘客最多只能攜帶2件隨身行李，總重量分別不超過10公斤和15公斤。沒有嬰兒隨身行李限額。無論任何艙等，您只能攜帶一件隨身行李，其尺寸不得超過54cm x 38cm x 23cm（總長度尺寸不能超過115cm），該行李必須符合機艙置物箱的容納大小。較小的隨身行李尺寸不得超過40cm X 30cm X 10cm，並且必須能夠容納在您前方的座位下方。隨身行李中，不得有刀、鋒利物體或任何形式和任何長度的切割器（無論是金屬或其他材）、編織針、體育用品，這些東西必須放在託運行李中，不能放在身上或隨身行李。否則，物品會在不通知您的情況下被取走且不予歸還。除非我們[在此](#)告知，或是我們另外建議，否則在尺寸和重量限制內的特殊尺寸物品可作為隨身行李攜帶，並存放在頭頂行李艙內，但須視空間情況而定。該物品的重量將計算在客艙行李限額之內。如果物品不能放進在頭頂行李艙內，則需要將該物品作為托運行李並且可能會收取費用表中所述的超重行李費用；或者如果符合隨身行李的尺寸和重量限制，可能將該物品固定在座位上，在這種情況下，必須按照費用表以公告票價購買一位乘客的額外座位和座位選擇費，每架飛機最多可以提供放置 (2) 件物品。所有特殊尺寸的物品必須適當地包裝在軟殼或硬殼袋箱中。
- b) 攜帶注射針頭的乘客必須在安檢處申報，並應盡可能提供文件或證明確認乘客的醫療狀況。藥品應貼有專業印刷標籤與製造商名稱，或貼上藥品標籤。如有任何疑問，請與酷航聯絡。
- c) 酷航不對我們拒絕作為隨身行李攜帶登機的物品負責。若您的物品在機場安檢過程中，因任何適用規定而被要求不得攜帶，酷航概不負責。
- d) 您必須確保隨身行李足夠堅固且已牢固固定，可承受一般且正常的空運嚴酷狀況且不受損壞（除正常磨損）且已適當上鎖。
- e) 特殊物品不得作為隨身行李的一部分攜帶登機，但可以作為託運行李；特殊物品重量不計入條款 6.1.b 中所述的託運行李限額。特殊物品包括：
  - i. 嬰兒搖籃；



- ii. 汽車座椅；
  - iii. 嬰兒推車；
  - iv. 學步車；
  - v. 拐杖\*；以及
  - vi. 輪椅。  
\*可以允許作為手提攜帶，但運輸須符合 6.3 a) 中的規定物品，以及地方當局的安全檢查和驗收。
- f) 酷航有權檢查乘客任何行李，不論是隨身行李或是託運行李，包含加價購買的隨身行李等等。建議乘客務必提前登機報到。
- g) 對於聯營航程每個航段，應適用該航空公司的隨身行李政策。

#### 6.4 – 託運行李限制

- a) 託運行李中不得有：
- i. 脆弱、易碎或易腐物品；
  - ii. 電腦；
  - iii. 具有特殊價值的物品，如金錢、珠寶、貴重金屬、銀器；
  - iv. 可轉讓票據、股票、證券或其他有價文件；
  - v. 照相機；
  - vi. 個人電子設備；
  - vii. 電子煙；
  - viii. 販售物品或商務文件；或者
  - ix. 護照或其他旅遊證明文件。
- b) 如果您忽視我們的要求，或在我們不知情的情況下，將該物品作為託運行李，酷航所負責任有限（見條款 6.5、13 和 14）。我們不承擔任何不便費用、支出，或由於該物品損壞、延誤或丟失所產生的損失或損害。這類物品應作為隨身行李攜帶，但您仍然必須遵守所有相關的重量和體積限制。
- c) 所有託運行李必須遵守所有適用的尺寸和重量限制。任何我們評估為笨重的物品，包括體育器材，將依收費表收取一獨立的及/或額外的費用。
- d) 您必須確保託運行李足夠堅固且已牢固固定，可承受一般且正常的空運嚴酷狀況且不受到損壞（除正常磨損）且已適當上鎖。
- e) 出自健康及安全考量，酷航有權不接受單件超過 32 公斤之任何個人物品的託運行李。
- f) 我們不提供酷航航班之間或酷航航班和另一家公司航班之間的託運行李轉運，除了條款 9.5 陳述之情形。您應自行安排行李轉運服務或提領您的託運行李，重新至轉機櫃檯為您下一段航班報到。若要重新託運您的行李，您必須完成轉機機場所有的出入境及海關手續。確保擁有所有必需的簽證和旅行文件是您的責任。

#### 6.5 – 貴重物品

酷航不提供任何超額估價或保險服務。我們不承擔您因任何貴重物品蒙受損害或遺失的費用、支出、損失或損害。

#### 6.6 – 超重行李





基於安全考量，您不得攜帶超過限額的隨身行李登機（見條款 6.1）。如果您於報到時的託運行李比託運行李限額高，本公司將自行斟酌飛機之載重，來決定是否接受超重行李的收費。詳情請參閱收費表。

## 6.7 - 搜索/安全

- a) 酷航、機場或政府工作人員/管理人員可能會：
  - i. 要求搜查服裝和搜身；
  - ii. 要求搜索或檢查您的行李；以及
  - iii. 於您在場或不在場時，搜索或檢查您的行李。
- b) 搜索的結果，您自身拒絕前往受檢，或是拒絕提交行李接受檢查，我們可能會拒絕承運您和您的行李，並可能將您的行李提交政府或機場官員。因您拒絕受檢造成我們拒絕您搭機後，酷航將依其判斷作廢您的機票，恕不退款。
- c) 如果搜索或查驗過程中，對您造成傷害，或因搜索、查驗、X 光線對您的行李造成損害，除非超過任何適用公約或相關法規的限度，我們將不承擔損害。

## 7 - 報到/登機

### 7.1 - 報到截止日期

所有乘客須嚴格遵守規定的報到截止時間。您必須在辦理登機手續截止時間之前辦理登機手續，並遵循您的行程或我們網站中列出的機場或網路辦理登機手續的說明進行操作。還可能要求您出示訂位時使用的所有信用卡。除非另有規定，否則存在轉機航班時，您將需要在規定的截止時間之前辦理每個航班的登機手續。您將必須完成轉機機場所有的出入境及海關手續。確保您擁有所有必需的簽證和旅行文件是您的責任。

### 7.2 - 登機證和行李標籤

我們會發給您登機證和任何託運行李的行李標籤。請確保您保留這些文件直到完成與酷航的行程。

### 7.3 - 登機截止日期

您必須在航班預定起飛時間至少四十五 (45) 分鐘以前到達登機門。

### 7.4 - 拒絕運輸

當您無法趕上 7.1 及／或 7.3 條所規定的截止日期時，可能會造成酷航無法接受您的搭乘。如遇此情況，酷航將可依自行判斷，作廢您的票價及所有相關費用與規費，恕不退款。

## 8 - 拒絕運輸

### 8.1 - 拒絕承運之權利

即使您已預約訂位，基於任何以下原因，經過我們審慎而合理地判斷後，酷航將保有拒絕運送您和您的行李的權利（即使您已登機我們也可能會請您下機）：

- a) 如果承運您或您的行李可能對飛機的安全或機上任何人員的安全或健康造成危險或風險時；
- b) 如果承運您或您的行李可能會嚴重影響任何人的飛行舒適時；
- c) 如果承運您會違反政府法律、規章、命令或您將去旅遊或即將離開的國家的移民管理規定時；
- d) 如果您顯然未持有合法的旅行文件資料，或持有的旅行文件資料有破損或篡改，而試圖進入您所搭乘飛機的飛行航線中的某一國家，或前往您未持有合法旅行文件資料的



- 國家並且當為了與收據資料進行比對，班機上的空勤人員要求您出示旅行文件資料，您卻在航行期間就毀損您的旅行文件資料或拒絕將您的旅行文件資料交出時；
- e) 如果您拒絕提交酷航、相關航空公司（開票的航空公司、運載或承攬運載您與/或您行李的航空公司、實際運載或承攬實際運載您與/或您行李的航空公司）以及/或是出入境與轉機地區或國家要求的健康評估和/或醫學檢查；或者您疑似有傳染病的症狀或患有傳染病或任何可能對他人的健康或安全構成直接威脅的其他狀況（或有理由相信您曾經接觸過此類疾病或狀況的帶原者）；或者您未能遵守酷航、相關航空公司和/或您的出入境與轉機相關地區或政府為了防止任何傳染病或其他狀況（無論疑似或實際確診）所採行的規定。
  - f) 因為您拒絕讓我們對您或您的行李進行安全防護檢查時；
  - g) 因為您顯然並沒有訂位時；
  - h) 如果您無法遵循任何適當的法律、規定、規章或命令或這些條件時；
  - i) 如果您無法完成報到程序或在我們規定的截止日期抵達登機門時（見條款 7.1 及 7.3）；
  - j) 因為您並未遵守我們的地勤人員或機上的空勤人員有關安全措施與防護措施的指示時；
  - k) 因為您未符合我們的健康檢查要求時（見條款 3.4）；
  - l) 若您需要特殊協助或服務，而您未事先通知並向我們提出相關申請及安排，那麼機場內可能將沒有提供相關特殊協助、設備、設施或人員，亦或者提供這些設備會給其他乘客造成不便。（見 3.3 及 3.5）；
  - m) 如果您，或我們合理地相信您，在酗酒或正受到酒精或藥物的影響時；
  - n) 如果您，或我們合理地相信您，非法持有藥物時；
  - o) 如果我們合理地相信您的心理或生理狀態會對您，飛機或機上所有人員造成危險或風險時；
  - p) 如果您對我們的地勤人員，或機上的空勤人員使用威脅，辱罵或羞辱的字眼，或表現出有威脅性的舉止時；
  - q) 如果您在報到或登機程序或已登上飛機期間犯了刑事罪時；
  - r) 如果您蓄意干擾我們的地勤人員或機上的空勤人員執行他們的勤務時；
  - s) 如果您已讓飛機或機上任何人員的安全陷入危險處境時；
  - t) 如果您曾做出威脅舉動時；
  - u) 因為您曾在之前的航班中做出不端行為，而我們認為該行為可能會再度發生；
  - v) 因為您無法向我們證明自己就是您想搭乘之行程表上出現之名字的乘客；
  - w) 尚未支付適當票價或任何應付費用或稅款；或者尚未遵守我們與您（或支付費用的人員）達成的信用貸款；
  - x) 您據以支付票價的信用卡已被申報丟失或被盜；
  - y) 票價或預訂座位的付款涉及任何欺詐或其他非法行為；
  - z) 由於您的訂位：
    - 1) 未付款；
    - 2) 已轉讓；
    - 3) 獲取于我們或授權代理人之外的其他人員；
    - 4) 包含我們或授權代理人之外其他人員進行的變更，或者已毀壞或無法讀取的變更；或者
    - 5) 偽造或無效。



aa) 由於酷航已發送拒絕運送通知給您，且通知未被取消。無論您是否持有有效機票，均適用禁絕運送通知。

## 8.2 – 無追索權

您知悉並同意以下情況適用於 8.1 和 14.8 (a) 列出的各種情形，否則：

- 您的機票和相關費用將被沒收，不得退款；並且
- 酷航在根據條款8.1和8.2採取任何執行步驟時，無須對您的任何措施承擔相關義務。

## 8.3 – 預訂超售

航空公司可能會超售機位。這代表您所預訂的航班機位數，有可能超過了可訂座的機位數或特定艙等座位數。在這些情況下，我們可能需要拒絕一位或多位的乘客登機，或更換到較低價格的艙等（例如ScootPlus至經濟艙）。如果您因為超售而被拒絕登機並且在不適用於第 8.1 條中所述情況下，酷航將盡一切努力，確保盡快將您送抵預訂中指定的目的地（「補救措施」）。您可根據[當地法律或政府條例](#)，或如果沒有相關法律即按照我們的政策，享有權利（「補救權利」）。為了避免任何疑問，如果您未能符合第 7 條中辦理登機手續和登機要求，您就不適用「補救權利」與「補救措施」。

## 8.4 – 拒絕運送通知

酷航可能會經過審慎而合理的判斷後，發給您拒絕運送通知 (Notice of Refusal of Carriage)，以證明酷航已決定不再與您進行、執行任何未來運送、訂位之合約。

酷航可能會、但並無被要求需為此通知設下時限且訂立取消此拒絕運送通知的先決條件或允許您任何未來的運送、訂位。

一旦酷航發送具強制力的拒絕運送通知給您，您即無法購買機票，無論是以直接購買或非直接購買方式；即使您持有有效機票，酷航仍保有拒絕運送您和您的行李的權利。

當發送給您的拒絕運送通知仍為有效，對於您購買的機票或他人代表您購買的機票，酷航概不退費。

## 9 – 預定行程變更/中斷

### 9.1 – 預定行程時間

- a) 酷航將盡全力依您行程表中之日期/時間將您送達目的地，但我們無法保證時刻表沒有變動。時刻表因需要隨時有可能更動，在這些情況下其變動不構成您與酷航合約的一部分。
- b) 您的行程表（不論是由酷航提供或是本公司授權代理商提供）皆將列出預計劃起飛的日期和時間。如果這些資訊需要變更、酷航或本公司授權代理商將盡力於起飛前合理的時間範圍內與您聯繫。前提是，您向我們或本公司授權代理商提供了您的聯繫資訊，例如有效的電子郵件地址和手機號碼。若我們無法聯繫您，導致您有任何的損失，酷航和本公司授權代理商均不承擔任何責任。乘機前，確保您的航班日期和時間沒有變動是您的責任。若您沒有做到，我們不會對您蒙受的任何損失承擔責任，除非現行公約或法律規範有相關規定。

### 9.2 – 航班時間異動：您的選項

若您訂位之航班在起飛前 24 小時，有重大幅度之航班時間異動（異動幅度超過 2小時或上）或取消，本公司或本公司授權之代理商將依據條款 9.1b 盡力通知到您，並提供您下列



選擇：

- 改訂本公司相同航點，自原航班變更後之十四 (14) 日內的另一航班並且不收取額外規費，若酷航不再提供至該目的地的航班服務，則可重新訂位至另一目的地，在可訂位的情況下，不限日期且不收取額外規費；
- 提供您一張至少與原行程票價等值之酷航優惠券 - 但不包含任何加購產品或第三方產品與服務之金額 - 該優惠券於核發日期後二十四 (24) 個月內有效；
- 以原付款方式辦理退費事宜，退費不包含第三方產品和服務的費用；
- 其他因應當地司法管轄權而適用於酷航航班變動或取消訂定之措施；
- 如果酷航已不再提供航班至該目的地，則將退還您與原行程表票價等值之金額。

### 9.3 - 延誤/取消航班（可控情形）

如果於起飛前 24 小時內，酷航航班延誤或取消，酷航將全力確保您在不需要支付額外費用的狀況下，儘快從原出發地抵達目的地。如果無法提供航班服務或您將行程延期，我們將提供至少與原旅程價值等值的酷航優惠券，效期自發行日起二十四 (24) 個月有效，或以原付款方式辦理退費，但不管任一情況下，都須扣除第三方產品和服務的費用。

除非適用之公約或法規中有特別規定，否則我們將不會支付您因可控情形下之班機延誤或取消所產生之任何費用或支出。我們強烈建議您購買足夠的全程旅遊保險，以保障您的旅遊行程。

### 9.4 - 延誤/取消航班（不可控情形）

不可控制的狀況包括但不限於出發地，目的地或途中所經其他機場之氣候條件，非直接受雇於酷航之員工造成之罷工，空中交通管制/限制或跑道關閉。如果您的航班因為不可控制的狀況被取消，酷航將全力確保您在不需要支付額外的費用的狀況下，儘快從原出發地抵達目的地。如果無法提供航班服務或您將行程延期，我們將提供至少與原旅程價值等值的酷航優惠券，效期自發行日起二十四 (24) 個月有效，以上費用須扣除第三方產品和服務費用。除非有公約或凌駕法律，否則我們將不會支付您因不可控情形之班機延誤或取消所產生之任何費用或支出。我們強烈建議您購買足夠的全程旅遊保險，以保障您旅遊行程。

### 9.5 - 轉機

酷航機位按航段出售。如果您想轉乘任何其他航班，無論是由酷航還是其他航空公司運營，請保留足夠的轉機時間。為了無縫運送您的行李，您必須在同一筆訂單行程中預訂酷航航班和新加坡航空公司航班。如果您的前後段航班並非在同一筆訂單行程中，您自第一段航班下機後，必須通過海關和移民局，領取您的托運行李（如果有），然後根據運營承運航空公司的政策，前往相關的出發大廳值機櫃檯辦理登機手續。如果您的轉機航班是國際航班，您還必須辦理出境入境手續。

根據 13.2，如果您持有多張機票，且機票都不是酷航和新加坡航空的聯程機票，酷航和合作航空公司或其他任何承運單位皆不對您錯過班機所導致的損失或額外開銷負責，即使您的航班是在同一行程當中，或是由於酷航班機延誤導致錯過班機，也不例外。我們強烈建議您為您的整趟飛行旅程購買保險。

如果您的機票是同一行程中酷航和新加坡航空之間的聯程機票，而您錯過了中轉航班，酷航將盡最大努力儘快為您安排下一個相同出發地和目的地之間可用的酷航航班，無需額外費用。如果我們無法為您提供航班，或者您推遲旅行，我們將根據情況為您提供 9.3 或 9.4 中所述的選項。

除非特別聲明，乘客因航班延誤而未能轉接至酷航或其他航空之轉接航班，乘客需自行訂購新航班且自行負擔造成之任何費用或支出。只有在同一筆訂單行程中預訂在新加坡轉機





的乘客，或預訂酷航與維珍澳洲航空公司轉機航班的乘客，才有權重新預訂同一承運航空公司的下一趟可用航班前往目的地，且無須支付重新預訂費用和票價差額。這規定只適用於轉機航班是在同一行程表。在未能轉接至下一轉機航班的情況下，乘客有責任到航空離境處櫃檯尋求航空人員協助。

如果您的機票在同一行程下包含多個酷航聯程航班，而您錯過或放棄搭乘其中任何一個航班，您將不被允許完成您的原訂飛行旅程，亦無法為您更改機票行程。除非法律或政府法規要求，或本條件中規定，對於您未完成行程中的未使用或部分使用的機票基本票價、增值品服務(如托運行李、餐食等)、相關費用、收費、附加費和稅款等將不予退款。未使用行程的機票基本票價及相關費用將被收取且不予退款。第三方產品或服務的退款受供應商條款和條件的約束，必須通過第三方服務提供商申請。

## 9.6 – 回程航段取消

當您錯過行程當中的第一段航班並且接下來有第二段接續的航班或回程航班，酷航會自動取消您後段的航班訂位，除非您在48小時內主動聯絡通知客服中心，告知錯過的航班出發時間。若您未能即時通知酷航客服中心，酷航將不會為您因此造成之任何損失提供賠償。我們強烈建議您購買相關的旅遊保險，以保障您的旅程。

我們也會嘗試在您錯過班機後，盡快透過手機簡訊或是電郵，告知您若仍欲保留接續航班的訂位（僅適用於同一訂單上的連接航班），您接下來的處理步驟。前提是您先前提提供的聯絡資料（電郵或手機號碼）正確。若您未能接收到我們的通知，酷航將不會為您因此造成之任何損失提供賠償。因此，不論您是否有收到通知，您必須主動聯絡客服中心，確認您的接續航班或回程航班。

## 10 – 到達/班機降落後

### 10.1 – 領取行李

您必須在行李開放乘客領取時，確實領回您託運之行李。

### 10.2 – 找不到行李

如果您找不到您已託運之行李，在依據任一適用約定之時限內，您必須儘快拿您的行李標籤去找酷航員工或本公司授權之代理商。

### 10.3 – 行李交付

只有行李標籤上列明之乘客，有權領取已託運之行李。如果您無法出示行李標籤，我們需要下列證明才能將行李交付給您：

- 提供有權領取行李之適當證明；
- 以書面方式通知我們，您將負責賠償，如因酷航將行李交付給您所產生之任何損失，損害或費用；以及
- 遵守我們提供您之任何適用指示。

### 10.4 – 酷航的行李處置

- a) 如果您未領取您託運的行李並且未於航程結束後十四 (14) 天內要求取回，若該行李可經識別為您所有，則我們將盡力聯絡您。如果經過合理的努力後，我們無法識別行李所屬人或聯絡不到您，則本公司有權自行在不通知您的狀況下，將它捐贈或以其他方式處理，並且我們不負任何責任。
- b) 如果我們能夠識別行李並聯絡到您，而您要領取行李，則您可能須依照適用之機場費率被收取行李保管費。



- c) 如果您於下飛機時將隨身行李留在飛機內，或您將任何所有物品留在機場航廈，我們將不負責任何您可能遭受之損失。

## 10.5 - 錯領行李

如果您自行李轉盤上拿錯行李，您有責任立即自費，將該行李歸還到拿錯行李的機場，交給本公司的機場員工或本公司授權之代理商。您同時須負責所有因將該行李歸還給正確之擁有人所產生之費用。

## 11 - 退款

### 11.1 - 不退款

除法律或政府規定另有要求，或依本條款聲明條件外，**針對未使用、部分已使用、票價、附加產品、相關費用、規費及稅金，恕不退款。**

如果您未依照您的訂位搭乘，則票價、相關費用及規費，恕不退款。

針對第三方產品或服務之退款，受提供服務者之條款與條件限制並且須向提供第三方服務者提出要求。

## 12 - 乘客責任

### 12.1 - 您的責任

酷航期待您與我們一同努力，讓您與您同行的乘客於航程前/中/後都能享受到一段順利且舒適的旅程。

- a) 您須自行負責所有行程事前規劃 - 包括但不限於簽證需求，健康需求及目的地資訊（見條款 3.1）。
- b) 您應接受由政府或機場官員或酷航執行的任何安全檢查、健康評估和/或醫學檢查。
- c) 如有需要，您必須接受酷航、海關或其他政府官員，對您已被檢查或尚未檢查之行李進行檢驗。您了解酷航針對您因無法符合此要求所造成之損失或損害，不負任何責任。

### 12.2 - 機上行為

為了確保您及所有乘客能夠獲得最高品質的安全性與舒適性，登機時您必須遵守下列要求，以及聽從酷航班機上任一名空服人員之指示：

- 將隨身行李塞入您前方座椅下方，或放入頭頂之置物櫃；
- 若您於飛行中打開頭頂之置物櫃，請小心留意裡面的隨身行李可能會移動或掉落；
- 於入座後隨時確實繫上安全帶；
- 於遭遇亂流時，就座並繫緊安全帶；
- 特別是當飛機於柏油路面上移動時，須依指示保持就座；
- 禁止在機上使用任何可能影響飛行之電子儀器，包括手機、筆記型電腦、平板電腦、記錄器、收音機、CD 播放器、MP3 播放器、電子遊戲機、雷射產品或傳輸裝置、無線電對講機、遙控器或由無線電遙控之玩具。如果您不能遵守這方面的要求，我們可能必須扣留該裝置至航程結束為止。助聽器和心律調節器之使用是被允



許的；

- 禁止抽煙（見條款 12.5）；
- 如果您要喝酒，請適度飲用並只飲用我們的酷航中吧台服務所提供之酒類；
- 依指示使用嬰兒安全座椅；以及
- 不要做出會遭致其他乘客合理反對之行為。

### 12.3 - 安全與舒適

我們努力確保所有乘客之安全性與舒適性，如果您有下列之行為，我們可能必須限制或拒絕您搭機，並且或許會拒絕您未來繼續使用酷航的服務：

- 您在飛機上的行為會危害飛機或任何乘客或機上的財產安全；
- 妨礙或無法遵從任一名空服人員之指示；
- 做出會遭致其他乘客合理反對之行為；
- 妨礙空服人員於飛機上執行他或她的勤務；
- 干擾或防礙飛機或其設備；
- 在任何司法或其他有關當局仲裁之前重複提出無意義客訴，和/或以任何方式騷擾酷航的員工或代表。

在本公司認為有必要讓您下機時，您將被酷航拒絕繼續搭機，本公司可能會對您在機艙內的冒犯行為提出告訴，您也可能無法獲得退款。

如果您被發現有可能對他人的健康或安全構成直接威脅的傳染病，或任何其他病症的症狀，或患有任何其他病症（或有理由相信您曾接觸過此類疾病或病症患者），酷航可能會採取其認為必要的措施來防止此類疾病或狀況（無論是疑似還是實際）的傳播，包括將您隔離在飛機上。

### 12.4 - 轉換成本

如果由於您的不當行為（參見條款 12.2 和 12.3）而使飛機臨時改變航線或降落在非預定機場，則您需負責所有相關的費用，包括但不限於燃油費，起降相關作業費用及停機費用等。

### 12.5 - 嚴禁吸煙

乘客在任何酷航航班上之任何時間皆禁止吸煙。

### 12.6 - 拒絕入境

下列條款適用於您被目的地之入境檢查員拒絕入境時之狀況：

- a) 如果您在旅行抵達的地點被拒絕入境或驅逐出境，則已支付之任何票價，相關費用、規費或稅金，酷航恕不退款；
- b) 您同意支付酷航，基於政府命令，須將您送回原出發地或其他替代目的地，所產生的所有適用之票價、規費或稅金；
- c) 您需自行負擔因被拒絕入境，驅逐出境命令或不能遵守其他適用法律、規定、要求或命令所造成之罰金、費用或規費。如果酷航因上述相同原因遭受任何成本損失，您同意必須立即賠償酷航已支付的所有費用，包括合理的律師費。如果您無法立即賠償給酷航，則您須同意酷航透過您的信用卡收取此筆費用；
- d) 您知道酷航可能會以任何您未使用的航運費用，或屬於您但是由本公司持有的任何



款項來抵扣這些付款或費用支出。

### 12.7 - 合規性、安全檢查

在行程中的任何部分（包括中途停留或轉機），您均應全責遵守任何國家/地區、州或地區的所有法律、法規、規章、規定和要求，並遵守我們發佈的這些條件，通知和指示。您應接受政府或機場官員或我們要求的所有安全或健康檢查。對於獲得必要文件或遵守此類法律、法規、規章、規定、通知、要求或指示（無論是口頭、書面還是其他方式提出）的相關事宜，或者因您未取得此類文件或遵守上述事項而造成之任何後果，酷航不以任何方式為您承擔任何責任。

## 13 - 酷航法律責任

### 13.1 - 酷航運送條款

本運送條款所列規定為酷航對您的責任僅限於這些條例，包含在您的預訂與官網條款管理；參與您旅程的其它承運人的責任應根據各承運商自己的運送條款規範之。

### 13.2 - 受公約規範

國際線運航受適用之公約規範之；在公約不適用時，由此處所列條款或適用之法律規範之。酷航之責任僅限於死亡或受傷、行李之毀壞、遺失、受損以及延誤。

### 13.3 - 您的疏忽

若酷航證明損害由乘客造成，或歸因於乘客，酷航之責任可依循適用之法律而減輕。

### 13.4 - 酷航對死亡/受傷的法律責任

#### a) 國際旅行

- i. 對於公約第 17 條規範（若公約規範適用於乘客之行程）之任何可回復補償性損害達 128,821 SDR 特別提款權（約新加坡幣 241,373 元），即使適用之法律、規範之責任限額不同，酷航將不排除或不限制酷航之責任額。此外，因乘客之疏忽，或歸因於乘客之損害，酷航之責任可依循適用之法律而減輕。
- ii. 當依據適用之法律規範，責任限額不同，超出公約第 17 條規範之損害每位乘客 128,821 SDRs 特別提款權（約新加坡幣 241,373 元），但酷航能證明以下事項時，則酷航不對負責超出部分負責：
  - 1) 此損害非歸因於酷航或酷航之代理商的疏忽，其他不當行為或疏失；或者
  - 2) 此損害全歸因於第三方之疏忽，其他不當行為或疏失。

#### b) 一般規定

- i. 根據 13.2 規範，因您的身體狀況或身體狀況的惡化而引起的疾病、受傷或殘疾，包括死亡，我們概不負責；
- ii. 對於神經性休克、精神或心理之傷害、感傷、憂慮、煩悶、悲傷、焦慮、惱怒或類似情形，無論其原因或陳述之依據為何，酷航在符合適用之法規的規定下，不負法律責任。

### 13.5 - 限制放行之物品

#### a) 國際旅行

- i. 對於行李遺失或損壞，酷航之責任按照旅程中適用之法令規定或公約為限，例如，當適用華沙公約時，上限約為每公斤美金 20 元（新加坡幣 25 元）。





#### b) 一般規定

- i. 酷航對運送行李之主要損壞部分負責，但只限發生於運送期間以酷航之航空公司代碼登錄者。若酷航辦理託運行李於其他運送人之班機上，則酷航僅在擔任該運送人之代理人時，才負前述責任。此外，乘客亦可向首家或末家運送人申告所託運行李之權利。
- ii. 酷航不對乘客隨身行李負損壞之責，因酷航疏忽造成損壞之情形除外。
- iii. 酷航不對乘客行李造成之損壞負責。乘客應對自己的行李造成他人、他人之財產，包括酷航之財產之損壞負責。
- iv. 酷航不對行李之正常磨損負責，例如小刮痕、小擦傷、小凹痕、小裂紋和割痕；或是打包不當的、易腐的、已經損壞的或易碎的行李、不防水的行李遭水浸濕，或是外部固定具的損壞，如手把、輪子、拉鍊或行李鎖，包含行李標籤、行李皮帶、品牌標章或類似物品。

除了法律有規定之外，酷航不對乘客託運行李內容物之損壞/遺失/延誤負責；包括但不限於易碎的或易腐的物品，具特殊價值的物品，如錢幣、珠寶、貴金屬、電腦、個人電子裝置、股票、債券和其他有價文件，或護照和其他證明文件。

#### 13.6 – 限制放行之物品

- 在飛機貨艙空間許可的情況下，可攜帶的運動用品包括但不限於大型釣竿、自行車、機車、衝浪板、臥式衝浪軟板、滑雪板、雪橇板。酷航隨時可以依據「限制放行」之規定（即完全由乘客負擔損壞或延誤之風險）運送此類物品。乘客可以購買保險保障這些物品。
- 在飛機貨艙空間許可的情況下，可攜帶的嬰幼兒用品，包括但不限於嬰兒車、手推車與兒童汽車安全座椅。酷航可依據「限制放行」之規定（即完全由乘客負擔損壞或延誤之風險）運送此類物品。乘客可以購買保險保障這些物品。
- 在飛機貨艙空間許可的情況下，可攜帶的樂器，包括但不限於號角、單簧管、長笛、短笛、小號、小提琴或中提琴。酷航可依據「限制放行」之規定（即完全由乘客負擔損壞或延誤之風險）運送此類物品。乘客可以購買保險保障這些物品。

#### 13.7 – 一般規定

- a) 酷航不負責任何因遵從相關法律或政府規章制度，或因您違反了該類法律法規而承受的任何損害。
- b) 本運送條款（包括任何豁免或限制責任）應當相當程度適用於酷航的授權代理商、員工、代表和代理商。對於您從酷航、酷航的授權代理商、員工、代表和代理商處獲取賠償的總金額、如有的話，不得超過酷航的責任所允許的總金額。
- c) 除非本運送條款另有規定，我們的責任僅限於經過證實的損害賠償，並在任何情況下，我們將不負責（i）任何利潤損失、合約、收入、銷售、預期儲蓄與商譽或聲譽；（ii）間接性或相應的損失，或（iii）任何不可補償的損害。
- d) 本運送條款中未提及：
  - i. 除非酷航另有規定，酷航有權根據任何適用法律放棄任何豁免或限制責任；或
  - ii. 根據任何適用法律，放棄任何酷航的抗辯理由，包括因為乘客的死亡、受傷或其他人身傷害，對任何公共社會保險機構或個人依法須支付，或已支付的賠償金。
- e) 違反條件或保證的責任：在法律允許範圍內，酷航將排除任何有關其運輸中，可能出現的成本、費用、損失或損害責任。如果不公平契約條款法案（第 396 章）或任何類似法律指出，有不能被排除的條件或保證；酷航所違反的條件或保證責任，僅限於再次提供其服務或支付其再次服務的成本，酷航對此擁有絕對的自由裁量權。

#### 14 – 您的理賠申請/意見/詢問



#### 14.1 – 理賠申請/意見/詢問

除非本條款另有規定，酷航要求所有理賠申請在預訂中的旅行日期後兩 (2) 年內透過以下任何管道提交：

- [酷航客服中心](#)
- [酷航的網站表格](#)
- M/S Scoot Pte Ltd  
Changi Airport Post Office PO Box 1091  
Singapore 918158

您也可以通過上述管道提交任何意見，或直接提出您的任何疑問。

#### 14.2 – 行李索賠

當行李識別標籤的持有人在領取行李時未作出投訴，則初步證明該行李已在良好情況下，並在符合雙方同意的運送條款下被送達。

除非在行李託運期間有損壞的情形，否則我們對行李索賠不負賠償責任。您需在離開行李提領區之前、或最晚在收到行李的七 (7) 日內、向酷航工作人員或我們授權的地勤代理商反應。若行李有延誤、則需在您收到行李之日起算二十一 (21) 日內提出申訴。每一投訴皆必須以書面形式為之、依前述規定之日期內遞交、以郵戳日期為憑。

所有行李損壞或延誤的索賠應寄至：

Scoot Baggage Claims  
Charles Taylor Aviation  
Fax: +65 6423 0150  
<https://scootbaggage.myclaimshub.co.uk/>

#### 14.3 – 衣著

任何在機艙內造成您衣物磨損、損壞或遺失的事件、請立即向我們的機艙空服員反應。

#### 14.4 – 索賠限制

您要求損壞賠償的權利、除非依本條款另有其他規定而提早過期、您若未在以下時間後的兩年內提出進行法律訴訟、您將無權要求損壞賠償：

- 您抵達目的地的日期；
- 飛機應抵達的日期；或
- 您搭機的停止日期。

索賠限制時效計算方式、將依審理案件之法庭根據適用之法律規定判定。